

Algemene voorwaarden Parantion

Parantion Groep BV, gevestigd te Deventer en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08106883 ('Parantion') biedt via internet een software-as-a-service (saas/private cloud) dienst bekend als Scorion, Easion, Groeidocument of onder een andere naam ('de Softwaredienst') waarmee klanten ('Opdrachtgever') enquêtes, panels, vragenlijsten, toetsing, portfolio's, dossiers en aanverwante informatiediensten kunnen realiseren ten behoeve van zichzelf of derden.

Tevens levert Parantion diensten en ondersteunt Parantion daarmee haar klanten bij het implementeren van de software door middel van training, opleiding en advies en voert Parantion voor klanten opdrachten uit zoals onderzoeken, het maken van rapporten, het voeren van gesprekken, het verzorgen van opleiding of andere ("Diensten").

Aan het gebruik van de Softwaredienst zijn onderstaande voorwaarden verbonden. Algemene verkoop-, inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever of door Opdrachtgever gehanteerd zijn niet van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 1. Ingebruikname van de Softwaredienst

1. Parantion stelt de Softwaredienst beschikbaar voor Opdrachtgever, die deze kan gebruiken op door haarzelf te kiezen momenten.
2. Parantion zal een account aanmaken voor een administratieve gebruiker. Deze kan vervolgens voor andere gebruikers nadere accounts aanmaken. Met de accounts kunnen de betreffende gebruikers inloggen en de Softwaredienst gebruiken.
3. Alle handelingen die geschieden na het inloggen met een account van Opdrachtgever, of verstrekt binnen de overeenkomst met opdrachtgever, worden geacht te geschieden onder verantwoordelijkheid en toezicht van Opdrachtgever. In geval van (een vermoeden van) misbruik dient Opdrachtgever zo snel mogelijk Parantion in te lichten, waarna Parantion gepaste maatregelen zal nemen.

Artikel 2. Levering van de Softwaredienst

1. Parantion zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de Softwaredienst en daarbij gebruikte systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties. Parantion zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van haar systemen, netwerkverbindingen of andere voor de Softwaredienst relevante zaken Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
2. Parantion zal een redelijk niveau van ondersteuning bieden aan Opdrachtgever, door het beschikbaar stellen van online documentatie. Overige ondersteuning is alleen beschikbaar voor zover in een aparte *Service Overeenkomst* of apart is overeengekomen.

3. Op verzoek van Opdrachtgever zal Parantion bij wijze van Dienst een of meer trainingen verzorgen in het gebruik van de Softwaredienst. De training wordt verzorgd op locatie bij Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. De kosten voor de training (huur locatie, catering, uren en reis-/verblijfskosten trainer(s)) dienen door Opdrachtgever te worden vergoed.
4. Parantion zal zich inspannen om de Softwaredienst hardwarematig en softwarematig adequaat te beveiligen zoals met de huidige stand der techniek mag worden verwacht.
5. Parantion zal regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van data die wordt opgeslagen voor en/of door Opdrachtgever op systemen van Parantion. Deze back-ups worden uitsluitend gebruikt bij calamiteiten bij Parantion of bij de Opdrachtgever.
6. Indien naar het oordeel van Parantion een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Softwaredienst of aanverwante computersystemen of netwerken, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, is Parantion gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Artikel 3. Verzending van e-mail en berichten

1. Onderdeel van de Softwaredienst is de mogelijkheid om berichten per e-mail te versturen naar door Opdrachtgever te kiezen derden. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om hierbij de toepasselijke wetgeving na te leven.
2. In gevallen waarin de Telecommunicatiewet, de avg of andere op de verzending toepasselijke nationale of internationale wetgeving toestemming vereist voor het versturen van de berichten of het bewaren van gegevens, garandeert Opdrachtgever dat zij over deze toestemming beschikt. Parantion kan overlegging van bewijs verlangen.
3. Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de inhoud van de berichten voldoet aan toepasselijke wetgeving, onder meer door berichten een duidelijke onderwerpregel mee te geven en de berichten te voorzien van haar identiteit (zoals naam, vestigingsadres, e-mailadres, telefoonnummer).
4. Gezien de aard van e-mail kan Parantion niet garanderen dat e-mailberichten daadwerkelijk worden ontvangen of worden gelezen, laat staan dat ontvangers daadwerkelijk overgaan tot een gewenste actie.

Artikel 4. Aanpassing van de Softwaredienst

1. Parantion heeft het recht om de Softwaredienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Parantion zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en



zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling, maar is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

2. Parantion zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Parantion is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Parantion is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de Softwaredienst niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.
3. Parantion zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Softwaredienst. Parantion is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Softwaredienst kan belemmeren.
4. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke wijzigingen of uitbreidingen gemaakt zullen worden en op welke manier dit zal geschieden, alsook welke kosten door Opdrachtgever verschuldigd zullen zijn. Parantion zal de werkzaamheden met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.
5. Bij het doorvoeren van wijzigingen of uitbreidingen is Parantion gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
6. Indien met Opdrachtgever een *Service Overeenkomst* is overeengekomen, prevaleert het daarin bepaalde boven hetgeen in dit artikel is bepaald.

Artikel 5. Levering van Diensten

1. Na akkoord van Opdrachtgever zal Parantion zo spoedig mogelijk de Diensten uitvoeren conform de offerte (of nadere schriftelijke afspraken), daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Parantion dat de Diensten naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Parantion het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Parantion, tenzij anders overeengekomen.
3. Door Parantion opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Parantion is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in

verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

4. Parantion is nimmer in verzuim wanneer de oorzaak van de vertraging ligt bij Opdrachtgever. Alle termijnen (ook uiterste termijnen) worden in een dergelijk geval verlengd met de tijd die Opdrachtgever nodig heeft om de oorzaak weg te nemen.
5. Tenzij een vast bedrag is afgesproken voor een Dienst, worden de meerkosten van wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is gefactureerd aan Opdrachtgever. In alle gevallen dient Opdrachtgever vooraf akkoord te geven op het meerwerk de eventuele extra kosten.
6. Indien medewerkers op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, worden reiskosten altijd in rekening gebracht. Deze kosten worden per medewerker gerekend en bedragen €0,55 per kilometer, gerekend vanaf standplaats Deventer. Reistijd is hierbij inbegrepen.

Artikel 6. Prijzen en vergoedingen

1. Als vergoeding voor de Softwaredienst is Opdrachtgever aan Parantion een vast bedrag per maand verschuldigd dat gebaseerd is op de tarieven van Parantion ten tijde van aangaan van de overeenkomst. Voor Diensten zal Parantion een aparte offerte uitbrengen.
2. Alle door Parantion gehanteerde prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere van overheidswege geldende heffingen, indien en voor zover deze van toepassing zijn.
3. Parantion kan de door haar gehanteerde prijzen en tarieven tussentijds aanpassen. Zij zal Opdrachtgever hiervan uiterlijk twee maanden voor ingang van de nieuwe prijzen en tarieven in kennis stellen. Opdrachtgever is aan de verhoging gebonden, tenzij hij de overeenkomst schriftelijk, per e-mail of op andere door Parantion aangegeven wijze heeft opgezegd per de datum waarop de prijs- en/of tariefswijzigingen van kracht worden.
4. Parantion factureert de vergoeding voor de Softwaredienst vooraf en voor periodes van een jaar ineens, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Facturatie voor overige werkzaamheden en vergoedingen geschiedt eveneens vooraf, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Facturatie geschiedt op basis van de administratie van Parantion, die bepalend is voor de vaststelling van de factuur, tenzij de uitkomst onmiskenbaar op een vergissing of fout berust.
5. Betaling dient te geschieden overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. Als Opdrachtgever te laat betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim en over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd.

6. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, is Parantion, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, bevoegd om de toegang tot de Softwaredienst te beperken. Na aanmaning mag Parantion tevens toegang tot de Softwaredienst volledig blokkeren totdat alle bedragen zijn voldaan.

Artikel 7. Intellectueel eigendom

1. Alle rechten (waaronder het auteursrecht) op het materiaal dat Opdrachtgever uploadt naar de Softwaredienst is en blijven bij Opdrachtgever. Het is Parantion niet toegestaan (enig onderdeel van) het in de vorige zin genoemde materiaal zonder toestemming van Opdrachtgever ter kennis van derden te brengen, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede levering van de Softwaredienst.
2. Alle rechten (waaronder het auteursrecht) op de Softwaredienst, waaronder mede begrepen de applicaties en bijbehorende software (inclusief aanpassingen en uitbreidingen), alsook andere werken ontwikkeld in het kader van een Dienst zijn en blijven bij Parantion. Opdrachtgever ontvangt een beperkte licentie voor de duur van deze overeenkomst voor het gebruik daarvan.

Artikel 8. Privacy en persoonsgegevens

1. Partijen nemen de wettelijke bepalingen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van natuurlijke personen in acht. De Opdrachtgever geeft bij deze toestemming aan Parantion de aangeleverde persoonsgegevens te verwerken, een ander voor dit voor haar administratie, haar beheerstaken en/of de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.
2. Parantion vervult bij het verwerken de rol van bewerker zoals bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens. Partijen sluiten hiertoe een verwerkersovereenkomst.
3. Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
4. De plicht tot geheimhouding is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om informatie aan derden te verschaffen of indien het verstrekken van informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de door Opdrachtgever aan Parantion verstrekte opdracht.
5. De plicht tot geheimhouding is niet van toepassing indien en voor zover er een wettelijke verplichting bestaat of een gerechtelijk bevel gegeven wordt om informatie aan een derde te verstrekken. In een dergelijk geval zal Parantion echter onverwijld en vooraf Opdrachtgever informeren over de verplichte afgifte zodat Opdrachtgever desgewenst maatregelen kan nemen (zoals een kort geding tegen afgifte).

Artikel 9. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Parantion aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding alleen voor zover dat uit dit artikel blijkt.
2. De totale aansprakelijkheid van Parantion wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot hetgeen de verzekering van Parantion ter zake uitkeert. Parantion zal op verzoek een kopie van de polis verstrekken. Parantion garandeert dat zij deze polis in stand zal houden gedurende de looptijd van deze overeenkomst.
3. Indien geen uitkering plaatsvindt ondanks de beste inspanningen van Parantion, dan wordt de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) door opdrachtgever betaald in de zes maanden voorafgaand aan het moment van de claim. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan 15.000 euro.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a) De redelijke kosten die de Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Parantion aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden. Niet onder dergelijke kosten vallen het upgraden van hardware of software van Opdrachtgever.
 - b) De kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Parantion op een voor hem bindende leverdatum door een volledig aan Parantion toe te rekenen oorzaak niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering.
 - c) Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.
 - d) Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
5. Aansprakelijkheid ontstaat slechts indien Opdrachtgever Parantion onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, en Parantion ook niet binnen een redelijke termijn daarna de fout heeft hersteld.
6. Aansprakelijkheid van Parantion voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
7. De in dit artikel geregelde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien en voor zover de betreffende schade is veroorzaakt door opzet en/of grove schuld van Parantion.
8. Opdrachtgever vrijwaart Parantion voor alle aanspraken van derden (haar gebruikers daaronder uitdrukkelijk begrepen) verband



- houdend met of voortvloeiend uit het niet nakomen van de verplichtingen van de Opdrachtgever uit de overeenkomst.
9. In geval van overmacht zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, zonder enige verplichting tot schadevergoeding. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen, voor zover het redelijkerwijs niet van Parantion gevergd kan worden deze gebeurtenissen te voorkomen.
 2. De Opdrachtgever is aan deze gewijzigde algemene voorwaarden gebonden, tenzij hij de overeenkomst, waarvan deze deel uitmaken, schriftelijk, per e-mail of op andere door Parantion aangegeven wijze heeft opgezegd voor de datum waarop de wijzigingen van kracht worden.
 3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Parantion en de Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Artikel 10. Duur en verlenging

1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor minimaal een jaar (of een andere tijd, indien in een aparte *Service Overeenkomst* of anders is overeengekomen) vanaf het tussen partijen overeengekomen moment. Indien de startdatum van ingaan niet expliciet is vastgelegd geldt voor het ingaan van de overeenkomst het tijdstip dat de Opdrachtgever inlogt op de Softwaredienst.
2. Na deze periode wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met steeds een jaar, waarbij voor beide partijen een opzegtermijn van één maand geldt. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
3. Na opzegging of beëindiging zal Parantion alle accounts van Opdrachtgever blokkeren en toegang tot de Softwaredienst onmogelijk maken. Alle ten behoeve van Opdrachtgever opgeslagen gegevens worden nog minimaal zes maanden bewaard door Parantion, tenzij Opdrachtgever eerder verzoekt om vernietiging, in welk geval Parantion de vernietiging zo snel mogelijk zal uitvoeren. Op verzoek kan Parantion een kopie van de data verschaffen aan Opdrachtgever, tegen vergoeding van redelijke hiervoor gemaakte kosten.

Artikel 11. Geschillenregeling

1. Op overeenkomsten tussen Parantion en de Opdrachtgever en hieruit voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Parantion is gevestigd.
3. Een Opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf is bevoegd binnen een termijn van een (!) maand nadat Parantion een beroep op lid 2 heeft gedaan, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 12. Over deze algemene voorwaarden

1. Parantion kan deze algemene voorwaarden te allen tijde wijzigen. De Opdrachtgever wordt tenminste één maand voor inwerkingtreding van de gewijzigde algemene voorwaarden hiervan in kennis gesteld.