

### 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definities gebruikt:

- **Snoobi** (B.V.): de leverancier waarnaar in deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen;
- **Klant**: iedere persoon of rechtsinstantie waarmee Snoobi in gesprek is over afsluiting van een Overeenkomst of aan wie door Snoobi producten of services worden verleend;
- **Overeenkomst**: elke overeenkomst, ongeacht de wijze waarop deze tot uitvoer wordt gebracht, tussen Snoobi en Klant, elke amendering of aanvulling daarop en alle activiteiten, inclusief juridische acties, met betrekking tot voorbereiding en uitvoering van bedoelde Overeenkomst.
- **Product**: de softwareprogramma's en -modules die Snoobi levert aan een Klant;
- **Service**: alle diensten in de vorm van support, training en consultancy die in het kader van een Overeenkomst door Snoobi worden verleend;
- **Services van Derden**: services die door Snoobi kunnen worden aangeboden, maar die zijn ontwikkeld en worden ondersteund door een derde partij;
- **Order**: alle door een Klant bij Snoobi, in het kader van een Overeenkomst, geplaatste orders.

### 2. Toepasbaarheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing als de Klant in welke vorm dan ook Producten en/of Services inkoopt van Snoobi;
2. Tenzij anders bepaald door aard of specifieke inhoud van een clausele in deze Algemene Voorwaarden, zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing op overeenkomsten waarbij Snoobi niet optreedt als licentieverstrekker en/of service provider.
3. Snoobi wijst toepasbaarheid van algemene dan wel specifieke voorwaarden of bepalingen die door de Klant worden gesteld, met nadruk van de hand.
4. Op Services van Derden kunnen aanvullende dan wel afwijkende voorwaarden van toepassing zijn. De Klant zal in alle gevallen van deze afwijkende voorwaarden op de hoogte worden gesteld bij de offerte voor, dan wel bevestiging van een opdracht.

### 3. Amenderingen en aanvullingen

- a. Amenderingen en aanvullingen op bepalingen in een Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden zijn alleen van toepassing indien schriftelijk vastgelegd door Snoobi en ondertekend door beide partijen. Ze hebben dan uitsluitend betrekking op de desbetreffende bepaling.
- b. Snoobi heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De contactpersoon van de Klant wordt schriftelijk van de wijzigingen op de hoogte gebracht ten minste 30 dagen voordat de wijzigingen van kracht worden. In dit geval heeft de Klant het recht om de Overeenkomst te beëindigen zodra de nieuwe voorwaarden van kracht zijn. Ongeacht de criteria voor beëindiging en de beëindigende partij worden de kosten die de Klant heeft voldaan, niet gerestitueerd bij beëindiging.

### 4. Afsluiting van Overeenkomsten, offertes en specificaties

- a. Offertes zijn 30 (dertig) dagen geldig.
- b. Een Order kan aan Snoobi schriftelijk, per e-mail dan wel telefonisch worden verstrekt.
- c. Van afsluiting van een Overeenkomst is alleen sprake als en in zoverre Snoobi een Order schriftelijk of langs elektronische weg heeft geaccepteerd of als Snoobi op een Order levert.

- d. De Overeenkomst wordt als afgesloten beschouwd op het moment dat de Klant gebruik begint te maken van het geleverde Product en/of de geleverde Service, of als de Klant tot betaling van een op de Overeenkomst betrekking hebbende factuur overgaat.
- e. Gebruik maken van Producten en/of Services betekent impliciete akkoordverklaring met deze Algemene Voorwaarden.
- f. Specificaties met betrekking tot door Snoobi te leveren Producten en Services worden altijd zorgvuldig opgesteld. Snoobi kan echter niet garanderen dat deze specificaties in alle gevallen voor 100% overeenkomen met de daadwerkelijk geleverde Producten en Services.

### 5. Prijzen

- a. Alle prijzen van Snoobi zijn gebaseerd op de op dat moment actuele prijslijst. Prijzen zijn exclusief BTW en andere belastingen. Alle belastingen in verband met gebruik van de Producten en Services zijn voor rekening van de Klant. Prijzen worden gespecificeerd in Euro's en door de Klant in Euro's betaald.
- b. In het geval van een Overeenkomst waarbij door de Klant periodieke betalingen worden voldaan, is Snoobi gerechtigd tot aanpassing van de betreffende prijzen en tarieven onder voorwaarde van berichtgeving één maand vooraf. Als de Klant niet akkoord gaat met de door Snoobi schriftelijk aangekondigde aanpassing van prijzen en tarieven, is de Klant gerechtigd tot beëindiging van de Overeenkomst door middel van schriftelijke opzegging binnen 7 (zeven) werkdagen vóór de datum waarop de prijs- of tariefaanpassing, zoals gemeld door Snoobi, van kracht zou worden.
- c. Voor bepaalde Producten en Services geldt een jaartarief, dat aan het begin van elk jaar, dient te worden voldaan. De bepalingen van Artikel 5.b zijn ook van toepassing op jaartarieven.

### 6. Betalingen

- a. De Klant betaalt Snoobi alle in rekening gebrachte bedragen volgens de betalingsvoorwaarden die op de factuur zijn aangegeven.
- b. Alle bedragen die aan de Klant in rekening worden gebracht, moeten volledig worden voldaan, zonder kortingen of reducties.
- c. Als de Klant de verschuldigde bedragen niet voldoet binnen de overeengekomen termijn, wordt rente over het uitstaande bedrag in rekening gebracht vanaf het einde van de betalingstermijn en volgens het op dat moment in Nederland geldende rentepercentage. Snoobi is in dat geval niet verplicht daarover vooraf kennisgeving te verstrekken.
- d. Als de Klant verschuldigde bedragen niet voldoet na kennisgeving van in gebreke blijven, heeft Snoobi het recht opdracht te geven tot invordering van de uitstaande bedragen. In dat geval is de Klant verplicht tot volledige betaling van - naast het totale op dat moment uitstaande bedrag - alle juridische en extra kosten die Snoobi daardoor ten laste zijn gevallen, met inbegrip van kosten in rekening gebracht door externe deskundigen, plus eventuele proceskosten en alle kosten met betrekking tot invordering van de schuld of in verband met andere juridische stappen, waarbij voor al het hierboven genoemde een minimum geldt van 15 (vijftien) procent van het totale bedrag.
- e. Als op enig moment twijfel ontstaat over de kredietwaardigheid van de Klant, heeft Snoobi het recht, alvorens (verdere) dienstverlening te verzorgen, betaling vooraf te eisen over de periode van de overeenkomst.

### 7. Risico

- a. Het risico van verlies of beschadiging van servicekanalen of informatiedragers ten behoeve van Producten en/of Services die vallen onder de afgesloten Overeenkomst, gaat over naar de klant op het moment dat deze, of een door de Klant aangewezen persoon, de feitelijke beschikking daarover heeft.
- b. De klant draagt het risico van verlies van of beschadiging aan alle via tele- of datacommunicatie en langs elektronische weg ter beschikking gestelde Producten en Services, informatie, bestanden en/of data.

### 8. Verplichtingen van de Klant

- a. De Klant is verplicht Snoobi in alle gevallen tijdig te voorzien van informatie of data noodzakelijk voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst en is gehouden in dat opzicht volledige medewerking te verlenen.
- b. De Klant is verantwoordelijk voor gebruik en toepassing, binnen de eigen organisatie, van de door Snoobi geleverde Producten en Services, alsmede voor alle inspectie- en veiligheidsprocedures, geëigend systeembeheer en (gebruik van) databases.
- c. Voor uitvoering van Services geeft de Klant Snoobi de beschikking over al het daarvoor noodzakelijke materiaal, tests en data, waarbij correctheid daarvan door de Klant wordt gegarandeerd. Snoobi is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van onjuist gebruik of fouten in analyses, diagrammen, illustraties, databases, namen of fouten bij de convertering daarvan.
- d. De Klant is verantwoordelijk voor beheer van actuele, waar nodig bijgewerkte contact- en factuurgegevens. De Klant heeft de plicht de aangewezen contactpersoon van de vereiste informatie en bevoegdheden te voorzien voor het vervullen van de plichten die in deze Overeenkomst zijn vastgelegd voor het contact met Snoobi.

### 9. Tele- en datacommunicatie

- a. Snoobi is niet aansprakelijk voor verlies van data of toegang tot Producten of Services, of voor gevallen waarin de Klant geen gebruik kan maken van Producten of Services als gevolg van defecte of gebrekkig functionerende tele- of datacommunicatiefaciliteiten, ongeacht de specifieke aard van transmissie.
- b. Als Snoobi de Klant toegangs- of identificatiecodes ter beschikking stelt ten behoeve van dataverwerking en/of levering van Producten of Services waarbij gebruik wordt gemaakt van tele- en datacommunicatiefaciliteiten, is de Klant verplicht zulke codes als vertrouwelijk te behandelen en deze alleen door te geven aan daartoe geautoriseerde leden van het eigen personeel of geautoriseerde derden.
- c. Met betrekking tot tele- en datacommunicatie in het algemeen is de Klant verplicht zich te houden aan de door Snoobi voorgeschreven protocollen en/of specificaties en alle instructies die Snoobi in dat verband verstrekt.

### 10. Beveiliging en privacy

- a. De Klant garandeert strikte conformering, nu en in de toekomst, aan alle wettelijke voorschriften met betrekking tot verwerking van persoonlijke gegevens, met name zoals bepaald in de Nederlandse Wet Bescherming Persoonsgegevens of vergelijkbare regelingen en volledige naleving van alle voorschriften op het gebied van notificatie. Indien Snoobi daar om vraagt, zal de klant alle informatie daaromtrent onmiddellijk ter beschikking stellen. Snoobi voorziet in passende bescherming van persoonlijke gegevens voor zover dat op basis van op enig moment ter beschikking staande technische middelen mogelijk is.

- b. De Klant vrijwaart Snoobi van alle claims door derde partijen aan het adres van de Klant of Snoobi ten aanzien van schending van wettelijke voorschriften op het gebied van verwerking van persoonlijke gegevens, inclusief de Nederlandse Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of voorschriften met betrekking tot de periode waarover gegevens bewaard mogen dan wel moeten worden.

### 11. Intellectueel eigendom

- a. Alle rechten van intellectueel dan wel industrieel eigendom op alle Producten en Services die volgens de bepalingen van de Overeenkomst worden ontwikkeld of ter beschikking gesteld, inclusief maar niet beperkt tot de Producten en Services, zijn exclusief eigendom van Snoobi of de toeleverende bedrijven van Snoobi. De Klant heeft uitsluitend gebruiksrechten en beschikt alleen over de mogelijkheden die hem worden verleend volgens de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of andere voorwaarden. De Klant zal Producten en Services noch andere materialen op enige andere wijze dupliceren of kopiëren.
- b. Het is de Klant niet toegestaan in de Producten en Services voorkomende handelsmerken, identificerende gegevens of andere informatie met betrekking tot auteursrechten, merknamen of intellectueel eigendom, te wijzigen of te verwijderen of enig gedeelte van gegevens met betrekking tot vertrouwelijkheid of geheimhouding te wijzigen of te kopiëren.
- c. Snoobi vrijwaart de Klant voor alle juridische claims op basis van beschuldiging van inbreuk, door de Producten en Services, op rechten van intellectueel dan wel industrieel eigendom, op voorwaarde dat de Klant Snoobi onmiddellijk schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van zulke claims en behandeling van de zaak, ook waar het eventuele schikkingen betreft, aan Snoobi overlaat.
- d. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en in zoverre de betreffende schending van rechten het gevolg is van wijzigingen die de Klant heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- e. Indien gerechtelijk wordt vastgesteld dat ontegenzeggelijk sprake is van schending door de Producten of Services van intellectuele dan wel industriële eigendomsrechten van derde partijen, of als er volgens Snoobi reden is om aan te nemen dat een dergelijke schending heeft plaatsgevonden, neemt Snoobi de geleverde Producten en/of Services terug, onder creditering van de aankoopprijs over de laatste factuurperiode.
- f. Elke andere aansprakelijkheid of verplichting tot vrijwaring van de zijde van Snoobi in het geval van schending van intellectuele dan wel industriële eigendomsrechten vervalt als bedoelde schending het gevolg is van gebruik van de Producten en/of Services in gewijzigde vorm of op enige manier die afwijkt van het gebruik waarvoor de Producten en/of Services zijn ontwikkeld of bedoeld.

### 12. Vertrouwelijkheid

- a. Beide partijen verbinden zich tot vertrouwelijke behandeling van de bepalingen in een Overeenkomst en van alle informatie met betrekking tot de andere partij waarvan zij in het kader van een Overeenkomst in kennis zijn gekomen. Deze verplichting tot vertrouwelijkheid heeft in elk geval betrekking op technische, financiële, operationele en bedrijfsmatige gegevens over de andere partij.
- b. Onder informatie zoals in de eerste paragraaf bedoeld, valt niet het volgende:
  - i. informatie die al in het bezit was van de partij die erover beschikt op het moment dat die informatie door de andere partij werd verstrekt;
  - ii. informatie die algemeen bekend is;

- iii. Informatie verkregen van een derde partij die het recht had zulke informatie te verstrekken of informatie die de partij die erover beschikt zelf heeft samengesteld zonder daarbij gebruik te maken van vertrouwelijke gegevens van de informatieverstrekende partij.
- c. De partijen zullen informatie zoals bedoeld in de eerste paragraaf niet gebruiken voor enig ander doel dan vervulling van verplichtingen voortkomend uit een Overeenkomst. De partijen zien erop toe dat dezelfde verplichting tot vertrouwelijkheid ook geldt voor eigen medewerkers en voor ingeschakelde derde partijen die toegang krijgen tot informatie zoals bedoeld in de eerste paragraaf.
- d. Snoobi heeft het recht de informatie in zijn klantendatabase voor eigen marketingdoeleinden te gebruiken en de Klant op te voeren als referentie. Snoobi mag dergelijke informatie aan zijn partners overdragen als dit noodzakelijk is om het niveau van de Service of het Product te handhaven.
- e. Snoobi draagt gegevens van de Klant niet over aan derden, tenzij dit noodzakelijk is om het systeem te onderhouden of de continuïteit van de Service of het Product te waarborgen.

### 13. Communicatie

- a. De Klant is op elk moment verantwoordelijk voor correctheid en volledigheid van informatie die door of ten behoeve van de Klant op een Site of elders verstrekt wordt. Het is de Klant nadrukkelijk niet toegestaan gebruik te maken van openbaar toegankelijke Sites, software of services, al dan niet onder beheer van Snoobi, noch van netwerken waartoe de Klant toegang heeft via de Services van Snoobi, voor activiteiten of uitingen die in strijd zijn met de wet, algemene gedragsregels of heersende moraal, of in strijd met de bepalingen van de Overeenkomst. Onder dergelijke, ongeoorloofde activiteiten en uitingen valt ondermeer het volgende:
  - i. Schending van rechten op werk dat beschermd is door patenten, auteursrechten, rechten van ontwerp of handelsmerken, of handelingen die anderszins een inbreuk vormen op de intellectuele eigendomsrechten van een derde partij.
  - ii. Inbreken in andere computersystemen of websites, zonder geldige autorisatie, al dan niet door middel van het breken van toegangscodes (hacking) of zich toegang verschaffen via technische interventies waarbij gebruik wordt gemaakt van vervalste signalen of sleutels of een valse identiteit;
  - iii. Uitspraken doen die schadelijk, in strijd met de wet of misleidend zijn;
  - iv. Illegale distributie van materiaal;
  - v. Handelen in strijd met in dat verband geldende voorschriften en internationale regels.
- b. De Klant vrijwaart Snoobi voor alle claims van derde partijen met betrekking tot schending van de bepalingen in paragraaf 13.a.

### 14. Beëindiging

- a. Overeenkomsten voor een specifieke tijdsperiode, behalve in het geval van gebruik tijdens een Pilot-periode, worden na verstrijken van de oorspronkelijk overeengekomen periode automatisch met eenzelfde periode verlengd tenzij een van beide partijen de Overeenkomst beëindigt door middel van schriftelijke opzegging, niet later dan dertig (30) dagen vóór verstrijken van de termijn in de Overeenkomst. Enige beëindiging die per e-mail wordt verzonden wordt slechts van kracht indien ze door Snoobi is bevestigd.
- b. Als de Klant niet correct of tijdig voldoet aan enige verplichting voortkomend uit enige Overeenkomst, is de Klant daarmee

automatisch in gebreke, zonder dat dit expliciet door Snoobi hoeft te worden gemeld. Snoobi heeft in dat geval het recht:

- i. Uitvoering van alle activiteiten vastgelegd in de Overeenkomst te staken tot op het tijdstip waarop voldoende garantie bestaat voor nakoming van verplichtingen door de Klant;
  - ii. De betreffende Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- c. In het geval van al dan niet provisioneel uitstel van betaling, faillissement, sluiting of opheffing van het bedrijf van de Klant, worden alle Overeenkomsten met de Klant door wetswerking ontbonden.
  - d. In het geval van gehele of gedeeltelijke beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst is de Klant verplicht:
    - i. Alle exemplaren van Producten en/of Services of materialen die op dat moment in het bezit van de Klant zijn en die door Snoobi ter beschikking zijn gesteld in het kader van de Overeenkomst, aan Snoobi te retourneren of te vernietigen;
    - ii. Alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot Snoobi die op dat moment in het bezit van de Klant is, ofwel aan Snoobi te retourneren (en die informatie tegelijkertijd uit het eigen computersysteem te verwijderen) of deze informatie onmiddellijk te vernietigen, Snoobi daarover te informeren en niet langer gebruik te maken van deze informatie.
  - e. De bepalingen in de Artikelen hierboven vormen geen beperking op de overige rechten waarop Snoobi op basis van de wet of de Overeenkomst aanspraak kan maken.

### 15. Overdracht van rechten

- a. Snoobi kan en mag rechten en verplichtingen voortkomend uit enige Overeenkomst overdragen aan derde partijen om op die manier in de voortgang van de service en/of het Product te voorzien.
- b. De Klant kan en mag rechten en verplichtingen voortkomend uit enige Overeenkomst uitsluitend na schriftelijke toestemming vooraf door Snoobi overdragen.

### 16. Aansprakelijkheid van Snoobi

- a. BEHALVE INDIEN UITDRUKKELIJK ANDERS BEPAALD IN EEN AFZONDERLIJKE, ONDERTEKENDE EN GELDIGE VERKLARING VAN SNOOBI AAN DE KLANT, WIJST SNOOBI ALLE EXPLICIETE DAN WEL IMPLICIETE TOEZEGGINGEN, BELOFTEN EN GARANTIES MET BETREKKING TOT DE ONDER DEZE BEPALINGEN VERSTREKTE PRODUCTEN EN SERVICES VAN DE HAND, MET INBEGRIIP VAN TOEZEGGINGEN, BELOFTEN EN GARANTIES TEN AANZIEN VAN CONDITIE, AANWEZIGHEID VAN APERTE OF LATENTE GEBREKEN, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, NIET-INBREUK, OF ENIGE IMPLICIETE GARANTIE WAT BETREFT INHOUD VAN INFORMATIE OF SYSTEEMINTEGRATIE.
- b. Snoobi biedt geen garanties voor de Producten en/of Services ten aanzien van de integriteit of geschiktheid van de Producten en/of Services voor speciaal gebruik door de Klant.
- c. Snoobi geeft, onder aanhouding van de algemene geldigheid van voorgaande disclaimer, geen garanties dat de geleverde Producten en/of Services volledig vrij zijn van fouten.
- d. Niets in deze Overeenkomst kan worden opgevat als uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid voor fatale ongevallen of persoonlijk letsel als gevolg van onachtzaamheid.
- e. In geen enkel geval gaat de aansprakelijkheid van Snoobi ten opzichte van de Klant, in het geval van enige claim met betrekking tot de Overeenkomst, verder dan het totale bedrag aan betalingen, voldaan in het kader van deze Overeenkomst, voor één factuurperiode.

- f. Snoobi is niet aansprakelijk voor directe dan wel indirecte schade voor de Klant of enige andere partij, noch voor gevolgschade, incidentele, speciale of enige andere schade, inclusief maar niet beperkt tot schade door winstderving, verlies van gegevens of derving van inkomsten, ook niet als Snoobi is gewezen op de mogelijkheid van zulke schade.

### 17. **Overmacht**

- a. Geen van de partijen in deze Overeenkomst is aansprakelijk voor vertragingen of schades die worden veroorzaakt door obstakels die buiten de macht van Snoobi of de Klant liggen, in zoverre deze zaken redelijkerwijs niet konden worden voorspeld op het moment dat de Overeenkomst tot stand kwam, en in zoverre de effecten van deze omstandigheden redelijkerwijs niet konden worden vermeden of opgelost. Het kan obstakels betreffen zoals brand, oorlog, terreur, oproer, inbeslagname, ordeverstoringen, verbeurdverklaring, stakingen, bezetting, een boycot of een andere industriële actie, ook in het geval waarbij de partij van deze Overeenkomst hierbij is betrokken. De partij van deze

Overeenkomst moet de andere partij van de Overeenkomst direct schriftelijk van het ontstaan en het ten einde komen van de overmachtsituatie op de hoogte stellen.

- b. Waar sprake is van een situatie van overmacht gedurende een periode van 60 (zestig) dagen, hebben beide partijen het recht tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst, door middel van schriftelijke opzegging en op de overeengekomen manier, voor zoverre dat wordt gerechtvaardigd door de aard van de overmacht.
- c. In het geval van overmacht heeft de Klant geen recht op compensatie voor schade of anderszins, ook niet als de situatie van overmacht voor Snoobi van voordeel zou zijn.

### 18. **Van toepassing zijnde wetgeving**

- a. Op deze Voorwaarden is de Nederlandse wetgeving van toepassing. Mochten er conflicten ontstaan in verband met deze Overeenkomst, dan is de rechtbank van Amsterdam bevoegd om hierover uitspraak te doen.
- b. Niet van toepassing is het Weense Verkoopverdrag (CISG).