

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

### 1 DEFINITIES

- 1.1 In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- Sentia Diensten: de diensten die Sentia aan Opdrachtgever levert onder en gespecificeerd in de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, zoals IT-outsourcing, private en publieke cloud oplossingen, technisch applicatiebeheer en consultancy.
- Sentia: Sentia B.V. en diens rechtsopvolgers.
- Sentia Infrastructuur: dat deel van de infrastructuur dat door Sentia wordt beheerd en/of geleverd en waar Sentia controle op kan uitvoeren.
- Klachttermijn: Termijn van 30 dagen waarbinnen Opdrachtgever een gebrek dient te melden in de zin van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek.
- Nacalculatie: De berekening van de werkelijke kosten nadat de Diensten zijn geleverd.
- Opdrachtgever: de contractspartij waarmee Sentia de Overeenkomst sluit/heeft gesloten tot de levering van Sentia Diensten en/of Producten van Derden.
- Documentatie: de standaard gebruikersdocumentatie zoals door Sentia meegeleverd bij de Sentia Diensten en/of Producten van Derden.
- Overeenkomst: de tussen Sentia en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, inclusief de daarbij behorende bijlagen welke integraal onderdeel hiervan uitmaken.
- Producten en Diensten: Producten van Derden en/of Sentia Diensten.
- Derden: andere entiteit(en) dan Partijen.
- Partij(en): Sentia, Opdrachtgever of beide partijen gezamenlijk
- Producten van Derden: software en/of hardware die in (intellectueel) eigendom toebehoren aan Derden en/of diensten door Derden geleverd en door Sentia onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever (door)geleverd, alles onder de toepasselijkheid van de algemene

### 1 DEFINITIONS

- 1.1 In the General Terms the following words and phrases will be understood to have the following meaning, unless explicitly indicated otherwise.
- Sentia Services: the services that Sentia provides for the Client under and as specified in the Agreement entered into with the Client, such as IT outsourcing, private and public cloud solutions, technical application management and consultancy.
- Sentia: Sentia B.V. and its legal successors.
- Sentia Infrastructure: that part of the infrastructure that is managed and/or delivered by Sentia and on which Sentia can perform checks.
- Time limit for lodging a complaint: period of 30 days, as meant in article 6:89 of the Netherlands Civil Code, in which the Client must notify Sentia of a defect.
- Actual Costs: the subsequent calculation of the actual costs after the Services have been delivered.
- Client: the contract party with who Sentia enters/has entered into the Agreement for the delivery of Sentia Services and/or Third Party Products.
- Documentation: the standard user documentation as delivered by Sentia together with the Sentia Services and/or Third Party Products.
- Agreement: the agreement entered into between Sentia and the Client, including the accompanying appendices, which are an integral part of it.
- Products and Services: Third Party Products and/or Sentia Services.
- Third Parties: other entity/entities than Parties.
- Party/Parties: Sentia, the Client or both parties together.
- Third Party Products: software and/or hardware that are the (intellectual) property of Third Parties and/or services that are delivered by any Third Party and that are then delivered to the Client under the Agreement, all of this under the applicability of that Third Party's general terms, unless Parties have explicitly agreed otherwise.

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- voorwaarden van de betreffende Derden, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.  
SLA (Service Level Agreement): onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Sentia, waarin het serviceniveau is vastgelegd en de rechten en plichten van beide Partijen nader zijn omschreven.  
Werkdagen: normale Nederlandse werktijden (9.00 – 18.00 uur) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.
- 1.2 De aanduidingen boven de artikelen van deze Algemene Voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperken zich derhalve niet tot die aanduiding.
- 2 ALGEMEEN**
- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Sentia en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische Overeenkomst geschieden.
- 2.2 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op deze voorwaarden en/of de tussen Sentia en Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten, dienen schriftelijk tussen Partijen overeengekomen te worden.
- 2.3 Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk jegens Sentia gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Sentia gesloten Overeenkomst.
- 2.4 Indien een bepaling van de Algemene Voorwaarden (geheel of gedeeltelijk) ongeldig of niet-afdwingbaar is, blijft het restant van de Algemene Voorwaarden van kracht. Sentia en de Opdrachtgever zullen in voornoemd geval in overleg treden om het ongeldig
- SLA (Service Level Agreement): part of the Agreement between the Client and Sentia in which the service level has been laid down and the rights and obligations of both Parties have been further specified.  
Working days: standard hours of work (09.00 – 18.00 hours) and working days (Mondays to Fridays) in the Netherlands, except public holidays.
- 1.2 The headings above the articles in these General Terms are exclusively meant for clarification purposes. The content and the purport of the text in the article is therefore not limited to the heading.
- 2 GENERAL**
- 2.1 The present terms are applicable to all offers, tenders, Agreements and/or other legal relations between Sentia and the Client, the arrangements resulting from these and the activities performed in connection with these, regardless of whether they occur or take place pursuant to a written, an oral and/or an electronic Agreement.
- 2.2 Any alterations of and supplements to these terms and/or Agreements entered into by Sentia and the Client, must be agreed upon by Parties in writing.
- 2.3 In the event the Party referred to as the Client consists of more than one (legal) persons or enterprises, these will be jointly and severally held to perform all the obligations arising from the Agreement entered into with Sentia.
- 2.4 If any term in these General Terms should be invalid, in violation of the law or should not be enforceable, in part or as a whole, this will not affect the validity of the other terms. In such event Sentia and the Client will consult each other in order to replace that part of the General Terms that has ceased to have effect or cannot be enforced by provisions that will be valid and enforceable and will be as close as possible – taking into consideration the

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- of niet-afdwingbaar gebleken gedeelte van de Algemene Voorwaarden te vervangen door bepalingen die wel geldig en afdwingbaar zijn en die - gelet op de inhoud en strekking van de Algemene Voorwaarden - zo veel mogelijk overeenkomen met die van het ongeldig of niet-afdwingbaar gebleken gedeelte.
- 2.5 Algemene voorwaarden van Derden die in deze voorwaarden van toepassing worden verklaard, zullen op verzoek van Opdrachtgever worden toegezonden. De algemene voorwaarden van Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld, zoals Sentia deze heeft ontvangen.
- 3 AANBIEDINGEN EN OFFERTES**
- 3.1 Mondelinge toezeggingen, aanbiedingen, opdrachten, dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook, van werknemers van Sentia zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Sentia.
- 3.2 Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
- 3.3 De prijzen in de aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders is aangegeven.
- 3.4 De prijzen en voorwaarden van aanbiedingen en offertes van Sentia gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.5 Indien Sentia van mening is dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Sentia daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk
- content and the purport of the General Terms – to the provisions in the part that ceased to have effect or could not be enforced.
- 2.5 General terms applied by Third Parties that have been declared applicable in these terms, will be forwarded to the Client upon the Client's request. Third Party general terms will be provided in the same format and language as they have been made available in to Sentia.
- 3 OFFERS AND PRICE QUOTATIONS**
- 3.1 Any oral undertakings, offers, orders or other communications of whatever nature by Sentia employees will only be legally valid and binding if they are confirmed in writing by authorized Sentia representatives.
- 3.2 All offers and price quotations are subject to contract, unless the offer mentions a term for acceptance.
- 3.3 The prices in the offers and price quotations are exclusive of VAT and other levies imposed by public authorities, as are any other costs incurred in the context of the Agreement, including dispatch costs and administrative costs, unless indicated otherwise.
- 3.4 The prices and conditions referred to in offers and price quotations made by Sentia do not automatically apply for any future orders.
- 3.5 If Sentia should consider a project modification as indicated by the Client as an order for extra work, Sentia will inform the Client of this before the extra work will be executed. Sentia will also inform the Client about the price and other conditions. The Client will always decide as soon as possible on the extra work proposed.
- 3.6 The Client will be deemed to have agreed to the execution of extra work and the costs involved if the Client has

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 3.6 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd, wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden, zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.
- 4 UITVOERING OVEREENKOMST**
- 4.1 Sentia verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Sentia en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door Sentia opgestelde Overeenkomst is ontvangen door Sentia en indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Sentia met de uitvoering van de Overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de Overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Sentia zich het recht voor om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de Overeenkomst is ontvangen en alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 4.2 Alle werkzaamheden die door Sentia worden verricht, worden uitgevoerd naar zijn beste inzicht en vermogen. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden is sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van Sentia, met dien verstande dat voldoende bepaalbaar omschreven en objectief meetbare uitdrukkelijk overeengekomen prestatie-indicatoren in de SLA hebben te gelden als minimale verplichting van Sentia behoudens enig aan Opdrachtgever verwijtbaar handelen en/of nalaten of enig ander buiten de invloedssfeer van Sentia om gelegen omstandigheid.
- 4.3 Alle werkzaamheden zullen in beginsel ononderbroken op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 4.4 Indien geen afspraken in een afzonderlijke Overeenkomst tussen
- allowed the extra work to be executed without any prior written notification that the extra work was not required.
- 4 PERFORMANCE OF THE AGREEMENT**
- 4.1 Sentia agrees to undertake the performance of the Agreement entered into by Sentia and the Client after Sentia has received a signed copy of the Agreement drafted by Sentia and if all payments due have been paid and in full and in time. In the event Sentia should start performing the Agreement before it has received the signed copy of the Agreement and/or before all payments due have been paid in full and in time, Sentia reserves the right to suspend the performance of the Agreement until it has received the signed copy of the Agreement and/or all payments due have been paid in full and in time.
- 4.2 All activities to be carried out by Sentia will be executed to the best of its knowledge and to the best of its ability. Sentia will perform under an obligation to use best endeavours in regard of the activities to be carried out, provided always that performance indicators that are explicitly agreed upon and described sufficiently determinably and objectively measurably in the SLA will apply as a minimum obligation for Sentia, except where an imputable act and/or omission on the Client's part or any other circumstance beyond Sentia's control should occur.
- 4.3 All activities will be carried out, in principle, on Working Days and under normal working conditions.
- 4.4 If this has not been arranged for in a separate Agreement between Parties, activities to be carried out on other days than Working Days will be seen as overtime. In the event of overtime, a 50% surcharge will be added to the

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- Partijen worden gemaakt, worden werkzaamheden verricht buiten Werkdagen aangemerkt als overwerk. Bij overwerk wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 4.5 Is binnen de looptijd van de Overeenkomst voor voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Sentia een termijn overeengekomen dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever Sentia immer schriftelijk in gebreke te stellen waarin Sentia een redelijke termijn zal worden gegund tot nakoming alvorens Sentia in verzuim kan geraken.
- 4.6 Sentia heeft het recht werkzaamheden te laten verrichten door Derden. Dit laat de verplichtingen van Sentia jegens Opdrachtgever onverlet.
- 4.7 Sentia is steeds gerechtigd naar eigen inzicht te bepalen welke persoon zal worden ingezet voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Opdrachtgever kan om gegronde redenen vervanging verzoeken van personen die op locatie bij Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren. Sentia zal zich inzetten om een dergelijke medewerker zo spoedig mogelijk te vervangen.
- 4.8 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Sentia de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.9 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen, is Sentia gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Sentia is niet verplicht aanwijzingen op te volgen, die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden
- then current fee. In the event of overtime during the weekend and on public holidays a 100% surcharge will be added to the then current fee.
- 4.5 Any deadlines agreed upon, during the duration of the Agreement, for the completion of certain activities will never be final deadlines. If the deadline for performance is exceeded, the Client will always be held to serve Sentia a written notice of default, setting a reasonable period of time for Sentia to perform before Sentia can be considered to be in default.
- 4.6 Sentia is entitled to have activities carried out by Third Parties. This will not impair any obligations Sentia may have towards the Client.
- 4.7 Sentia is always entitled to determine, at its own discretion, which person will be deployed to carry out the activities agreed on. The Client may request to have persons replaced, for well-founded reasons, who are deployed at the Client's premises to carry out certain activities. Sentia will endeavour its best efforts to replace such person as soon as possible.
- 4.8 If Parties have agreed to perform the Agreement in stages, Sentia may suspend the performance of those parts that are part of the next stage until the Client has approved, in writing, the stage preceding it.
- 4.9 Only if expressly agreed upon in writing, Sentia will be held, when carrying out the activities, to comply with the instructions given by the Client, in time and in a responsible manner, that alter or supplement the content or seize of the activities agreed upon; in the event these instructions are complied with, the activities in question will be charged on the basis of Actual Costs.

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.

### 5 MEDEWERKINGSPLICHT OPDRACHTGEVER

- 5.1 Opdrachtgever zal Sentia alle medewerking verlenen en draagt ervoor zorg dat alle, voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en overige informatie, welke Sentia overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Sentia ter beschikking zijn gesteld.
- 5.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk en staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Sentia ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook als deze afkomstig zijn van Derden.
- 5.3 Opdrachtgever is gehouden Sentia met bekwame spoed te informeren indien zich calamiteiten voordoen of dreigen voor te doen die direct van invloed zijn op de uitvoering van de Diensten door Sentia.
- 5.4 Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Sentia te allen tijde gerechtigd zijn, na overleg met Opdrachtgever de Overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen, dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 5.5 Indien Opdrachtgever werkzaamheden op Sentia Diensten laat uitvoeren door Derden is Opdrachtgever verplicht dit duidelijk en zo spoedig mogelijk te melden bij Sentia.
- 5.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd wijzigingen aan te brengen en/of te laten aanbrengen in de Sentia Infrastructuur, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Sentia.
- 5.7. Indien Sentia of door Sentia ingeschakelde Derden in het kader van de Overeenkomst activiteiten verricht op locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, zal Opdrachtgever kosteloos

### 5 THE CLIENT'S OBLIGATION TO COOPERATE

- 5.1 The Client will render full assistance to Sentia and will ensure that all useful and necessary data and all other information that is required for the proper performance of the Agreement and which Sentia, in Sentia's opinion, needs for the correct performance of the Agreement within the specified time, will be provided to Sentia in due time.
- 5.2 The Client is responsible for and guarantees the correctness, completeness and the reliability of the data and documents made available to Sentia, including the data and documents provided to Sentia by Third Parties.
- 5.3 The Client is held to inform Sentia promptly if any calamity occurs or threatens to occur that could directly affect the performance of the Services by Sentia.
- 5.4 In the event there should be any interim alterations or new facts with respect to the data, information, wishes and/or demands made available or known previously, Sentia will always be entitled, following consultations with the Client, either to adapt the Agreement to these new circumstances or to terminate (*ontbinden*) or end it.
- 5.5 In the event the Client has activities carried out by Third Parties with respect to Sentia Services, the Client will be held to inform Sentia about this, unequivocally and as soon as possible.
- 5.6 The Client will not be entitled to alter the Sentia Infrastructure or to have alterations made in it without Sentia's prior consent in writing.
- 5.7 In the event Sentia or any Third Party deployed by Sentia carries out activities, in the context of the Agreement, at the Client's premises or at premises indicated by the Client, the Client will provide the required facilities, within reason, such as working space and telecommunication facilities, to

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- voor Sentia en/of de door Sentia ingeschakelde Derden in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten, zorgdragen.
- 5.8. Indien Sentia ter uitvoering van een Overeenkomst met Opdrachtgever in naam van Opdrachtgever bepaalde goederen dient te verkrijgen van Derden, dan wel te leveren aan Derden, zoals, maar niet beperkt tot, het aanvragen, het overdragen, het opheffen of wijzigen van gegevens van domeinnamen, dan is Sentia bij akkoord met deze Algemene Voorwaarden gemachtigd om dit in naam en voor risico van Opdrachtgever te doen. Opdrachtgever zal Sentia in dezen volledig vrijwaren.
- 6 AFLEVERING ONDERZOEKSPLICHT KLACHTPLICHT**
- 6.1 Alle door Sentia genoemde en geldende (leverings)termijnen zijn naar haar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Sentia bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 6.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen geleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Sentia er naar zijn beste inspanningen naar zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Sentia en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 6.3 Opdrachtgever is gehouden binnen een periode van 14 dagen na oplevering en levering het Product te testen en te onderzoeken op gebreken, tenzij vooraf een andere termijn of procedure is overeengekomen.
- 6.4 Indien sprake is van een gebrek dient Opdrachtgever Sentia zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de Klachttermijn van 30 werkdagen na ontdekking van het gebrek in kennis te stellen van het gebrek. Stelt Opdrachtgever Sentia niet binnen de Klachttermijn op de hoogte van de het
- Sentia and any Third Party deployed by Sentia.
- 5.8 In the event Sentia should need to obtain certain items from Third Parties or should need to deliver certain items to Third Parties, in the context of the performance of an Agreement with the Client, on the Client's behalf, such as but not limited to applying for, transferring, cancelling or changing data of domain names, Sentia will be entitled, upon the Client's agreement to these General Terms, to act in this matter on the Client's behalf of and at the Client's risk. The Client will fully indemnify Sentia in this matter.
- 6 DELIVERY, OBLIGATION TO INVESTIGATE AND TO COMPLAIN**
- 6.1 All valid (delivery) deadlines specified by Sentia have been set by Sentia to the best of its knowledge and on the basis of the data that are known to Sentia; these deadlines will be observed as much as possible.
- 6.2 (Delivery) deadlines will therefore not be seen as final deadlines for delivery, but as deadlines for Sentia to endeavour its best efforts to deliver what was agreed on. If it becomes clear that a deadline may not be met, Sentia and the Client will consult as soon as possible to set a new deadline.
- 6.3 The Client is held to test the Product within 14 days following completion and delivery and to inspect it for defects, unless Parties reached prior agreement concerning a different deadline or procedure.
- 6.4 In the event of a defect, the Client must inform Sentia of the defect as soon as possible, but at the latest within the 30 days' Time for lodging a complaint after the defect has been discovered. If the Client fails to inform Sentia about the defect within the Time for lodging a complaint, then the Client's right lapses to claim any damages resulting from the defect.

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

gebrek, dan vervalt het recht van Opdrachtgever om zich tegenover Sentia te beroepen op het gebrek en schade te vorderen.

### 7 VOORBEHOUD

7.1 Rechten worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen (waaronder mede begrepen eventuele licentievergoedingen) tijdig en volledig betaalt.

### 8 RISICO

8.1 Het Product is voor risico van Opdrachtgever vanaf de levering, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door een oorzaak die niet aan Sentia kan worden toegerekend.

8.2 Hetzelfde geldt vanaf het moment wanneer Opdrachtgever verzuimt zijn medewerking te verlenen aan de levering van het Product.

### 9 BETALINGEN

9.1 Opdrachtgever is een (eenmalige en/of periodieke) vergoeding verschuldigd voor de Producten en Diensten conform het bepaalde in de Overeenkomst. Sentia zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek, schuldvergelijking of verrekening gerechtigd te zijn.

9.2 Sentia is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen.

9.3 Tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing:

- eerste termijn, 50% van het verschuldigde bedrag dient als voorschot te worden voldaan;
- tweede termijn, 25% van het verschuldigde bedrag dient maandelijks in gelijke delen te worden voldaan tussen het moment

### 7 CONDITION PRECEDENT

7.1 Rights are granted to the Client under the condition precedent that the Client will pay the fees agreed on (including possible licence fees) in time and in full.

### 8 RISK

8.1 The Product is at the Client's risk as from the delivery, even if the ownership or the right of use has not been transferred yet. Therefore, the (purchase) price will remain due and payable by the Client, irrespective of possible loss or deterioration caused by factors that cannot be attributed to Sentia.

8.2 The same applies from the moment that the Client fails to cooperate in the delivery of the Product.

### 9 PAYMENTS

9.1 The Client is held to pay a (one-off and/or regular) fee for the Products and Services in accordance with the provisions in the Agreement. Sentia will invoice the specified amounts payable by the Client on a monthly basis. The Client will Pay the amounts due within 30 days following the invoice date, without being entitled to any deduction, setoff or settlement.

9.2 Sentia is entitled to charge a payment on account.

9.3 Unless agreed upon otherwise, the following payment terms apply:



## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- van aangaan van de Overeenkomst en de verwachte levering van de Producten en Diensten;
- c. derde termijn, 25% dan wel het restant van het verschuldigde bedrag, dient direct na levering te worden voldaan.
- 9.4 Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken, zullen werkzaamheden door Sentia worden verricht op basis van Nacalculatie.
- 9.5 Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden, betekent dit dat, alvorens Sentia aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten en hij de daadwerkelijke kosten is verschuldigd.
- 9.6 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn betalingsverplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is over het door Opdrachtgever aan Sentia verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks de wettelijke handelsrente (art. 6:119 a BW) verschuldigd.
- 10 PRIJSWIJZIGINGEN**
- 10.1 Sentia is gerechtigd in geval van wijziging de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel de CBS index zakelijke dienstverlening (Softwareconsultancy), zijn prijzen overeenkomstig aan te passen. Sentia zal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen aanpassen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (en derhalve eventueel gebaseerd op derde kwartaalcijfers) gepubliceerde cijfers 'CBS Prijsindex Softwareconsultancy'.
- 10.2 De overeengekomen prijzen kunnen door Sentia tussentijds worden verhoogd met eventuele orderkosten,
- a. first term, 50% of the amount due must be paid as an advance payment;
- b. second term, 25% of the amount due must be paid in equal monthly instalments between the moment the Agreement is entered into and the expected delivery of the Products and Services;
- c. third term: 25% of the remainder of the amount due must be paid immediately upon delivery.
- 9.4 In the event payment terms have not been discussed, Sentia will perform the activities on the basis of Actual Costs.
- 9.5 If payment takes place on the basis of Actual Costs, this means that Sentia will make a rough estimate of the expected costs before commencement of the activities. Upon completion of the activities to be performed the actual costs of the activities performed will be invoiced. The Client is, therefore, aware that the previously estimated costs may be lower than the actual costs and that the actual costs will be due.
- 9.6 If the Client should fail to meet its payment obligations, the Client will be in default without any further demand or default notice being required. The statutory commercial interest rate (article 6:119a Netherlands Civil Code) will be payable by the Client on a monthly basis as from the date which the Client is in default.
- 10 PRICE CHANGES**
- 10.1 In the event of any changes in the Consumer Price Indices (CPI) or in the CBS (Netherlands Central Bureau for Statistics) index business services (Software Consultancy), Sentia will be entitled to adapt its prices accordingly. Sentia will adapt its prices on an annual basis, on 1 January, on the basis of the figures published by the CBS on 1 January (and therefore possibly based on the third quarter figures) as 'CBS Prijsindex Softwareconsultancy'.
- 10.2 Sentia may effect an interim price increase of the prices agreed plus

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

verzendingkosten, kosten van Derden en (plotselinge) kostenstijgingen veroorzaakt door Producten en Diensten en/of nieuwe eisen waaraan Sentia dient te voldoen als gevolg van wetswijzigingen. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Sentia geschieden met dien verstande dat reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten alleen in rekening worden gebracht indien Partijen dit nadrukkelijk zijn overeengekomen dan wel vooraf uitdrukkelijk door Opdrachtgever zijn goedgekeurd of indien de werkzaamheden (in opdracht van Opdrachtgever) in het buitenland dienen plaats te vinden. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 100% van het dan geldende uurtarief. De wijze van vervoer wordt door Sentia bepaald.

### 11 GARANTIE

- 11.1 Sentia wordt beoordeeld op een inspanningsverplichting, zoals nader gespecificeerd in de Service Level Agreement.
- 11.2 Elk recht op garantie vervalt, indien Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sentia de Producten en Diensten wijzigt, dan wel doet wijzigen.
- 11.3 De op Producten van Derden gegeven garantie is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Producten van Derden gehanteerde algemene voorwaarden.
- 11.4 Sentia is gerechtigd zijn gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van Producten en Diensten, indien gebreken het gevolg zijn van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, dan wel andere oorzaken, die niet aan Sentia te wijten zijn of indien Opdrachtgever het gebrek redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de periode binnen 30 dagen na levering of Opdrachtgever niet tijdig heeft geklaagd binnen de Klachttermijn.

possible order costs, dispatch costs, Third Party costs and (sudden) price increases caused by Products and Services and/or new demands that Sentia must meet as a consequence of changes in the law. A price increase may also take place if activities for the Client should be performed outside Sentia's offices, always provided that allowances for travelling and waiting time, travel expenses and/or kilometre allowances, hotel costs and possible other costs incurred by such activities will only be charged if Parties have explicitly agreed upon this or if the Client has given its explicit prior approval or if the activities – upon the Client's request – are to be performed abroad. The allowance for travelling and waiting time amounts to 100% of Sentia's then current hourly fee. The means of transportation to be used will be determined by Sentia.

### 11 GARANTUEE

- 11.1 Sentia's performance will be assessed on the basis of an obligation to use best endeavours, as specified in more detail in the SLA.
- 11.2 Any right to guarantee lapses if the Client modifies the Products and Services, or has these modified, without Sentia's prior permission in writing.
- 11.3 The guarantee issued for any Third Parties Products is in any case limited to the guarantees provided by these Third Parties in their general terms.
- 11.4 Sentia will be entitled to charge its usual prices and costs for repairs, modifications or replacements of Products and Services if defects are the result of careless or incompetent use or any other causes that cannot be attributed to Sentia or if the Client could have reasonably discovered the defect in the 30 days' period following delivery or if the Client has not complained within the Time limit for lodging a complaint.

### 12 PERSOONSGEGEVENS

- 12.1 Voor zover Sentia in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Sentia als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) aangemerkt en geldt de Overeenkomst tevens als Overeenkomst in de zin van de Wbp. Sentia is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, één en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 12.2 Sentia zal in het lid 1 van dit artikel bedoelde geval passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Sentia legt de maatregelen schriftelijk vast en verleent Opdrachtgever op verzoek inzage in deze documentatie.
- 12.3 Sentia verwerkt persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Wbp, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving en een eventueel toepasselijke door de betreffende toezichthouder goedgekeurde gedragscode van Opdrachtgever. Het voorgaande geldt onverkort voor grensoverschrijdende verzending en/of distributie en/of verstrekking van persoonsgegevens naar niet EU-landen. Het verplaatsen van persoonsgegevens naar landen buiten de EU kan uitsluitend plaatsvinden na voorafgaande

### 12 PERSONAL DATA

- 12.1 In so far as Sentia processes personal data in the context of the Agreement, Sentia will be seen as processor in the sense of the *Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)* (Personal Data Protection Act) and therefore the Agreement will also be seen as an Agreement in the sense of the *Wbp*. Sentia is not entitled, at any time, to use the personal data that are made available, or to have these used, in whole or in part, in any other way than required for the performance of the Agreement, all of this provided that statutory obligations do not stipulate otherwise.
- 12.2 In the event referred to in paragraph 1 Sentia will take proper technical and organisational security measures to protect the personal data against loss or against any form or unlawful processing. These measures will guarantee a proper security level, taking into account the technical state of the art and the costs involved in the execution of the measures, in light of the risks that the processing and the nature of the data to be protected carry. The measures are also directed at preventing unnecessary collection and further processing of personal data. Sentia will lay down these measures in writing and will allow the Client, at its request, to inspect this documentation.
- 12.3 Sentia processes personal data, as defined in the *Wbp*, in a proper and careful manner and in compliance with the applicable legislation and regulations and, where applicable, the Client's code of conduct as approved by the relevant supervisory authorities. The foregoing will apply in full for cross-border dispatch and/or distribution and/or supply of personal data to non-EU countries. Moving personal data to countries outside the EU may only take place upon the Client's prior consent in writing.
- 12.4 Sentia will fully cooperate with the Client in order to (i) to allow persons involved in the sense of the *Wbp* to inspect their personal data, (ii) to allow persons involved in the sense of the

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 12.4 Sentia verleent Opdrachtgever haar volledige medewerking om (i) betrokkenen in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens inzage in hun persoonsgegevens te laten krijgen, (ii) betrokkenen in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren, en/of (iii) aan te laten tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn of, indien Opdrachtgever het standpunt van betrokkene bestrijdt, vast te leggen dat betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt.
- 13 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN LICENTIES**
- 13.1 Tenzij er sprake is van Producten van Derden, blijven voor elke opdracht door Sentia uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product, dan wel een nog te ontwikkelen Sentia Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Sentia berusten.
- 13.2 Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen, dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst, voor altijd wereldwijd aan Sentia zullen toekomen, dan wel zullen worden overgedragen, dan wel reeds berusten.
- 13.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten en Diensten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door Derden dergelijke handelingen te laten verrichten.
- Wbp* to have their personal data deleted or corrected, and/or (iii) to obtain proof that personal data have been deleted or corrected if these are incorrect, or, if the Client should contest the involved person's point of view, to record the fact that the person involved considers his personal data to be incorrect.
- 13 INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS AND LICENCES**
- 13.1 Except in relation to any Third Party Products, all intellectual property rights, industrial property rights and other rights arising from any order to be executed by Sentia, wherever and whenever, will remain vested in Sentia, regardless of whether an existing Product is concerned or a Sentia Product that is still to be developed.
- 13.2 The Client acknowledges that Sentia will always be entitled to all present and future intellectual property rights, industrial property rights and other rights and will be entitled to register the rights mentioned and/or similar rights and/or to apply for these rights, worldwide and for their entire term and possible extension or renewal now or in the future, or that these rights will be transferred to Sentia or have already been vested in Sentia.
- 13.3 The Client will not be permitted to remove or alter any indication of intellectual property rights, industrial property rights and other rights, trademarks and trade names from or on the Products and Services, nor to have these removed or altered by Third Parties.
- 13.4 In the event that Sentia, the Client or any Third Party should introduce functional improvements or other modifications in the Products and

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- 13.4 Indien Sentia, Opdrachtgever, dan wel Derden, functionele verbeteringen, dan wel andere wijzigingen in de Producten en Diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde, dan wel gewijzigde Producten en Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Sentia berusten, dan wel de Derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Sentia, dan wel een Derde rechthebbende, berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Sentia, dan wel de Derde rechthebbende.
- 13.5 Sentia behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot verstrekt cursusmateriaal en/of Documentatie. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, openbaren, aan Derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen en staat er voor in dat zijn werknemers en/of door hem ingeschakelde Derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.
- 13.6 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verkrijging van de juiste (aantallen) licenties op de software van Derden die door Sentia wordt gebruikt voor de Diensten met betrekking tot de infrastructuur van de Opdrachtgever. Met betrekking tot software welke reeds door Opdrachtgever wordt gebruikt staat Opdrachtgever er voor in dat zij over de juiste en voldoende rechten beschikt.
- 13.7 Opdrachtgever garandeert dat zij bevoegd is de software van Derden zoals bedoeld in lid 6 van dit artikel ter beschikking te stellen aan Sentia. Opdrachtgever vrijwaart Sentia voor alle aanspraken van Derden voor zover deze gegrond is op de stelling dat de aan Sentia onder de Overeenkomst verstrekte producten, dan wel software(licenties), knowhow en/of (internet)content van Opdrachtgever, inbreuk maken op een intellectuele eigendomsrecht van die Derde.
- Services, the intellectual property rights, the industrial property rights and any other rights to the improved or modified Products and Services will remain vested, *in casu* unaltered, in Sentia or any Third Party entitled to these rights. If the rights referred to in this paragraph are not vested in Sentia or in an entitled Third Party, then the Client will ensure, at its expense, the transfer of these rights to Sentia or the entitled Third Party.
- 13.5 Sentia reserves all intellectual property rights, industrial property rights and other rights to course material and/or Documentation provided. The Client is explicitly not permitted to multiply or publish this, to make it available to Third Parties or give Third Parties the right to use it. The Client will ensure and guarantee that its employees and/or Third Parties to be engaged by the Client will also meet these obligation.
- 13.6 The Client itself is responsible for obtaining the proper licences or number of licences for the use of Third Party software that is used by Sentia for the Services performed on the Client's infrastructure. With respect to the software that the Client already uses, the Client guarantees that it has the appropriate and sufficient rights.
- 13.7 The Client guarantees that it is entitled to make the Third Party software referred to in paragraph 6 of the present article available to Sentia. The Client indemnifies Sentia against any claim by a Third Party stating that products, software (licences), knowhow and/or the Client's (internet) content provided to Sentia under the Agreement infringe any intellectual property right of that Third Party.
- 13.8 Parties will be obliged to do everything possible, within all reasonableness, to protect the intellectual property rights of the other Party and to take action, jointly or separately, against an infringement of these rights.

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

13.8 Partijen zullen binnen de grenzen van het redelijke, al het mogelijke doen om de intellectuele eigendomsrechten van elkaar te beschermen en al dan niet gezamenlijk optreden tegen een inbreuk op bedoelde rechten.

### 14 GEBRUIKSRECHT

- 14.1 Sentia verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet sub-licentieerbare en niet overdraagbare recht tot het gebruik van de Producten en Diensten, met daarbij behorende Documentatie.
- 14.2 Indien Sentia Producten van Derden levert, gelden de bijbehorende (open source) licentievoorwaarden van de Derden. De omvang van het gebruiksrecht op Producten van Derden wordt bepaald door de (algemene) voorwaarden van Derden en/of de voorwaarden van de licenties die gehanteerd worden door Derden. Voor zover in het onderstaande in lid 3 sub a tot en met h niet wordt afgeweken van de (algemene) voorwaarden van Derden is het bepaalde in lid 3 sub a tot en met h van overeenkomstige toepassing.
- 14.3 Indien het geen Producten van Derden betreft, gelden de volgende bepalingen ten aanzien van programmatuur en/of enig ander onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld werk:

- a. Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de software en/of enig ander onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld werk op de met Sentia overeengekomen verwerkingseenheid en het met Sentia overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations e.d. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt, is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de software en/of enig ander onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld werk het eerst is geïnstalleerd en het aantal

### 14 USER RIGHTS

- 14.1 Sentia grants the Client the non-exclusive, non-sub-licensable and non-transferrable right to use the Products and Services and accompanying Documentation.
- 14.2 In the event that Sentia supplies Third Party Products and Services, the relevant (open source) licence terms of that Third Party apply. The scope of the user right to Third Party Products will be determined by the (general) terms applied by that Third Party and/or the terms of the licences that are applied by that Third Party. In so far as the provisions of paragraphs 3 sub a to sub h do not depart from the (general) terms of that Third Party, the provisions of paragraphs 3 sub a to sub h will equally apply.
- 14.3 In the event Third Party Products are not involved, the following provisions apply with respect to the software and/or any other work made available to the Client under the Agreement:
- a. The right to use the software and/or any other work made available to the Client under the Agreement is exclusively restricted to the Client's own use, on the processing unit agreed upon with Sentia, for the number of users, servers and/or workstations and the like agreed upon with Sentia. If no further arrangements have been made, the right to use the software is restricted to its use on the processing unit on which the software and/or any other work made available to the Client under the Agreement was first installed and the number of users, servers and/or workstations and the like is restricted to one (1).
  - b. The right to use the software is restricted to the use of the object code. Rights to the source code

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- gebruikers, servers en/of werkstations e.d. is beperkt tot 1.
- b. Het gebruiksrecht voor software is beperkt tot de objectcode. Rechten op en de sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- c. Het is Opdrachtgever verboden de software en/of enig ander onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld werk op welke wijze dan ook zelf en/of middels Derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Sentia te hebben ontvangen.
- d. Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één back-up te maken van de ter beschikking gestelde software, indien een back-up niet ter beschikking wordt gesteld door Sentia.
- e. Opdrachtgever is niet bevoegd, onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook, de software of enig ander onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld werk ter beschikking te stellen aan Derden (onder Derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- f. Reverse engineering of decompilatie van software door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechtens toegelaten.
- g. Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen is voldaan.
- and the source code itself will not be granted, unless explicitly agreed otherwise.
- c. The Client will not be permitted to copy, duplicate or alter the software and/or any other work made available to the Client under the Agreement in any way, and/or have this copied, duplicated or altered by a Third Party, without Sentia's prior consent in writing.
- d. For security purposes the Client will be permitted to make one (1) back-up of the software made available, provided the back-up is not made available by Sentia.
- e. The Client will not be entitled to make the software or any other work made available to the Client under the Agreement available to a Third Party, under whatever title or in whatever way. Third Parties will be understood to include the Client's parent and sister companies and/or subsidiaries.
- f. The Client will not be entitled to reverse engineer or decompile the software, unless this is explicitly permitted by law.
- g. The user right becomes effective after the Client has paid and has met all the other obligations which the Client is held to fulfil.

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

### 15 GEDRAGSCODE

- 15.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de door Sentia aangeboden faciliteiten, Producten en Diensten. Het is verboden de door Sentia aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Sentia en/of Derden;
  - verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 15.2 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en staat er voor in dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 15.3 Het is verboden om de aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de Overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
- het inbreuk maken op de rechten van Derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van Derden, zoals, maar niet beperkt tot, intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten;
  - het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
  - spam-activiteiten;
  - het bewaren/verspreiden van kinderpornografie;
  - seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen; verspreiding, dan wel voor Derden beschikbaar te stellen van obscene, beledigend en kwetsend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
  - dreigementen;
  - opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
  - het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van Derden en/of het

### 15 CODE OF CONDUCT

- 15.1 The facilities, Products and Services offered by Sentia must be used in a responsible way. It is not allowed to use the facilities offered by Sentia in such a manner that:
- Sentia or Third Party systems could be damaged;
  - their use could be interrupted.
- 15.2 The Client will ensure and guarantee that such damage and/or interruption will not be caused by misconfigurations on the Client's part.
- 15.3 It is not allowed to use the facilities for illegal practices and/or in violation of the Agreement. This should be understood to include the following acts, amongst others:
- infringing the rights of Third Parties or allowing infringements of the rights of Third Parties, such as, but not limited to, intellectual property rights and privacy rights;
  - not complying with applicable legislation and/or other regulations with respect to the use of the facilities;
  - spam activities;
  - storing and/or distributing child pornography;
  - sexual harassment, discrimination and/or harassing people in any other way; distributing obscene, insulting and offensive material and/or material of a similar nature, or having this made available by Third Parties;
  - threats;
  - storing and distributing viruses, worms and/or other destructive activities;
  - hacking (entering without permission) Third Party accounts, systems and/or networks and/or performing and/or omitting any other act that enables hacking.
- 15.4 Sentia reserves the right to close down the facilities, to remove the relevant information and/or suspend its obligations, until the Client has fulfilled all of its obligations, if Sentia is forced to do so, at Sentia's discretion, pursuant to the law or a judicial order and/or if a third party should notify Sentia of this and/or if it is suspected that the rights of a third party are infringed with the help of the facilities or



## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 15.4 Sentia behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Sentia erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de faciliteit inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in deze voorwaarden en/of de Overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig of niet tijdig worden nagekomen, de faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat volledig aan de verplichtingen voldaan zijn. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.
- 15.5 Sentia en/of Derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of Derden geleden schade, van welke aard dan ook, als gevolg van de op basis van lid 4 van dit artikel door en/of ten behoeve van Sentia genomen maatregelen. De verplichting tot betaling van de overeengekomen bedragen blijft gedurende de onder lid 4 van dit artikel door en/of ten behoeve van Sentia genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 15.6 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Sentia, zoals uiteengezet in lid 4 van dit artikel heeft Sentia het recht de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat Sentia tot enige schadevergoeding ter zake, dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden, is gehouden.
- if it is suspected that these provisions and/or the provisions of the Agreement and the obligations arising from them in this matter are not performed properly or not fully or not in time. The obligation to pay any amounts due will continue to apply during the period that the use is discontinued.
- 15.5 Sentia and/or Third Parties will never be liable for any damages, of whatever nature, suffered by the Client and/or Third Parties, as a result of the measures taken by and/or on behalf of Sentia under paragraph 4 of the present article. The obligation to pay the amounts agreed upon will continue to apply in full during the executions of the measures taken by and/or on behalf of Sentia under paragraph 4 of the present article.
- 15.6 In the event the gravity of the Client's act and/or the omission should justify this and/or these are continued despite the measures taken by and/or on behalf of Sentia, as specified in paragraph 4 of the present article, Sentia will be entitled to terminate (*ontbinden*) the Agreement, without being held to compensate any damages or to reimburse any amounts paid.

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

### 16 COMPLIANCE – TOEZICHTHOUDERS

- 16.1 Indien en voor zover Opdrachtgever Sentia schriftelijk op de hoogte heeft gesteld dat Opdrachtgever dient te voldoen aan richtlijnen die zijn opgelegd vanuit toezichthouders zoals College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), De Nederlandse Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en de Zorgautoriteit (NZa), geldt het bepaalde in lid 2 tot en met 7 van dit artikel.
- 16.2 In geval een toezichthouder formeel inzicht wenst in de dienstverlening door Sentia aan Opdrachtgever, zal Opdrachtgever in eerste instantie trachten om een dergelijk verzoek direct af te handelen met de toezichthouder.
- 16.3 In geval een toezichthouder bepaalt dat het desbetreffende verzoek niet of niet enkel rechtstreeks met Opdrachtgever kan worden afgehandeld, zal Sentia de desbetreffende toezichthouder de mogelijkheid bieden tot rechtstreekse afstemming met Sentia en/of haar auditor.
- 16.4 Indien noodzakelijk geacht door een toezichthouder zal Sentia medewerking verlenen aan een audit of onderzoek door de daartoe wettelijk bevoegde toezichthouder met betrekking tot de Diensten.
- 16.5 Sentia zal gedurende de duur van de Overeenkomst toestemming verlenen aan door toezichthouders uit te voeren audits en onderzoeken om inzicht te verschaffen in compliance van Opdrachtgever ten aanzien van haar verplichtingen die zijn opgelegd vanuit de betreffende toezichthouder, een en ander voor zover in redelijkheid van Sentia verwacht kan worden.
- 16.6 Sentia en Opdrachtgever zullen in goed overleg constructief samenwerken om te voldoen aan een redelijk verzoek van een toezichthouder door middel van afstemming tussen Sentia, Opdrachtgever en de desbetreffende toezichthouder.
- 16.7 Indien de inspanning van Sentia om te voldoen aan een verzoek van een toezichthouder niet gelegen is in een aantoonbaar aan Sentia toerekenbare tekortkoming, zal de inspanning van

### 16 COMPLIANCE – SUPERVISORY AUTHORITIES

- 16.1 If and in so far as the Client has informed Sentia in writing that the Client is held to comply with the guidelines laid down by the supervisory authorities, such as the Dutch Data Protection Authority (*College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)*), The Netherlands Bank (*De Nederlandse Bank (DNB)*), the Netherlands Authority for Financial Markets (*Autoriteit Financiële Markten (AFM)*) and the Dutch Healthcare Authority (*Zorgautoriteit (NZa)*), the provisions of paragraphs 2 to 7 of the present article will apply.
- 16.2 In the event a supervisory authority should wish to inspect the services provided by Sentia to the Client, the Client will first try to handle the request together with the supervisory authority.
- 16.3 In the event the supervisory authority should determine that the request cannot be handled or cannot be handled with the Client alone, Sentia will enable the relevant supervisory authority to coordinate with Sentia and/or its auditor.
- 16.4 In the event the supervisory authority should consider this necessary, Sentia will cooperate in the Services being audited or researched by the legally authorized supervisor.
- 16.5 For the duration of the Agreement Sentia will permit audits and investigations by the supervisory authorities in order to enable these authorities to assess the Client's compliance with the obligations by the relevant supervisory authorities, all of this in so far as can reasonably be expected of Sentia.
- 16.6 Sentia and the Client will consult to cooperate constructively, in order to meet a supervisory authority's reasonable request, by means of coordination between Sentia, the Client and the relevant supervisory authority.
- 16.7 If Sentia's efforts to meet a supervisory authority's request do not arise from a demonstrably attributable failure on Sentia's part to meet its obligations, the Client will reimburse Sentia's efforts on

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

Sentia door Opdrachtgever worden vergoed tegen de overeengekomen uurtarieven van Sentia, bij gebreke waarvan de gebruikelijke tarieven van Sentia zullen gelden.

the basis of Sentia's hourly fees that were agreed or, if no hourly fees were agreed upon, on the basis of Sentia's usual fees.

### 17 GEHEIMHOUDING

17.1 Sentia en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en producten, waarvan Partijen kennismaken bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst.

### 17 CONFIDENTIALITY

17.1 Sentia and the Client undertake to observe mutual confidentiality with respect to all the data and information about each other's organisation, clients, files and products of which Parties take note while performing activities for each other or for the Client's clients. Data and information may exclusively be used in the context of the performance of the Agreement entered into by the Parties.

### 18 AANSPRAKELIJKHEID

18.1 De totale aansprakelijkheid van Partijen, uit welke hoofde dan ook, waaronder mede uitdrukkelijk begrepen overeengekomen garantieverplichtingen, zal, met inachtneming van artikel leden 2 en 3 van dit artikel, beperkt blijven tot vergoeding van aan een Partij toerekenbare directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een cumulatief maximum van Euro 2.500.000,-.

### 18 LIABILITY

18.1 The total liability of either Party, for any reason whatsoever, explicitly including guarantee obligations agreed upon, will be limited to the compensation of the direct damage attributable caused by one Party and suffered by the other Party, with due observance of paragraphs 2 and 3 of the present article, to the price agreed upon for the Agreement (exclusive of VAT) with a cumulative maximum amounting to € 2,500,000.

18.2 Indien de Overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 jaar en de aansprakelijkheid van Sentia vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Sentia op basis van de duurovereenkomst voor 1 jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 2.500.000,-.

18.2 If the Agreement should also include a continuing performance contract (*duurovereenkomst*), having a duration of more than one year and Sentia's liability should arise from this continuing performance contract, the price agreed upon will be set at the total amount of the fees (exclusive of VAT) that have actually been paid by the Client to Sentia on the basis of the continuing performance contract for one year (being the year in which the damage occurred), with a maximum of € 2,500,000.

18.3 De beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing (a) in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de schadeveroorzakende Partij; (b) op het door Opdrachtgever niet (tijdig) nakomen van diens betalingsverplichting.

18.3 The limitation of liability does not apply (a) if the Party that has caused the damage has acted with intent or deliberate recklessness; and (b) if the Client fails to meet its payment obligations, or fails to meet these in time.

18.4 De totale aansprakelijkheid van Partijen voor schade door dood of lichamelijk

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 1.250.000,-.
- 18.5 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van Derden, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 18.6 Op Partijen rust geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd dan zoals in dit artikel bepaald.
- 18.7 De aansprakelijkheid van Partijen ontstaat slechts indien de betreffende Partij onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke is gesteld, behoudens het bepaalde in artikel 9.6, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en die Partij 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 de betreffende Partij in staat is adequaat te reageren.
- 18.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de betreffende Partij binnen 60 dagen na het ontstaan van de schade de andere Partij daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 18.9 Opdrachtgever vrijwaart Sentia van alle aanspraken van Derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Sentia is afgeleverd.
- 18.10 Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Sentia aanvaardt Sentia geen aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door alle Producten van Derden, die Sentia aan Opdrachtgever
- 18.4 The total liability of Parties for damage caused by death or bodily injuries will never exceed the amount of € 1,250,000.
- 18.5 Liability of Parties as a result of indirect damage, including consequential damage, loss of profits, missed savings, destruction or loss of files and/or data, any losses due to delay, any loss suffered, damage as a result of business interruptions or Third Party claims, is explicitly excluded.
- 18.6 Parties cannot be held liable to pay any compensation, irrespective of the ground on which a claim for damages is based, other than laid down in the present article.
- 18.7 Either Party's liability exclusively arises if the other Party has served a proper written notice of default, without delay, except for the provisions in article 9.6, and has granted the relevant Party a reasonable period of time to remedy the failure and that Party continues to fail its obligations imputably after the expiry of that term. The notice of default must contain a detailed description of the failure, so that the relevant Party may react adequately.
- 18.8 A right to claim compensation of damages will exclusively arise if the relevant Party informs the other Party in registered writing of the damage within 60 days after the damage has occurred and takes all measures required to limit the damage as much as possible.
- 18.9 The Client indemnifies Sentia against all claims by Third Parties arising from liability as a result of a defect in a product, system or service that the Client has delivered to a third party and which product, system or service also contains items delivered by Sentia.
- 18.10 Except in case of intent or deliberate recklessness on Sentia's part, Sentia will not accept liability for damage, of whatever nature, caused by any Third Party Product that Sentia has delivered to the Client. If possible, Sentia will transfer to the Client its rights to claim damages from the supplier of the relevant product.

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

heeft (af)geleverd. Indien mogelijk zal Sentia zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.

### 19 CONTRACTOVERNEMING

- 19.1 De tussen Sentia en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan Derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sentia. Sentia is gerechtigd aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever verbindt zich in ieder geval nu reeds voor alsdan alle ter zake relevante verplichtingen uit Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden aan derde(n) op te leggen. Opdrachtgever blijft naast de derde(n) hoofdelijk aansprakelijk voor de uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende verplichtingen.
- 19.2 Opdrachtgever geeft Sentia bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de Overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
- moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
  - een derde partij in het geval van fusie of overname van Sentia.
- Indien dit geschiedt, zal Sentia Opdrachtgever hieromtrent informeren.

### 20 PERSONEEL

- 20.1 Sentia zal bij de uitvoering van Diensten medewerkers ter beschikking stellen en blijven stellen die de juiste kwalificaties ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring hebben om zich op gedegen wijze te kwijten van de door Opdrachtgever gegeven opdracht.
- 20.2 Opdrachtgever dient het personeel van Sentia in het kader van de gecontracteerde Diensten en voor zover noodzakelijk toegang tot de gebouwen te verlenen en werkplekken en benodigde apparatuur ter beschikking te stellen.
- 20.3 Opdrachtgever is gerechtigd de plaats waar de werkzaamheden dienen te

### 19 CONTRACT TAKEOVER

- 19.1 The Agreement entered into by Sentia and the Client and the rights and obligations arising from it, cannot be transferred to Third Parties without Sentia's prior permission in writing. Sentia will be entitled to make its permission subject to specific conditions. The Client undertakes, in any case and now for then, to impose on any Third Party all relevant obligations under the Agreement and these General Terms. The Client and this Third Party will remain jointly and severally liable for the obligations arising from the Agreement and the General Terms.
- 19.2 The Client grants Sentia the rights, in advance and without Sentia having to require the Client's explicit consent, to transfer the Agreement, or parts of it, to:
- parent, sister and/or subsidiary companies;
  - a third party in the event of the merger or takeover of Sentia.
- Should this occur, Sentia will inform the Client about this.

### 20 STAFF

- 20.1 For the performance of the Services Sentia makes employees available, and will continue to make these available, who provide of the proper qualifications with respect to training, skills and experience to carry out the contract with the Client in a competent manner.
- 20.2 The Client is held, in the context of the contracted Services, to grant Sentia employees access, in so far as required, to the buildings and to provide them with work places and the necessary equipment.
- 20.3 The Client will be entitled to change the location where the activities are to be

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- worden verricht te wijzigen. Indien het wijzigen van de locatie voor Sentia leidt tot aantoonbaar hogere kosten en/of tot vertraging, is Sentia gerechtigd vergoeding van deze kosten of wijziging van het tijdschema te verlangen.
- 20.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst of enige verlenging daarvan en gedurende een periode van 12 maanden na het einde van de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sentia medewerkers van Sentia, in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, al dan niet tegen betaling voor zich te laten werken, dan wel, direct of indirect, zakelijke betrekkingen, in de meest ruime zin des woord, met deze medewerkers aan te gaan, tenzij en voor zover dit verbod in strijd is met bepalingen van dwingend recht.
- 20.5 Indien schriftelijke toestemming zoals genoemd in het vorige lid van dit artikel door Sentia wordt verleend, is Opdrachtgever per datum van de toestemming aan Sentia een direct opeisbare vergoeding – als hierna beschreven - verschuldigd. De vergoeding betreft de door Sentia aan Opdrachtgever verleende diensten in verband met de terbeschikkingstelling, werving, selectie en/of opleiding van de medewerker. De vergoeding wordt in redelijkheid door Sentia bepaald op basis van kosten en marge tenzij tussen partijen anders wordt overeengekomen.
- 20.6 Ter voorkoming van inbreuken op lid 4 van dit artikel staat op overtreding door Opdrachtgever van het gestelde in die artikelen een direct opeisbare boete van € 5.000,-- per overtreding en € 500,-- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist, onverminderd het recht van Sentia op nakoming en op vergoeding van geleden schade.
- 20.7 Indien en voor zover het bepaalde in lid 4 van dit artikel met betrekking tot het in dienst nemen van medewerkers van Sentia door Opdrachtgever in strijd is met bepalingen van dwingend recht, is Opdrachtgever bij indienstneming van performed. In the event this change should lead to demonstrably higher costs for Sentia and/or any delay, Sentia will be entitled to claim reimbursement of these costs or have the time schedule adapted.
- 20.4 For the duration of the Agreement or any renewal of it and for a period of 12 months the Client will not be permitted to employ Sentia employees who were involved in the performance of the Agreement or to have these carry out activities for the Client, directly or indirectly, with or without payment, or to enter into business relations with these employees, directly or indirectly, in the widest sense of the word, without Sentia's prior consent in writing, unless and in so far as this ban on solicitation is in violation of mandatory statutory law.
- 20.5 If Sentia should grant the permission referred to in paragraph 4 of the present article, the Client will be held to pay a compensation, directly due and payable – as described below. The compensation will be related to the services provided by Sentia to the Client in connection with the assignment, recruitment, selection and/or training of the employee in question. The compensation will be determined by Sentia in all reasonableness on the basis of expenses and margin, unless Parties should agree otherwise.
- 20.6 To prevent any infringements of paragraph 4, the Client will forfeit a penalty, immediately due and payable, amounting to € 5.000,-- per infringement and amounting to € 5.00 for each day the infringement continues, if the Client should violate the provisions laid down in paragraph 4, without a notice of default being required and without prejudice to Sentia's right to claim performance and compensation of the damage suffered.
- 20.7 If and in so far as the provisions in the present article with respect to employing Sentia employees should be in violation of mandatory statutory law, the Client will be held to pay a compensation, immediately due and

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

een medewerker van Sentia na het einde van de overeenkomst aan Sentia een direct opeisbare vergoeding verschuldigd voor de door Sentia verleende diensten aan Opdrachtgever in verband met de terbeschikkingstelling, werving, selectie en/of opleiding van de medewerker. De vergoeding wordt in redelijkheid door Sentia bepaald op basis van kosten en marge tenzij tussen partijen anders wordt overeengekomen.

payable, for activities performed by a Sentia employee for the Client in connection with the assignment, recruitment, selection and/or training of the employee in question, if the Client should employ one of Sentia's employees after the Agreement has ended. The compensation due will be related to the services provided by Sentia to the Client in connection with the assignment, recruitment, selection and/or training of the employee in question, unless Parties should agree otherwise.

### **21 NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING**

- 21.1 Geen der Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Sentia of Opdrachtgever liggen, zoals overmacht van toeleveranciers van Sentia, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaal schaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.
- 21.2 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan elke Partij de Overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 21.3 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der Partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide Partijen afzonderlijk het recht de Overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

### **21 NON-IMPUTABLE FAILURE TO MEET OBLIGATIONS**

- 21.1 Neither Party is held to meet any of its obligations in the event that Party is prevented from doing so as a result of circumstances that cannot be imputed to that Party's fault, neither on grounds pursuant to the law, nor due to any legal act nor in accordance with common opinion. These circumstances are understood to include circumstances beyond Sentia's or the Client's control, such as force majeure on the part of Sentia's suppliers, bad weather conditions, fire, explosion, power failures, network malfunctions, floods, illness, lack of personnel, strikes, selective strikes, go-slows or other labour disputes, accidents, government acts, the impossibility to obtain the required permits or licences or approval, material scarcity, theft, traffic inconvenience and/or transport impediments.
- 21.2 If the non-imputable failure to meet obligations under the Agreement is of a temporary nature, either Party is entitled to suspend the Agreement until the relevant situation has ended, without being held to compensate the other Party.
- 21.3 In the event the non-imputable failure of either Party to meet its obligations under the Agreement should continue for more than 3 months, both Parties are separately entitled to terminate (*ontbinden*) the Agreement, without being held to compensate the other

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- Party in respect of this termination  
(*ontbinding*).
- |  |   |
|--|---|
| <p><b>22 BEËINDIGING</b></p> <p>22.1 Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk tussentijds te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, indien de in gebreke zijnde Partij na schriftelijk te zijn gesommeerd, waarbij een redelijke termijn voor nakoming is gesteld, in gebreke blijft zijn verplichtingen na te komen.</p> <p>22.2 Partijen hebben het recht, met onmiddellijke ingang, middels een buitengerechtigde verklaring de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder dat zij gehouden zijn tot vergoeden van enige schade, indien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd voor de andere Partij;</li><li>b. de andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend;</li><li>c. ten laste van de andere Partij executoriaal en/of conservatoir beslag wordt gelegd indien en voor zover voornoemd beslag nadelige invloed heeft op de uitvoering van de Overeenkomst;</li><li>d. de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen.</li></ul> <p>22.3 Na het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de Overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van Partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de Overeenkomst, zoals, doch niet beperkt tot, de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en niet-overname personeel beding.</p> <p><b>23 GEVOLGEN BEËINDIGING</b></p> <p>23.1 In geval van beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden:</p> | <p><b>22 TERMINATION</b></p> <p>22.1 Either Party is entitled to terminate the Agreement early, in part or as a whole, by giving notice of termination to the other Party, in registered writing, if the other Party should continue to fail to meet its obligations under the Agreement, also after a written demand setting a reasonable period of time for performance.</p> <p>22.2 Either Party is entitled to terminate the Agreement, in part or as a whole, with immediate effect, by means of an extrajudicial declaration and without being held to compensate damages, if:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. a request is filed for an insolvency order or an order for suspension of payments for the other Party;</li><li>b. the other Party is declared insolvent or granted a suspension of payments;</li><li>c. a provisional attachment or an attachment is made of the other Party's assets in so far as such attachment should negatively affect the execution of the Agreement;</li><li>d. the other Party's enterprise is liquidated or ceased, other than in the context of a restructuring or merger of enterprises.</li></ul> <p>22.3 Following the termination of the Agreement, for whatever reason, the Client can no longer derive any rights from the Agreement, without prejudice, however, to the continued applicability of Parties' obligations which, in accordance with their nature, are meant to survive the termination of the Agreement, such as, but not limited to, the obligations with respect to property rights, confidentiality and non-solicitation.</p> <p><b>23 CONSEQUENCES OF TERMINATION</b></p> <p>23.1 In the event the Agreement is terminated, for whatever reason:</p> |
|--|---|
-



## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

- |   |  |
|---|--|
| <p>a. zal Sentia direct na beëindiging van de Overeenkomst de door haar verstrekte Identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes innemen/ongeldig maken;</p> <p>b. zal Sentia 1 maand na beëindiging van de Overeenkomst de door Sentia voor Opdrachtgever geregistreerde domeinnaam/domeinnamen overdragen aan Opdrachtgever indien dit was overeengekomen en de overeengekomen vergoeding volledig door Opdrachtgever is betaald, dan wel deze buiten gebruik stellen;</p> <p>c. kan Sentia Opdrachtgever redelijke beëindigingskosten in rekening brengen;</p> <p>d. zal Sentia op een gangbaar leesbaar medium de gegevens van Opdrachtgever zoals deze zich alsdan bevinden op de Sentia Infrastructuur beschikbaar stellen, behoudens in de gevallen dat Opdrachtgever zelf in staat kan worden geacht van deze gegevens een back-up te maken. Sentia is gerechtigd voor haar inspanningen een vergoeding in rekening te brengen.</p> | <p>a. Sentia will take back or invalidate the identification data, address details and/or codes provided by Sentia;</p> <p>b. Sentia will either transfer to the Client, within one month following the termination of the Agreement, the domain name(s) register by Sentia on behalf of the Client or discontinue their use if this was agreed and if the fee agreed on has been paid in full;</p> <p>c. Sentia may charge the Client for reasonable costs incurred by termination;</p> <p>d. Sentia will make available to the Client the Client's data, on a generally accepted, readable medium, as these data are present, at that moment, on the Sentia Infrastructure, except in the situation that the Client itself can be deemed capable to make a back-up of these data. Sentia will be entitled to charge a fee for its efforts.</p> |
|---|--|

### 24 GESCHILLEN

- 24.1 Op alle tussen Partijen gesloten Overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, tenzij Partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 24.2 Uitsluitend de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, Nederland, is bevoegd om kennis te nemen van geschillen die volgen uit, of verband houden met, de Overeenkomst of de bijlagen daarbij, waaronder geschillen met betrekking tot de totstandkoming, uitleg en handhaving daarvan. Indien een geschil wegens haar vakinhoudelijke

### 24 DISPUTES

- 24.1 The laws of the Netherlands are exclusively applicable to all Agreements entered into between Parties, unless Parties agree otherwise in writing. Parties explicitly declare that the Vienna Sales Convention (CISG) does not apply.
- 24.2 The District Court *Midden-Nederland* in Utrecht has sole jurisdiction to hear any dispute arising from or in connection with the Agreement and any of the Appendices accompanying it, including disputes in relation to the formation, interpretation and enforcement of the Agreement. In the event that, because of the nature of its subject matter, a

## Algemene Voorwaarden 2016 - General Terms 2016 v1.0

---

aard in de optiek van Sentia zich leent voor beslechting door arbitrage, komen Partijen reeds nu overeen om het geschil te laten beslechten conform het arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Haarlem (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) / [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)). De procedure vindt plaats in de Nederlandse taal.

dispute is suitable for resolution by arbitration, to be determined at Sentia's discretion, Parties agree, now for then, to have the dispute resolved in accordance with the arbitration regulations of the *Stichting Geschillenoplossing Automatisering* (Foundation for the Resolution of Automation Disputes), having its statutory offices in Haarlem (please refer to [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) / [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)). Proceedings will take place in the Dutch language.