

## DEUTSCH: Allgemeine Vertragsbedingungen thinkproject ..... 3

1.	Begriffsbestimmungen .....	3
2.	Vertragsgegenstand und Leistungsumfang .....	4
3.	Vertragsschluss .....	4
4.	Nutzungsrechte .....	4
5.	Pflichten des Kunden .....	5
6.	Dienst- bzw. Werkleistungen .....	6
7.	Supportleistungen, Systemverfügbarkeit und SLA .....	6
8.	Zahlungsbedingungen .....	7
9.	Verzug .....	7
10.	Leistungsmängel und Verfügbarkeit .....	8
11.	Mängel im Falle von Werkverträgen .....	8
12.	Freistellung für Schutzrechtsverletzungen .....	8
13.	Haftung .....	8
14.	Vertragsdauer und Vertragsbeendigung .....	9
15.	Geheimhaltung .....	9
16.	Datenschutz .....	10
17.	Projektdaten .....	10
18.	Audit .....	11
19.	Referenz .....	11
20.	Schlussbestimmungen .....	11

## English: Terms and Conditions thinkproject..... 13

1.	Definitions .....	13
2.	The Agreement and Order Form .....	14
3.	Form of Agreement .....	14
4.	Rights of use .....	14
5.	Customers Obligations .....	15
6.	Services and work performance .....	16
7.	Support services, system availability and SLA .....	16
8.	Terms and conditions of payment .....	17
9.	Default .....	17
10.	Defects of quality and availability .....	17
11.	Defects in contracts for work performance .....	18
12.	Indemnification for infringements of industrial property rights .....	18
13.	Liability .....	18
14.	Term and termination of the agreement .....	19
15.	Confidentiality .....	19
16.	Data protection .....	20
17.	Project data .....	20
18.	Audit .....	21
19.	Reference .....	21
20.	Final provisions .....	21

## Español: Términos y condiciones contractuales generales de thinkproject.... 22

1.	Definiciones .....	22
2.	Objeto del contrato y alcance de los servicios .....	23
3.	Celebración del contrato .....	23
4.	Derechos de uso .....	23
5.	Obligaciones del cliente .....	24
6.	Servicios y prestaciones de obra .....	25
7.	Servicios de asistencia, disponibilidad del sistema y SLA .....	26
8.	Condiciones de pago .....	26
9.	Mora .....	27
10.	Prestación de servicios deficiente y disponibilidad .....	27
11.	Defectos en caso de contratos de obra .....	27
12.	Exención por infracciones de los derechos de propiedad .....	28
13.	Responsabilidad .....	28
14.	Duración del contrato y terminación del contrato .....	29
15.	Confidencialidad .....	29
16.	Protección de datos .....	30
17.	Datos del proyecto .....	30
18.	Auditoría .....	31
19.	Referencia .....	31
20.	Disposiciones finales .....	31

## Français: Dispositions contractuelles générales thinkproject ..... 33

1.	Définitions .....	33
2.	Objet du contrat et étendue de la prestation.....	34
3.	Conclusion du contrat.....	34
4.	Droits d'utilisation.....	34
5.	Obligations du Client .....	35
6.	Prestations de services ou d'ouvrage.....	36
7.	Prestations d'assistance, disponibilité du système et SLA .....	37
8.	Conditions de paiement.....	38
9.	Retard .....	38
10.	Défauts de livraison et disponibilité.....	38
11.	Défauts dans le cas des contrats d'entreprise .....	39
12.	Dégagement de la responsabilité en cas de violations des droits de propriété.....	39
13.	Responsabilité.....	39
14.	Durée du contrat et fin du contrat.....	40
15.	Confidentialité .....	40
16.	Protection des données.....	41
17.	Données des projets.....	42
18.	Audit .....	42
19.	Référence .....	42
20.	Dispositions finales.....	42

## Nederlands: Algemene contractvoorwaarden thinkproject ..... 44

1.	Begripsbepalingen.....	44
2.	Onderwerp van het contract en omvang van de dienstverlening .....	45
3.	Sluiting van het contract .....	45
4.	Gebruiksrechten.....	45
5.	Verplichtingen van de klant .....	46
6.	Werkzaamheden en werkdiensten .....	47
7.	Ondersteunende diensten, systeembeschikbaarheid en SLA .....	48
8.	Betalingsvoorwaarden.....	48
9.	Verzuim .....	49
10.	Gebreken bij de prestaties en capaciteit .....	49
11.	Gebreken bij contracten voor het leveren van werkzaamheden .....	50
12.	Vrijwaring voor de schending van eigendomsrechten.....	50
13.	Aansprakelijkheid .....	50
14.	Contractduur en -beëindiging .....	51
15.	Geheimhouding .....	51
16.	Gegevensbescherming.....	52
17.	Projectgegevens.....	53
18.	Audit .....	53
19.	Referentie.....	53
20.	Slotbepalingen .....	54

## Polski: Ogólne warunki umowy thinkproject ..... 55

1.	Definicje .....	55
2.	Przedmiot umowy i zakres usług .....	56
3.	Zawarcie umowy .....	56
4.	Prawo użytkowania .....	56
5.	Obowiązki Klienta.....	57
6.	Usługi lub wykonanie dzieła.....	58
7.	Usługi wsparcia, dostępność systemu i SLA.....	58
8.	Warunki płatności .....	59
9.	Zwłoka .....	60
10.	Zmniejszona wydajność i dostępność .....	60
11.	Wady w przypadku umów o dzieło .....	60
12.	Zwolnienie za naruszenie praw majątkowych .....	61
13.	Odpowiedzialność .....	61
14.	Czas trwania i rozwiązanie umowy .....	62
15.	Poufność.....	62
16.	Ochrona danych.....	62
17.	Dane projektowe.....	63
18.	Audyty.....	64
19.	Referencje .....	64
20.	Postanowienia końcowe .....	64

## DEUTSCH: Allgemeine Vertragsbedingungen thinkproject

Stand: 18.03.2021

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen werden einheitlich verwendet von der thinkproject Deutschland GmbH, sowie deren Beteiligungs- und Tochterunternehmen thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC im Folgenden „thinkproject“ oder „Anbieter“ genannt.

### 1. Begriffsbestimmungen

„**Anbieter**“ bzw. „**thinkproject**“ bezeichnet die thinkproject Deutschland GmbH, sowie deren Beteiligungs- und Tochterunternehmen thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC.

„**Anwendungssoftware**“ oder „**Software**“ bezeichnet die in einem Bestellformular aufgeführten Softwareprodukte des Anbieters (nur in maschinenlesbarem Objektcode) einschließlich der vom Anbieter hierzu bereitgestellten Handbücher und sonstiger vom Anbieter eventuell mitgelieferter Endbenutzerdokumentation (im Folgendem zusammenfassend als „Dokumentation“ bezeichnet).

„**Dienstleistungen**“ bezeichnet die im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten des Anbieters jeweils nach Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt erbrachten Dienstleistungen, wie Entwicklungsleistungen, Projektierung, Implementierung, Administrationsaufgaben, Schulungen, Consulting, Support und weitere zusätzliche Leistungen.

„**Bestellformular**“ bezeichnet ein zur Bestellung der lizenzierten Software und/oder zur Bestellung von Software Pflegeleistungen sowie Support- bzw. Unterstützungsleistungen verwendetes Dokument einschließlich der Auftragsformulare des Kunden, das alle erforderlichen Informationen enthält, die vom Anbieter zur Erfüllung einer Bestellung benötigt. Alle Bestellformulare müssen die vorliegenden Bedingungen wirksam einbeziehen.

„**Concurrent-User**“ bezeichnet ein Lizenzmodell, bei dem die maximale Anzahl gleichzeitiger Nutzer für die Software festgelegt wird.

„**Named-User**“ bezeichnet ein Lizenzmodell, bei dem die maximale Anzahl der Nutzer festgelegt wird, die mit einem registrierten, namentlich eingetragenen Zugang auf die Software zugreifen dürfen.

„**CISG**“ bezeichnet das Übereinkommen der vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (United Nation Convention und Contracts for the International Sales of Goods).

„**Höhere Gewalt**“ bezeichnet ein plötzlich eintretendes Ereignis, dessen Eintritt keine der Parteien voraussehen konnte, wie Streik, Unruhen, Kriege und Pandemien.

„**Kunde**“ bezeichnet den Vertragspartner von thinkproject und diejenigen, die dem Anbieter ein Angebot auf Abschluss eines Vertrags zur Inanspruchnahme der vom Anbieter angebotenen SaaS-Leistungen unterbreiten.

„**Leistungsbeschreibung**“ bezeichnet Inhalt und Leistungsumfang der jeweiligen Software.

„**Nutzer**“ bezeichnet Personen, die die Leistungen des Anbieters tatsächlich nutzen und die vom Kunden zur Nutzung intern autorisiert wurden.

„**Plattform**“ bezeichnet die Gesamtheit der vom Anbieter dem Kunden zugänglich gemachten Hardware, Betriebssystemen und Anwendungssoftware zur Nutzung der SaaS.

„**SaaS**“ (Software as a Service) bezeichnet die entgeltliche Zugänglichmachung der vertraglich vereinbarten Anwendungssoftware über das Internet auf Zeit (Vermietung, auch als „Subscription“ bezeichnet).

„**SLA**“ bezeichnet Service Level Agreement die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung festgelegt sind.

„**Systemumgebung**“ bezeichnet die Anzahl und den Typ von Computern (einschließlich Computermodell und Betriebssystem) wie im jeweiligen Bestellformular angegeben. Systemumgebung ist auch ein Typ von Computern und/oder Software, welcher bzw. welche dem/der im Bestellformular angegebenen entspricht.

„**Schutzrechte**“ bezeichnet gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte.

„**Werkleistungen**“ bezeichnet Leistungen des Anbieters, die auf einen Erfolg gerichtet sind und gesondert angeboten werden.

## 2. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

2.1 Diese Vertragsbedingungen regeln die Bereitstellung der SaaS-Leistungen und, soweit vereinbart, gesonderte Dienstleistungen und Werkleistungen durch den Anbieter und deren Inanspruchnahme durch Unternehmer (B2B). Verbrauchern werden die Leistungen nicht angeboten. Der Anbieter erbringt seine Leistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser Vertragsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn der Anbieter den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht.

2.2 Der Umfang der geschuldeten Leistung wird durch den jeweiligen Vertrag und durch die jeweilige Leistungsbeschreibung, die einem Angebot zugrunde liegt, bestimmt.

2.3 Falls sich die Bedingungen in verschiedenen Dokumenten widersprechen, gelten die Regelungen in folgender Reihenfolge: einzelvertragliche Regelungen, die Leistungsbeschreibung, diese allgemeinen Vertragsbedingungen, gesetzliche Regelungen.

2.4 Sofern vom Anbieter im Einzelfall weitere Leistungen erbracht werden, wird hierdurch ein Anspruch auf zukünftige Leistungen nicht begründet.

## 3. Vertragsschluss

3.1 Verträge zwischen dem Anbieter und dem Kunden kommen durch schriftlichen Vertragsschluss (oder in Textform) zustande. Voraussetzung eines Vertragsschlusses im Internet ist die vorherige Registrierung des Kunden und deren Bestätigung durch den Anbieter. Der Anbieter nimmt die Bestellung des Kunden im Regelfall durch eine Antwort-E-Mail oder durch Erbringung der Leistungen an (Freischaltung).

3.2 Auf der Website des Anbieters sind keine verbindlichen Angebote auf einen Vertragsschluss enthalten. Entsprechende Erklärungen sind lediglich Aufforderungen an die Kunden, ihrerseits Angebote (Bestellungen) abzugeben. Soweit Dienst- oder Werkleistungen vereinbart werden, bedürfen diese eines gesonderten Vertragsschlusses.

## 4. Nutzungsrechte

4.1 Der Anbieter räumt dem Kunden an der vertraglich vereinbarten Anwendungssoftware gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie an den im Rahmen von Implementierungs- und Anpassungsleistungen erbrachten Arbeitsergebnissen das zeitlich befristete, nicht ausschließliche, nicht übertragbare weltweit geltende Nutzungsrecht für die internen Geschäftszwecke des Kunden und für die vereinbarte Plattform für die vom Kunden autorisierten Nutzer im Wege der Subscription ein.

4.2 Der Kunde ist berechtigt, über seinen Zugang die vereinbarte Anwendungssoftware vertragsgemäß im Rahmen der zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung und wie im Bestellformular festgelegt zu nutzen.

4.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet,

- a) die Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zur Erstellung abgeleiteter Werke zu nutzen oder zu vermarkten;
- b) die Software oder Teile davon zu dekompileieren, zu rekonstruieren oder auf andere Weise auf eine von Menschen lesbare Form zu reduzieren, es sei denn, dies ist gesetzlich zulässig;
- c) auf die Software und die Dienste sowie Teile davon zuzugreifen, um ein mit der Software oder den Diensten konkurrierendes Produkt zu entwickeln; oder

d) die Software oder die Dienste zu nutzen, um Dienstleistungen für Dritte zu erbringen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

4.4 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

4.5 Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

4.6 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit für seine Subscription, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

4.7 Der Anbieter behält sich an sämtlichen Angebotsunterlagen, Kostenvoranschlägen, Systemkonzepten, mitgelieferter Dokumentation und sonstigen Unterlagen sowie diesen zugrundeliegenden Technologien, Know-how und registrierten Marken das Eigentums- und urheberrechtliche Nutzungsrecht vor. Jede Bearbeitung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist untersagt.

4.8 Der Kunde erkennt ausdrücklich an und stimmt zu, dass keine Geschäftsbedingungen, die der Kunde in oder mit einem Auftrag, einer Zahlung oder anderen Unterlagen oder in irgendeiner anderen Art und Weise der Geschäftstätigkeit zwischen den Parteien oder nach Branchenbrauch oder anderweitig eingeschlossen hat, auf die in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen anwendbar sind, diese ersetzen, ändern oder ergänzen.

## 5. Pflichten des Kunden

5.1 Die vereinbarte Vergütungen sind fristgerecht zu zahlen.

5.2 Auch die Vergütung ist zu bezahlen, die durch unberechtigte Mitbenutzung oder unberechtigte Nutzung weiterer Nutzer entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

5.3 Der Kunde hat Mitwirkungspflichten bei der Einrichtung der Services soweit sich diese auf Dienstleistungen des Anbieters beziehen.

5.4. Mängel oder Schäden, welche die Sicherheit oder den Betrieb stören könnten, sind dem Anbieter unverzüglich zu melden.

5.5 Der Anbieter ist von jeglichen Forderungen oder Ansprüchen Dritter, die gegen den Anbieter aufgrund der widerrechtlichen Nutzung durch den Kunden oder einen Nutzer geltend gemacht werden, in vollem Umfang freizustellen, und dem Anbieter sind sämtliche Kosten der Rechtsverteidigung sowie etwaige Schadensersatzzahlungen gleich aus welchem Rechtsgrund zu erstatten.

5.6 Im Falle vertragswidriger Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

5.7 Der Kunde wird

a) einen Bevollmächtigten benennen, der autorisiert ist, den Kunden in allen mit dem Vertrag in Zusammenhang stehenden Angelegenheiten vertraglich zu binden;

b) dem Anbieter die Informationen zukommen lassen, die zur Einrichtung der Dienste wie im Angebot bestimmt, erforderlich sind;

c) die Verantwortung für die Benennung und Überwachung von Superusern tragen, die im Auftrag des Kunden alltägliche Support- und Administrativaufgaben in Zusammenhang mit der jeweiligen Anwendungssoftware durchführen, etwa das Anlegen neuer Benutzerkonten, die Erstellung von Kundenverträgen und die Verwaltung

der Benutzerrollen und Berechtigungen. Der Anbieter wird die User wie im Angebot bestimmt schulen, übernimmt jedoch keinerlei Haftung für ihre Handlungen oder Unterlassungen;

d) die Hardware-Geräte, die Netzwerk- und Telekommunikationsverbindungen mit dem Internet sowie alle anderen für den Zugriff auf die Dienste erforderlichen Dinge bereitstellen. Der Anbieter übernimmt keinerlei Haftung für auftretende Probleme, Verzögerungen oder Lieferausfälle sowie für Verluste oder Schäden, die aus der Nutzung solcher Hardware durch den Kunden oder einen Defekt solcher Telekommunikations-verbindungen oder anderer Dinge entstehen sollten; und

e) angemessene Maßnahmen zur Verhinderung und Meldung unbefugten Zugriffs auf die Dienste ergreifen, sicherstellen, dass autorisierte Benutzer die Zugangsdaten ihrer Benutzerkonten geheim halten und die Dienste keinen Viren oder rechtswidrigen, schädigenden oder rechtsverletzenden Inhalten oder Handlungen aussetzen.

## 6. Dienst-bzw. Werkleistungen

6.1 Soweit mit dem Kunden vereinbart, erbringt der Anbieter Dienstleistungen (z.B. Schulung, Beratungs- und Werkleistungen) die sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. der Bestellung ergeben.

6.2 Bei der Erbringung der Dienstleistungen, behält sich der Anbieter die Möglichkeit vor, einen Mitarbeiter durch einen anderen Mitarbeiter mit der notwendigen Qualifikation jederzeit zu ersetzen. Der Anbieter kann auch freie Mitarbeiter und Mitarbeiter anderer Unternehmen im Rahmen der Auftragserfüllung einsetzen.

6.3 Der Anbieter haftet nicht für einen konkreten Leistungserfolg bei Beratungen und Schulungen. Widersprechen sich die Inhalte einer Schulung und einer über diese Schulung vom Anbieter erstellten Schulungsdokumentation, so gilt im Zweifel der Inhalt der Schulung. Bei Zweifeln über die inhaltliche Richtigkeit einer Schulungsdokumentation ist der Kunde zur Rückfrage beim Anbieter verpflichtet.

6.4 Weitere Leistungen außerhalb der Durchführung der Schulung (z. B. Bereitstellung von Hardware und/oder Software, Miete für Schulungsräume) erfolgen nach gesonderter Vereinbarung.

6.5 Sofern im Rahmen der Dienstleistungen ein oder mehrere Werke zu erstellen sind, werden unabhängig voneinander nutzbare Einzelwerke getrennt und voneinander unabhängig abgenommen.

6.6 Ist für den Vertrag u. a. die Erstellung eines Konzepts oder eines Pflichtenhefts erforderlich, so findet hierüber eine getrennte Abnahme statt. Hat der Anbieter, die von ihm zu erbringenden Leistungen bzw. Teilleistungen vollständig erbracht, stellt der Anbieter das Leistungsergebnis dem Kunden zur Abnahme bzw. Teilabnahme vor.

6.7 Soweit eine Ablieferung im Sinne einer körperlichen Übergabe nicht erfolgt, wird der Anbieter dem Kunden das Arbeitsergebnis über SaaS zugänglich machen und ihn auf die Bereitschaft zur Abnahme hinweisen. Der Kunde hat das Leistungsergebnis innerhalb einer Frist von zwölf Arbeitstagen vollständig zu prüfen und gegenüber dem Anbieter entweder schriftlich die Abnahme bzw. die Teilabnahme zu erklären oder schriftlich die offensichtlichen oder festgestellten Mängel mitzuteilen. Erfolgt innerhalb der Abnahmefrist keine Erklärung durch den Kunden, bzw. nimmt der Kunde das Ergebnis der Leistung in Gebrauch, gilt das Leistungsergebnis als abgenommen bzw. teilabgenommen.

## 7. Supportleistungen, Systemverfügbarkeit und SLA

7.1 Abhängig von der jeweils zugänglich gemachten Anwendungssoftware, können über das Support-Center des Anbieters Support-Tickets zu den Diensten erstellt werden und der Anbieter wird gemäß den in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definierten Zeiten darauf reagieren.

7.2 Der Support durch den Anbieter ist, soweit nicht anderweitig vereinbart, auf den Betrieb des jeweiligen Systems beschränkt und erstreckt sich unter anderem nicht auf Support oder Beratung in Bezug auf die Verwendung der jeweiligen Software.

7.3 Service-Hotline für Administratoren und Benutzer: Zur Beantwortung von Benutzer- und Administratorenfragen steht eine technische Support-Hotline zur Verfügung, die grundsätzlich Montags bis Freitags zwischen den üblichen Geschäftszeiten (gesetzliche Feiertage ausgenommen), erreichbar ist abhängig von dem jeweiligen Land in welchem die Bearbeitung stattfindet.

7.4 Der jeweilige vereinbarte SaaS wird grundsätzlich ein Serviceverfügbarkeitsziel („Verfügbarkeitsziel“) einhalten, das in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definiert ist. Nichtverfügbarkeit des Dienstes umfasst Blocker in der Software, Hardware und verbundenen Diensten und Systemen, die der Kontrolle des Anbieters unterliegen, einschließlich der Grenze zwischen der Hosting-Umgebung des Anbieters und dem Übergabepunkt zum Internet. Die folgenden Kategorien sind vom Verfügbarkeitsziel ausgenommen:

- a) Der Anbieter wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, geplante Ausfallzeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten mit einer Vorlaufzeit von mindestens 24 Stunden den Kunden anzukündigen.
- b) Ausfallzeiten aufgrund von Umständen, die sich der Kontrolle des Anbieters entziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ereignisse Höherer Gewalt.

7.5 Die Software des Anbieters wird ständig weiterentwickelt. Dies kann dazu führen, dass Software durch ein neues Produkt oder eine neue Lösung funktional vollständig ersetzt wird („Nachfolgeprodukt“). In diesem Fall ersetzt das Nachfolgeprodukt die Software. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Zugänglichmachung oder Überlassung des Nachfolgeprodukts, es sei denn, es handelt sich um ein neues Release bzw. eine Version, die allgemein allen Kunden im Rahmen bestehender Verträge zugänglich gemacht bzw. überlassen wird.

Wird die Software von dem Anbieter durch ein Nachfolgeprodukt abgelöst oder allgemein nicht mehr weiterentwickelt und daher eingestellt, wird der Anbieter mit einer Frist von mindestens sechs (6) Monaten, ausgenommen die Mindestvertragslaufzeit sofern diese 3 Jahre nicht überschreitet, schriftlich die Einstellung der Supportleistungen dem Kunden ankündigen („End of Life“). Diese Ankündigung gilt gleichzeitig als ordentliche Kündigung der Supportleistungen für die entsprechende Software zum nächstmöglichen Zeitpunkt.

Der Anbieter informiert den Kunden mit der schriftlichen Ankündigung über Möglichkeiten und Unterstützungen über eine Migration auf ein aktuelles Nachfolgeprodukt, soweit verfügbar.

## 8. Zahlungsbedingungen

8.1 Die Inanspruchnahme der SaaS- und die Erbringung von Dienstleistungen des Anbieters sind kostenpflichtig, sofern nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet. Die Preise für die Inanspruchnahme der Leistungen des Anbieters sind in Einzelverträgen geregelt; ansonsten gelten die Preise des jeweiligen Angebots des Anbieters.

8.2 Monatliche Vergütungen sind, sofern nichtanderes vereinbart, beginnend mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistungen, im Voraus für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Einmalige Vergütungen (z. B. Hardwarelieferungen, Konfigurationen, Installationen) sind mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistungen zu bezahlen.

8.3 Soweit der Kunde bzw. ein Nutzer den vertraglich vereinbarten Umfang der Nutzung überschreitet, ist der Anbieter berechtigt, die dafür anfallende Vergütung in Rechnung zu stellen, wenn und soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

8.4 Anmeldungen zu Schulungen oder sonstigen Fortbildungsveranstaltungen können bei voller Rückerstattung bis zu vier Wochen vor Beginn der Veranstaltung storniert werden. Bei späterer Stornierung beträgt die Stornogebühr 50 % und die entstandenen Aufwendungen sind zu entschädigen.

8.5 Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.

8.6 Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

8.7 Soweit im Einzelfall mit dem Kunden nichts anderes vereinbart ist, sind die ausgestellten Rechnungen binnen 14 Tagen ohne Abzug fällig.

## 9. Verzug

Gerät der Anbieter mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach Ziff. 13 dieser allgemeinen Vertragsbestimmungen; im Übrigen nach den gesetzlichen Regelungen. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Anbieter eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält, die mindestens vier Wochen betragen muss.



## 10. Leistungsmängel und Verfügbarkeit

10.1 Sollten Fehler oder Mängel in der SaaS-Leistung auftreten, die in der Risikosphäre des Anbieters liegen, wird der Anbieter die erforderliche Mängelbeseitigung auf eigene Kosten unverzüglich vornehmen. Mängel in der Anwendungssoftware, die die Funktionalität nicht erheblich beeinträchtigen, werden durch ein Softwareupdate innerhalb angemessener Zeiträume beseitigt.

10.2 Bei nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln.

10.3 Schlägt die Mängelbeseitigung nach Ziffer 10.1 – gegebenenfalls nach mehreren Versuchen – fehl, ist der Kunde berechtigt, Minderung der vereinbarten Vergütung zu verlangen, es sei denn, es handelt sich um solche Mängel, welche die Tauglichkeit der Dienstleistungen des Anbieters nicht nur unerheblich mindern. Das Minderungsrecht ist ausgeschlossen, sofern die Ansprüche des Kunden bestritten oder noch nicht rechtskräftig festgestellt sind. Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt unberührt.

10.4 Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.

## 11. Mängel im Falle von Werkverträgen

11.1 Der Kunde ist grundsätzlich zur Abnahme bzw. Teilabnahme von Werkleistungen verpflichtet und wirkt dabei in angemessenem und erforderlichem Umfang mit.

11.2 Mängel, die eine Nutzung des Leistungsergebnisses nur unerheblich mindern, oder unwesentliche Mängel, berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme bzw. der Teilabnahme. Mängel, die nicht zur Verweigerung der Abnahme berechtigen, beseitigt der Anbieter im Rahmen seiner Pflicht zur Mängelbeseitigung.

11.3 Der Anbieter ist berechtigt, dem Kunden nach Fertigstellung des Werks eine angemessene Frist zur Erklärung der Abnahme zu setzen. Soweit der Kunde nicht innerhalb dieser Frist die Abnahme unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert, gilt das Werk als abgenommen. Die Ingebrauchnahme des Werks durch den Kunden ohne eine Mängelrüge gilt ebenfalls als Abnahme.

## 12. Freistellung für Schutzrechtsverletzungen

12.1. Der Anbieter wird den Kunden auf eigene Kosten von allen Ansprüchen Dritter aus vom Kunden zu vertretenden Schutzrechtsverletzungen freistellen und verteidigen, die der Anbieter zu vertreten hat. Der Kunde verpflichtet sich, (a) den Anbieter über solche Ansprüche Dritter unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich zu informieren, (b) dem Provider die alleinige Kontrolle über die Rechtsverteidigung und die Vergleichsverhandlungen zu überlassen und (c) dem Provider alle Informationen und Vollmachten zu erteilen, die dieser für die Rechtsverteidigung gegen den Anspruch benötigt.

Informiert der Kunde den Anbieter nicht über solche Ansprüche oder unterlässt er die vorstehend beschriebene Mitwirkung und Informationserteilung, erlischt dieser Freistellungsanspruch. Der Freistellungsanspruch erlischt auch, wenn der Kunde die Software vertragswidrig nutzt, Unbefugten zur Nutzung überlässt oder die Software verändert hat.

12.2 Im Falle von Schutzrechtsverletzungen darf der Anbieter – unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche des Kunden – nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Software (a) Änderungen vornehmen, die unter Wahrung von Interessen des Kunden gewährleisten, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt oder (b) für den Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.

## 13. Haftung

13.1 Der Anbieter haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet er nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Mieter regelmäßig vertrauen darf, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

13.2 Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren unmittelbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Der unmittelbare Schaden umfasst nicht entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechungen, vom Kunden zu vertretenden



Datenverlust, Nutzungsausfälle, Transaktionsverluste und nicht erfolgte Geschäftsabschlüsse. Maximal ist die Haftung beschränkt auf die vom Kunden pro Jahr zu entrichtenden SaaS bzw. Subscription-Vergütung, insgesamt jedoch auf maximal of 100.000 € pro Schadensfall und auf 500.000 € aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis für die Vertragsdauer.

13.3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß für Ansprüche gegen Mitarbeiter des Anbieters und vom Anbieter Beauftragte; sie gelten insbesondere für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche.

13.4 Den Einwand des Mitverschuldens behält sich der Anbieter vor. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur regelmäßigen Datensicherung und zur Anwendung von Programmen für die Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik. Der Anbieter prüft nicht, ob die eingestellten Daten für die Kunden technisch verarbeitbar sind, insbesondere bezüglich Dateigrößen und Dateiformate. Der Anbieter übernimmt keine Garantie für die Freiheit der Dateien von Schadprogrammen, die der Kunde auf der Plattform des Anbieters einstellt.

Die Datensicherung muss in anwendungsadäquaten Abständen erfolgen, mindestens jedoch einmal täglich, so dass die Wiederherstellung der Daten mit einem für den Anbieter vertretbarem Aufwand sichergestellt ist.

Im Falle eines von dem Anbieter zu vertretenden Datenverlustes oder einer Beschädigung von Kundendaten ist der Anbieter nur verpflichtet, wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zur Wiederherstellung verlorener oder beschädigter Kundendaten aus dem von ihm angelegten aktuellsten Backup der betroffenen Kundendaten zu unternehmen und die Haftung ist auf den Rekonstruktionsaufwand begrenzt.

Zu Klarstellung gilt dieser Absatz auch, soweit der Rechtsgrund für eine Haftung des Anbieters sich aus Datenschutzrecht oder einem Datenverarbeitungsvertrag ergibt.

## 14. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

14.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Bestellformular bezeichneten Datum bzw. unmittelbar nach der Beauftragung zunächst für die Dauer der im Bestellformular vereinbarten Laufzeit („Subscription“). Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

14.2 Soweit im Einzelfall mit dem Kunden nichts anderes vereinbart ist, kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Die vereinbarte Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um drei weiteren Monat, wenn sie nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit bzw. der Verlängerungslaufzeit schriftlich von einer der Parteien gekündigt wird.

14.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

14.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Der Anbieter erklärt sich bereit, den Kunden aufgrund einer gesondert zu schließender einvernehmlicher Vereinbarung zu unterstützen.

Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

14.5 Darüber hinaus, ist der Anbieter berechtigt, mit angemessener Vorlaufzeit nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden von ihm bestimmte einzelne SaaS-Dienstleistungen einzustellen. Ziffer 14.4 gilt entsprechend.

## 15. Geheimhaltung

15.1 Der Anbieter verpflichtet sich, alle im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistungen offenbarten vertraulichen Informationen geheim zu halten und die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, dass Unbefugte keinen Zugang zu den vertraulichen Informationen erhalten. Der Anbieter verpflichtet sich, die erhaltenen vertraulichen Informationen und Kenntnisse nicht für eigene oder fremde Zwecke zu benutzen oder hierauf gewerbliche oder sonstige Schutzrechte anzumelden bzw. zu beanspruchen.

15.2 Vertrauliche Informationen i. S. d. Regelung sind grundsätzlich alle vom Kunden oder Nutzer an den Anbieter mitgeteilten Informationen, außer solchen, die

a) bereits öffentlich bekannt sind oder während der Laufzeit dieses Vertrags öffentlich bekannt werden, ohne dass der Anbieter oder Personen, deren Verhalten sich der Anbieter zurechnen lassen muss, dies zu vertreten hätten;

b) dem Anbieter beim Zeitpunkt des Vertragsschlusses bereits bekannt sind oder während der Laufzeit dieses Vertrags ohne Verletzung dieser Geheimhaltungsverpflichtung, gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anordnungen bekannt werden

## 16. Datenschutz

16.1 Der Anbieter gewährleistet auf der Grundlage der einschlägigen datenschutzrechtlichen Gesetze die datenschutzrechtliche Sicherheit der jeweiligen Daten, welche entweder in die Projektplattform eingestellt oder im Rahmen und aufgrund des vereinbarten Leistungsumfangs verarbeitet werden.

16.2 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO) tätig und wird diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

16.3 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), Der Anbieter wird derartige Daten nur im Rahmen der Weisung des Kunden verarbeiten (Art. 26 DSGVO). Der Kunde bleibt „Herr dieser Daten“ und ist im Verhältnis zum Anbieter Alleinberechtigter und steht dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

16.4 Der Kunde hält alle Rechte, Titel und Interessen an und für die Kundendaten und ist allein verantwortlich für die Rechtmäßigkeit, Verlässlichkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit und Qualität dieser Kundendaten. Der Anbieter erhält ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht für die Speicherung, die Verteilung, die Veröffentlichung, den Export, die Anpassung, die Bearbeitung und die Übersetzung der Kundendaten in dem Umfang, wie dies im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung notwendig ist.

16.5 Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat.

Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

16.6 Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden grundsätzlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

16.7. Soweit personenbezogene Daten nach dem 31.12.2020 im Vereinigen Königreich verarbeitet und gespeichert werden, gelten ausschließlich die Bestimmungen der im Vereinigten Königreich geltenden Fassung der EU-DSGVO („UK-GDPR“.)

## 17. Projektdaten

17.1 Verwertung von Projektdaten durch den Anbieter

- a) Zur Weiterentwicklung und Verbesserung seiner Produkte und Leistungen für Kunden ist der Anbieter berechtigt, Daten, die bei Nutzung der vereinbarten Dienste durch den Kunden entstehen („Projektdatei“), zu erfassen, zu speichern, zu analysieren, auszuwerten und Ergebnisse der Auswertungen zu verwerten.
- b) Sollten Projektdatei im Sinne von lit. a) im Einzelfall personenbezogene Daten, z.B. aus vom Kunden gespeicherten Dokumenten umfassen, werden diese vom Anbieter anonymisiert und ausschließlich in anonymisierter Form genutzt, so dass Kunden oder andere betroffene Personen nicht identifiziert werden können.
- c) Der Anbieter wird sicherstellen, dass Personen in Auswertungsergebnissen nicht wiedererkennbar gemacht werden (Re-Identifikation) oder die in der Datenbasis für eine Analyse und Auswertung enthaltenen anonymisierten Daten nicht de-anonymisiert werden können.

## 17.2 Nutzungsrechtseinräumung

Der Kunde räumt dem Anbieter unentgeltlich das einfache, zeitlich unbeschränkte, weltweite, übertragbare Recht ein, die Projektdatei in dem in Ziff. 17.1 definierten Umfang und für den dort definierten Zweck zu nutzen.

## 17.3 Löschen von Daten durch den Anbieter

Der Anbieter ist berechtigt, Projektdatei aus thinkproject nach Ablauf von 30 Werktagen nach Beendigung des Vertrags und vorheriger Information des Kunden zu löschen. Vor der Löschung wird der Anbieter dem Kunden das Recht einräumen, die von ihm eingestellten Daten auf einem geeigneten Datenträger gegen Bezahlung herauszuverlangen.

## 18. Audit

18.1 Der Anbieter ist berechtigt die bestimmungsgemäße Nutzung der Software bei Vorliegen von Anhaltspunkten zu prüfen („Audit“), jedoch höchstens einmal jährlich. Der Anbieter kündigt eine Prüfung mindestens 30 Tage im Voraus schriftlich an. Der Kunde erklärt sich bereit, bei einem Audit mit dem Anbieter zu kooperieren und geeignete Informationen zur Verfügung zu stellen.

18.2 Eine infolge Abweichung des Ist-Zustandes von dem vertraglich vereinbarten Soll-Zustandes wegen fehlender Lizenzrechte nicht gedeckte Nutzung der Software (Unterlizenzierung) ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden durch Nachlizenzierung in Rechnung zu stellen und der Kunde verpflichtet zu bezahlen.

## 19. Referenz

Der Kunde erklärt sich mit der Nennung als Kunde und Referenzkunde des Anbieters mit Vertragsschluss einverstanden. Der Anbieter ist berechtigt, das Marken des Kunden auf der Webseite des Anbieters und in Marketingunterlagen zu verwenden. Weitergehende Nennungen des Auftraggebers in Marketing-Dokumenten z.B. Case Study werden dem Auftraggeber zur Freigabe vorlegt.

## 20. Schlussbestimmungen

20.1 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters auf einen Dritten übertragen. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.

20.2 Für die vertraglichen Beziehungen der Parteien gilt das Recht des jeweiligen Staates am Firmensitz des den jeweiligen Vertrag schließenden Anbieters unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

20.3 Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung der hier angebotenen Leistungen des Anbieters und/oder diesen allgemeinen Vertragsbestimmungen ist das zuständige Gericht am Firmensitz des Anbieters ausschließlich zuständig, sofern der Kunde Unternehmer ist oder keinen im Land des Geschäftssitzes des Anbieters hat, seinen Firmensitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Wirksamwerden dieser Vertragsbedingungen ins Ausland verlegt hat oder wenn sein Firmensitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

20.4 Als Erfüllung- und Zahlungsort gilt der jeweilige Geschäftssitz des Anbieters als vereinbart.

20.5 Die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einzelner Bestimmungen lässt die Wirksamkeit dieses Vertrags im Übrigen unberührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, rückwirkend eine Regelung zu vereinbaren, die dem mit der unwirksamen Klausel verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

## English: Terms and Conditions thinkproject

Last update: 18.03.2021

The following Terms and Conditions are applied uniformly by thinkproject Deutschland GmbH and its equity investments and subsidiaries thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, , thinkproject Swiss LLC hereinafter referred to as “thinkproject” or the “Provider”.

### 1. Definitions

The “**Provider**”/ “**thinkproject**” refers to thinkproject Deutschland GmbH and its equity investments and subsidiaries thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC.

“**Application software**” or “**software**” refers to software products of the Provider listed in an order form (in machine-readable object code only), including the associated manuals provided by the Provider and any other end user documentation provided by the Provider (hereinafter collectively referred to as “documentation”).

“**Services**” refers to the services performed, as far as technologically and operationally possible for the Provider, according to an agreement and in return for a separate fee, such as development services, project planning, implementation, administrative activities, training, consulting, support and other additional services.

“**Order form**” refers to a document used to order the licensed software or to order software maintenance and support services, including the customer’s ordering forms that contain all the necessary information required by the Provider to fulfil an order. All order forms must validly include these Terms and Conditions.

“**Concurrent users**” refers to a licence model in which the maximum number of simultaneous users is determined for the Software.

“**Named users**” refers to a licence model in which the maximum number of users granted registered access to the software is determined.

“**CISG**” refers to the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods.

“**Force majeure**” refers to a sudden event whose occurrence could not have been predicted by any party, such as strikes, unrest, wars and pandemics.

“**Customer**” refers to thinkproject’s contractual partner and those parties who make the Provider an offer to enter into an agreement for the utilisation of the SaaS services offered by the Provider.

“**Service description**” refers to the content and service scope of the respective software.

“**Users**” refers to persons who actually use the Provider’s services and who are internally authorised to do so by the customer.

“**Platform**” refers to totality of the hardware, operating systems and application software made available to the customer by the Provider for the use of the SaaS.

“**SaaS**” (software as a service) refers to the contractually agreed application software being made available on the Internet for a limited period in return for a fee (rental, also referred to as a “subscription”).

“**SLA**” refers to the service level agreement stipulated in the respective service description.

“**System environment**” refers to the number and type of computers (including the computer model and operating system) as indicated on the respective order form. System environment is also a type of computer or software equivalent to that indicated on the order form.

“**Property rights**” refers to industrial property rights or copyrights.

“**Work performance**” refers to services by the Provider intended to achieve a specific result and offered separately.

## 2. The Agreement and Order Form

2.1 These Terms and Conditions govern the provision of SaaS services and, if agreed, separate services and work performance by the Provider and their utilisation by businesses (B2B). The services are not offered to consumers. The Provider performs its services exclusively on the basis of these Terms and Conditions. The terms and conditions of the customer do not apply. This also applies if the Provider does not expressly object to the customer's terms and conditions.

2.2 The scope of the service owed is determined by the respective agreement and the respective service description on which an offer is based.

2.3 If the stipulations in various documents are contradictory, the regulations apply in the following order: the regulations of individual agreements, the service description, these Terms and Conditions, statutory regulations.

2.4 If, in an individual case, other services are performed by the Provider, this does not establish a claim to future services.

## 3. Form of Agreement

3.1 Agreements between the Provider and the customer arise when a contract in writing (or in text form) is concluded. A requirement for the formation of a contract on the Internet is the prior registration of the customer and confirmation of this by the Provider. The Provider typically accepts the customer's order by e-mail response or by providing the services (activation).

3.2 The Provider's website does not contain binding offers to enter into an agreement. Corresponding declarations are merely invitation to customers to place their offers (orders). If services or work performance are agreed, these require the formation of a separate agreement.

## 4. Rights of use

4.1 The Provider grants the customer a temporary, non-exclusive, non-transferrable global right to use the contractually agreed application software in accordance with the respective service description and to work results produced in conjunction with implementation and adjustment services for the internal business purposes of the customer and for the agreed platform for the users authorised by the customer by way of subscription.

4.2 Through its access, the customer is entitled to use the agreed application software as per the terms of the agreement in conjunction with the underlying service description and as stipulated in the order form.

4.3 The customer is not permitted:

- a) to duplicate, edit, use to produce derived works or to market the software or parts thereof;
- b) to decompile, reconstruct or otherwise reduce to human readable form the software or parts thereof, unless this is allowed by law;
- c) to use the software or services or parts thereof to develop a product to compete with the software or services; or
- d) to use the software or services to perform services for third parties, or to sell, lend, lease or rent the software or services.

4.4 The Provider can revoke the customer's access authorisation or cancel its contract if the customer materially exceeds its permitted use or violates regulations protecting against unauthorised use. In this context, the Provider can interrupt or block access to the contractually agreed services. The Provider must first grant the customer an appropriate grace period to take remedial action. Merely revoking access authorisation is not also

considered cancellation of the contract. The Provider can revoke access authorisation without cancellation for an appropriate period only, not to exceed a maximum of three (3) months.

4.5 This does not affect the Provider's entitlement to compensation for utilisation exceeding the agreed utilisation.

4.6 The customer is entitled to have its access authorisation and access to its subscription restored after it has proved that the utilisation in breach of contract has been halted and future utilisation in breach of contract has been prevented.

4.7 The Provider retains ownership and copyrighted rights to all offer documents, cost estimates, system designs, the documentation provided, other documents and the technologies, expertise, and registered brands on which these are based. Any editing, duplication, or provision to third parties is prohibited.

4.8 The customer expressly acknowledges and agrees that no terms and conditions that the customer includes in or with a Purchase Order, payment, or other documentation, nor any other course of dealing between the Parties or industry custom, or otherwise, shall apply to, supersede, vary or supplement the terms and conditions set forth in this Agreement.

## 5. Customers Obligations

5.1 The agreed remuneration must be paid on time.

5.2 Remuneration must also be paid for unauthorised joint use or unauthorised use by other users if and to the extent that the customer is responsible for this use.

5.3 The customer has a duty to cooperate in setting up the services to the extent that this relates to services by the Provider.

5.4. The Provider must be informed without delay of defects or damage that could prove detrimental to security or operations.

5.5 The Provider must be fully indemnified against any receivables or claims from third parties made against the Provider owing to illegal use by the customer or a user, and the Provider must be reimbursed for all costs of legal defence and any compensation for damages regardless of their legal basis.

5.6 In the event that the scope of use is breached by a user contrary to the terms of the agreement or in the event of unauthorised use being allowed, without delay and on request the customer must provide the Provider with all available information for exercising its claims for use in breach of contract, including in particular the user's name and address.

5.7 The customer will:

a) appoint a representative authorised to make contractual commitments for the customer in all matters relating to the agreement;

b) provide the Provider with the information needed to set up the services as described in the offer;

c) bear responsibility for appointing and monitoring super users who perform day-to-day support and administrative tasks in connection with the respective application software on behalf of the customer, such as setting up new user accounts, producing customer agreements and managing user roles and permissions. The Provider will train users as specified in the offer, but assumes no liability for actions they take or fail to take;

d) provide the hardware, network and telecommunication connections with the Internet and all other things necessary to access the services. The Provider accepts no liability for problems, delays or delivery failures that occur, or for losses or damage due to the use of such hardware by the customer or a defect in such telecommunication connections or other things; and

e) take appropriate measures to prevent and report unauthorised access to services, to ensure that authorised users keep the access data for their user accounts secret and not to expose the services to any viruses or illegal, harmful or infringing content or activities.



## 6. Services and work performance

6.1 To the extent agreed with the customer, the Provider performs the services (e.g. training, consulting or work performance) arising from the respective service description or order.

6.2 In performing the services, the Provider reserves the right to replace an employee with another employee with the necessary qualifications at any time. The Provider can also use freelance employees or the employees of other companies to fulfil its contract.

6.3 The Provider is not liable for a specific result of consulting or training. If the content of training contradicts the training documentation produced by the Provider for this training, the content of the training takes precedence in case of doubt. If there are doubts as to the accuracy of the content of training documentation, the customer is required to consult the Provider.

6.4 Other services beyond the performance of training (e.g. the provision of hardware or software, rent for training premises) are provided according to separate agreement.

6.5 If, in conjunction with services, one or more works are to be produced, individual works that can be used independently of each other will be separated and accepted independently of each other.

6.6 If, among other things, the agreement requires the production of a concept or specifications manual, this will be accepted separately. If the Provider has performed the services it is to perform, or partial services, in full, the Provider will provide the results of said services to the customer for acceptance or partial acceptance.

6.7 If there is no delivery in the sense of a physical handover, the Provider will make the work result available to the customer by way of SaaS and notify the customer that it is ready for acceptance. The customer must fully inspect the result within twelve working days and must either declare its acceptance or partial acceptance to the Provider in writing or inform it in writing of the obvious defects or defects found. If the customer does not issue a declaration by this deadline or if the customer uses the work result, the work result is deemed accepted or partially accepted.

## 7. Support services, system availability and SLA

7.1 Depending on the respective application software made available, support tickets for the services can be provided by the Provider's support centre and the Provider will respond to them in the times defined in the respective service description.

7.2 Unless agreed otherwise, support by the Provider is limited to the operation of the respective system and does not extend to support or consulting in relation to the use of the respective software.

7.3 Service hotline for administrators and users: There is a technical support hotline to answer questions from users and administrators, which can be reached Mondays to Fridays during normal business hours (except public holidays) depending on the respective country in which processing takes place.

7.4 The respective agreed SaaS will comply with the service availability target ("availability target") defined in the respective service description. The non-availability of the service comprises blockers in the software, hardware and associated services and systems under the control of the Provider, including the barrier between the hosting environment of the Provider and the transfer point to the Internet. The following categories are excluded from the availability target:

a) The Provider will make economically reasonable efforts to advise the customer of planned downtime outside usual business hours with advance notice of at least 24 hours to the customer.

b) Downtime due to circumstances beyond the Provider's control, including, but not limited to, force majeure events.

7.5 The software of the Provider is under constant ongoing development. This can result in the software being functionally entirely replaced by a new product or a new solution (“successor product”). In such event, the successor product replaces the software. The customer has no claim to the successor product being made available or provided, unless it is a new release or a version generally made available or provided to all customers under existing agreements.

If the Provider does not replace the software with a successor product, or generally stops developing and therefore discontinues it, the Provider will advise the customer in writing of the cessation of support services (“end of life”) with notice of at least six (6) months, except the minimum contract term if this is not more than three (3) years. This announcement is also deemed ordinary notice of termination of support services for the corresponding software as at the next possible date.

The Provider will inform the customer in writing of the options and support available for migration to a current successor product, if available.

## 8. Terms and conditions of payment

8.1 Unless expressly indicated otherwise, the utilisation of the SaaS and the provision of services by the Provider are subject to charge. The prices for the utilisation of the services of the Provider are regulated in individual agreements; otherwise the prices of the Provider’s respective offer apply.

8.2 Commencing on operational provision of services, monthly fees are due pro rata in advance for the remainder of the month. Non-recurring fees (e.g. hardware delivery, configuration, installation) are payable on operational provision of services.

8.3 If the customer or a user exceeds the contractually agreed scope of use, the Provider is entitled to bill the fee incurred if and to the extent that the customer is responsible for this use.

8.4 Registrations for training or other similar events can be cancelled with a full refund up to four weeks before the start of the event. If cancelled at a later time, the cancellation fee is 50% with compensation for the expenses incurred.

8.8 A right of retention can be claimed only for counterclaims from the same contract.

8.9 The parties can offset only those receivables that are legally binding or undisputed.

## 9. Default

If the Provider is in default of the performance owed, its liability is governed by section 13 of these Terms and Conditions; otherwise the statutory provisions apply. The customer is entitled to withdraw from the agreement only if the Provider does not comply with an appropriate grace period set by the customer of at least four weeks.

## 10. Defects of quality and availability

10.1 If errors or defects occur in the SaaS for which the Provider is responsible, the Provider will resolve the defect as necessary at its own expense without delay. Defects in the application software that do not significantly impair functionality will be resolved by a software update within an appropriate period.

10.2 The customer has no claims for defects if fitness for contractual purpose is only insignificantly reduced.

10.3 If the attempts – repeated attempts if necessary – to resolve the defect in accordance with 10.1 fail, the customer is entitled to demand a reduction of the agreed fee, unless such defects only insignificantly reduce the fitness of the Provider’s services. The right to a reduction is excluded if the customer’s claims are disputed or not legally binding. This does not affect the right to termination without notice.

10.4 The availability of the services provided is shown by the service description.

## 11. Defects in contracts for work performance

11.1 The customer is required to accept or partially accept work performance, and will cooperate in this to an appropriate and necessary extent.

11.2 Defects that only insignificantly affect the use of the work result, or immaterial defects, do not entitle the customer to refuse acceptance or partial acceptance. The Provider will resolve defects that do not entitle the customer to refuse acceptance in conjunction with its duty to resolve defects.

11.3 The Provider is entitled to set an appropriate deadline for acceptance by the customer after completion of the work. If the customer does not refuse acceptance and state at least one defect for this by this deadline, the work is deemed accepted. The utilisation of the work by the customer without complaint is also deemed acceptance.

## 12. Indemnification for infringements of industrial property rights

12.1. At its own expense, the Provider shall indemnify and defend the customer against all third-party claims for infringements of industrial property rights where the customer is held to be at fault, but the Provider is responsible. The customer undertakes (a) to inform the Provider of such claims without delay, but no later than within 30 days following receipt of the notification, (b) to surrender sole control of the legal defence and settlement negotiations to the Provider and (c) to provide the Provider with all information and authorisations necessary for the legal defence against the claim.

If the customer does not inform the Provider of such claims or neglects to carry out the aforementioned cooperation and provision of information, this claim to indemnification shall expire. The claim to indemnification also expires if the customer uses the software in breach of contract, grants use to unauthorised parties or has modified the software.

12.2 Any claims to compensation on the part of the customer notwithstanding, in the event of infringements of industrial property rights, the Provider is permitted at its own discretion and its own expense, in relation to the software in question: (a) to make changes that, while preserving the customer's interests, guarantee that industrial property rights are no longer infringed on; or (b) to acquire the necessary rights of use for the customer.

## 13. Liability

13.1 The Provider is liable for wilful intent and gross negligence. For slight negligence, the Provider is liable only for a breach of a cardinal obligation, whose fulfilment is a prerequisite for the proper performance of the agreement and that the customer can be expected to rely on, and for damages due to injury to life, limb or health.

13.2 In the event of slight negligence, liability is limited to the amount of the foreseeable direct damages that must typically be expected to arise. Direct damages do not include lost profits, business interruption, loss of data for which the customer is responsible, downtimes, transaction losses or business deals not agreed. At maximum, liability is limited to the SaaS/subscription fee to be paid by the customer per year, though not more than EUR 100,000 per claim or EUR 500,000 for the respective contract for its duration.

13.3 The above restrictions on liability apply with the corresponding changes to claims against employees of the Provider and agents of the Provider; they apply in particular to claims for damages and reimbursement of expenses.

13.4 The Provider reserves the objection of contributory negligence. In particular, the customer has a duty to make regular data backups and to use state-of-the-art anti-virus programmes. The Provider does not check whether it is technically possible for the customer to process the data entered, particularly in regard to file sizes and formats. The Provider assumes no guarantee that the files are free from malware that the customer places on the Provider's platform.

Data must be backed up at intervals adequate to their use, or at least once per day, ensuring that data can be restored with reasonable effort by the Provider.

In the event of a loss of data or damage to customer data for which the Provider is responsible, the Provider is required only to make economically reasonable efforts to restore lost or damaged customer data from the most recently created backup of the customer data affected, and liability is limited to the cost of reconstruction.

By way of clarification, this paragraph also applies if the legal reason for the Provider's liability arises from data protection law or a data processing contract.

## 14. Term and termination of the agreement

14.1 The contractually agreed services will be performed from the date stated in the order form or immediately after being commissioned, initially for the duration agreed in the order form ("subscription"). Early, ordinary termination by either party is excluded for this minimum term.

14.2 Unless agreed otherwise with the customer in an individual case the agreement can be terminated with notice of three months, though not before the end of the minimum period. The agreed term of the agreement will be extended by a further three months if it is not cancelled by either party in writing with notice of three months to the end of the term of the agreement or to the end of the extended term of the agreement.

14.3 This does not affect either party's right to extraordinary termination for cause. If there is cause, the Provider is entitled to terminate the agreement without notice.

14.4 Any notice of termination requires written form to be effective. The customer will back up its data on its own responsibility in good time before the end of the agreement (for instance, by download). The Provider is prepared to assist the customer on the basis of a separate consensual agreement.

The customer will typically not be able to access these data after the end of the agreement for data protection reasons.

14.5 Furthermore, at its own discretion and taking the customer's interests into account, the Provider is entitled to discontinue certain SaaS services of its choosing with appropriate advance notice. Section 14.4 applies with the corresponding changes.

## 15. Confidentiality

15.1 The Provider undertakes to preserve the secrecy of all confidential information disclosed to it in connection with the use of services, and to take the necessary precautions to prevent unauthorised persons from accessing the confidential information. The Provider undertakes not to use the confidential information or knowledge received for its own or third-party purposes, or to register or claim industrial or other property rights based on this.

15.2 Confidential information as referred to by this regulation means any information disclosed to the Provider by the customer or users, except such information that:

a) is already publicly known or that becomes publicly known during the term of this agreement without the Provider or persons whose conduct is attributable to the Provider being responsible for this;

b) that is already known to the Provider or becomes known during the term of this agreement without the violation of this confidentiality obligation, statutory provisions or official orders

## 16. Data protection

16.1 On the basis of the relevant data protection laws, the Provider guarantees the security under data protection law of the respective data either entered on the project platform or processed in conjunction with and on the basis of the agreed scope of service.

16.2 If the Provider can access personal data of the customer or from its area, it will act exclusively as the processor (Article 28 GDPR) and will process and use these data only for contract performance. The Provider will obey the customer's instructions for the handling of these data. The customer bears any negative consequences of such instructions for contract performance. The customer will reach an agreement with the Provider on the details for the Provider's handling of the customer's data in accordance with the requirements of data protection law.

16.3 The customer remains the controller, both generally as regards the contract relationship and as referred to by data protection law. If the customer processes personal data in connection with the agreement (including their collection and use), the Provider will process such data only as instructed by the customer (Article 26 GDPR). The customer remains "in charge of these data" and is their sole owner in relation to the Provider and warrants that it has the proper authorisation for this in accordance with applicable provisions, including in particular those of data protection law, and will indemnify the Provider against third-party claims in the event of a breach.

16.4 The customer holds all rights, titles and interests to and for the customer data and is solely responsible for the legality, reliability, completeness, accuracy and quality of these customer data. The Provider receives a non-exclusive right of use to the customer's data, including its storage, distribution, publication, export, adjustment, processing and translation, to the extent necessary in connection with fulfilment of the agreement.

16.5 For the relationship between the Provider and the customer: In respect of the data subject, the customer bears responsibility for the processing (including collection and use) of personal data, except to the extent that the Provider is responsible for any claims on the part of the data subject for a breach of duty attributable to it.

The customer will responsibly review, process and answer any requests, application or claims of the data subject. This also applies in the event of claims made by the data subject against the Provider. The Provider will assist the customer in conjunction with its duties.

16.6 For customers based in the EU, the Provider guarantees that data of the customer will be stored in a Member State of the European Union or in another state that is a party to the Agreement on the European Economic Area unless agreed otherwise.

16.7. If personal data are processed and stored in the United Kingdom after 31 December 2020, the provisions of the version of the EU GDPR valid in the United Kingdom ("UK GDPR") will apply exclusively.

16.8 The Provider guarantees customers based in Switzerland that data of the customer will be processed in Switzerland, in a Member State of the European Union, in another state that is a party to the Agreement on the European Economic Area or in the United Kingdom unless agreed otherwise.

## 17. Project data

17.1 Use of project data by the Provider

a) In order to continue developing and improving its products and services for customers, the Provider is entitled to record, store, analyse and assess the data arising from the use of the agreed services by the customer ("project data"), and to use the results of such analysis.

b) If, in individual cases, project data as referred to by a) contain personal data, e.g. from documents stored by the customer, these will be anonymised by the Provider and exclusively used in anonymised form so that neither the customer nor other data subjects can be identified.

c) The Provider will ensure that persons cannot be re-identified in the results of analysis, and that the anonymised data contained in the database for analysis and assessment cannot be de-anonymised.

## 17.2 Granting of right of use

Free of charge, the customer grants the Provider the non-exclusive, perpetual, global, transferrable right to use the project data as defined in 17.1 and for the purpose defined there.

## 17.3 Erasure of data by the Provider

The Provider is entitled to erase project data from thinkproject 30 working days after the end of the agreement and after prior notification of the customer. Before erasure, the Provider will grant the customer the right to have the data it entered returned on a suitable data carrier in return for payment.

## 18. Audit

18.1 The Provider is entitled to audit the proper use of the software if there are indications, though not more than once per year. The Provider will announce an audit in writing at least 30 days in advance. The customer is prepared to cooperate with the Provider in an audit and to provide suitable information.

18.2 The Provider is entitled to bill the customer for unauthorised use of the software as a result of a deviation of actual use from the contractually agreed and intended use due to a lack of licence rights (sublicensing) and the customer undertakes to pay.

## 19. Reference

The customer consents to being named as a customer and reference customer of the Provider on formation an agreement. The Provider is entitled to use the customer's brands on the website of the Provider and in marketing documents. Further naming of the contractor in marketing documents, e.g. case studies, will be submitted to the contractor for approval.

## 20. Final provisions

20.1 The customer can transfer its rights and duties under the agreement to a third party only with the prior written consent of the Provider. Consent cannot be unreasonably refused.

20.2 The contractual relationships between the parties are governed by the law of the respective state in which the Provider entering into the respective agreement is domiciled, under exclusion of the UN Sales Convention (CISG).

20.3 The competent court at the domicile of the Provider has sole jurisdiction for disputes arising from or in connection with the use of the services of the Provider offered here or these Terms and Conditions, to the extent that the customer is a business or does not have a domicile in the country of the Provider's domicile, has relocated its domicile or habitual residence abroad after these Terms and Conditions become effective or if its domicile or habitual residence is not known at the time of legal action.

20.4 The respective domicile of the Provider is agreed as the place of performance and payment.

20.5 The invalidity or unenforceability of individual provisions does not affect the validity of the rest of this agreement. The parties undertake to retroactively agree a new provision that most closely approximates the business purpose of the void clause.

## Español: Términos y condiciones contractuales generales de thinkproject

Fecha: 18.03.2021

Los siguientes términos y condiciones contractuales son utilizados de manera estandarizada por thinkproject Deutschland GmbH, así como por sus filiales y empresas participadas thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC, denominadas en adelante «thinkproject» u «ofertante».

### 1. Definiciones

«Ofertante» o «thinkproject» se refiere a thinkproject Deutschland GmbH, así como a sus filiales y empresas participadas thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC.

Se entiende por «programas informáticos» o «*software*» los productos informáticos del ofertante listados en un formulario de pedido (en código objeto legible por máquina únicamente), incluidos los manuales proporcionados por el ofertante a tal fin y cualquier otra documentación de usuario final que el ofertante pueda haber suministrado (en lo sucesivo denominados en conjunto «documentación»).

El término «servicios» se refiere a los servicios prestados dentro del ámbito de las posibilidades técnicas y operativas del ofertante, en cada caso mediante acuerdo, previo pago aparte, como por ejemplo los servicios de desarrollo, planificación de proyectos, implementación, tareas administrativas, formación, consultoría, asistencia técnica y otros servicios adicionales.

El «formulario de pedido» es un documento que se utiliza para solicitar el *software* sujeto a licencia y/o para solicitar servicios de mantenimiento relacionados con el *software*, así como servicios de soporte o asistencia técnica, incluidos los formularios de pedido del cliente, y que contiene toda la información requerida por el ofertante para poder satisfacer un pedido. Todos los formularios de pedido deben integrar de manera adecuada estos términos y condiciones.

«Usuario concurrente» se refiere a un modelo de licencia en el que se especifica el número máximo de usuarios que pueden utilizar simultáneamente el *software*.

Por «usuario designado» se entiende un modelo de licencia que define el número máximo de usuarios que pueden acceder al *software* con un acceso registrado y designado.

«CIM» hace referencia a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Por «fuerza mayor» se entiende un acontecimiento repentino, cuya aparición no podía ser prevista por ninguna de las partes, como pueden ser huelgas, disturbios, guerras y pandemias.

El término «cliente» hace referencia al socio contractual de thinkproject y a aquellos que presentan una oferta al ofertante para formalizar un contrato de utilización de los servicios de SaaS ofrecidos por el ofertante.

Por «descripción del servicio» se entiende el contenido y el alcance de los servicios del *software* en cuestión.

El término «usuario» se refiere a las personas que realmente utilizan los servicios del ofertante y que han sido autorizadas internamente por el cliente para utilizarlos.

«Plataforma» se refiere a todo el conjunto del *hardware*, sistemas operativos y *software* que el ofertante pone a disposición del cliente para el uso del SaaS.

«SaaS» (*Software as a Service*) se refiere a la puesta a disposición en internet, a título oneroso, del *software* acordado por contrato durante un periodo limitado de tiempo (licencia, también denominada «suscripción»).

«SLA» son las siglas de *Service Level Agreement* (Acuerdo de Nivel de Servicio), tal y como se define en la descripción del servicio correspondiente.



«Entorno del sistema» hace referencia al número y tipo de ordenadores (incluidos el modelo de ordenador y el sistema operativo), tal y como se especifica en el formulario de pedido correspondiente. El entorno del sistema es también un tipo de ordenador y/o *software* que corresponde al especificado en el formulario de pedido.

Los «derechos de propiedad» son los derechos de propiedad industrial o los derechos de autor.

Las «prestaciones de obra» son los servicios del ofertante que se ofrecen por separado con el objetivo de alcanzar un resultado.

## 2. Objeto del contrato y alcance de los servicios

2.1 Estos términos y condiciones contractuales regulan la prestación de servicios de SaaS y, si se acuerda, también de servicios y prestaciones de obra especiales por parte del ofertante, así como su utilización por parte de los empresarios (B2B). Estos servicios no se ofrecen a los consumidores. El ofertante presta sus servicios exclusivamente en virtud de lo dispuesto en los presentes términos y condiciones contractuales. No se aplican los términos y condiciones generales del cliente. Esto también es aplicable incluso si el ofertante no se opone expresamente a los términos y condiciones del cliente.

2.2 El alcance del servicio adeudado se determina mediante el respectivo contrato y la correspondiente descripción del servicio en los que se basa una oferta.

2.3 Si las condiciones de los distintos documentos son contradictorias, las regulaciones se aplican en el orden siguiente: regulaciones contractuales individuales, la descripción del servicio, los presentes términos y condiciones contractuales generales y la normativa legal.

2.4 El hecho de que el ofertante preste otros servicios en casos particulares no justifica la reivindicación de servicios futuros.

## 3. Celebración del contrato

3.1 Los contratos entre el ofertante y el cliente se celebran mediante la formalización de un contrato por escrito (o por otros medios escritos). El requisito indispensable para la celebración de un contrato en internet es el registro previo del cliente y la confirmación de dicho registro por parte del ofertante. Por regla general, el ofertante acepta la solicitud del cliente enviando un correo electrónico de respuesta o prestando los servicios (activación).

3.2 El sitio web del ofertante no contiene ninguna oferta vinculante para la celebración de un contrato. Tales declaraciones son meramente invitaciones a los clientes para que presenten ofertas (pedidos) por su parte. En la medida en que se acuerden servicios o prestaciones de obra, estos requieren formalizar un contrato aparte.

## 4. Derechos de uso

4.1 El ofertante concede al cliente el derecho de uso temporal, no exclusivo, intransferible y de aplicación global del *software* acordado por contrato, de acuerdo con la respectiva descripción de servicios y de los resultados de trabajo proporcionados en el marco de los servicios de implementación y adaptación, para los fines comerciales internos del cliente y para la plataforma acordada para los usuarios autorizados por el cliente mediante suscripción.

4.2 El cliente tiene derecho a utilizar, a través de su acceso, el *software* acordado, de conformidad con el contrato dentro del ámbito de la descripción de servicios correspondiente y según lo especificado en el formulario de pedido.

4.3 El cliente no está autorizado a:

a) copiar, editar, utilizar para la creación de obras derivadas o comercializar el *software* o partes del mismo;

b) descompilar, reconstruir o reducir de otro modo el *software* o partes del mismo a una forma legible para el ser humano, a menos que la ley lo permita;

c) acceder al *software* y a los servicios o a cualquier parte de los mismos con el fin de desarrollar un producto que compita con el *software* o los servicios; o

d) utilizar el *software* o los servicios para proporcionar, vender o transferir temporalmente, alquilar o prestar servicios a terceros.

4.4 El ofertante puede anular la autorización de acceso del cliente y/o rescindir el contrato si el cliente excede de manera significativa el uso que se le permite o infringe las normas de protección contra el uso no autorizado. En relación con esto, el ofertante puede suspender o bloquear el acceso a los servicios contractuales. El ofertante deberá conceder primero al cliente un plazo de gracia razonable para la subsanación. La mera anulación de la autorización de acceso no se considerará en sí misma como una rescisión del contrato. El ofertante solo podrá anular la autorización de acceso sin rescisión durante un periodo de tiempo razonable, de un máximo de 3 meses.

4.5 Esto no afecta al derecho del ofertante a reclamar una remuneración por el uso del producto que exceda lo convenido.

4.6 El cliente tiene derecho a que se le restituya la autorización de acceso y la opción de acceso para su suscripción después de haber demostrado que ha dejado de hacer un uso contrario a los términos del contrato y que ha tomado medidas para impedir un uso futuro contrario a los términos del contrato.

4.7 El ofertante se reserva el derecho de propiedad y los derechos de autor de todos los documentos de la oferta, estimaciones de costes, conceptos de sistemas, documentación suministrada y otros documentos, así como de las tecnologías, los conocimientos técnicos y las marcas registradas en los que se basan. Se prohíbe cualquier clase de manipulación, duplicación o transferencia a terceros.

4.8 El cliente reconoce expresamente y acepta que ningún término y condición comercial incluido por el cliente en o con cualquier pedido, pago u otro documento o en cualquier otra forma de hacer negocios entre las partes, o según sea habitual en el sector o de otro modo, se aplicará a, reemplazará, modificará o complementará los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

## 5. Obligaciones del cliente

5.1 La remuneración acordada se pagará en el plazo previsto.

5.2 Asimismo, se deberá pagar la remuneración que haya surgido del uso compartido no autorizado o del uso no autorizado por parte de otros usuarios, siempre y cuando el cliente sea responsable de dicho uso.

5.3 El cliente tiene la obligación de cooperar en el proceso de prestación de los servicios en la medida en que estos se refieran a los servicios del ofertante.

5.4. Los defectos o daños que puedan afectar negativamente a la seguridad o a las operaciones deben comunicarse inmediatamente al ofertante.

5.5 El ofertante quedará totalmente eximido de toda reclamación o demanda de terceros que se presente contra él debido a la utilización ilegal por parte del cliente o de un usuario, y se le reembolsarán todos los gastos de defensa jurídica, así como los pagos de indemnización, independientemente del fundamento legal.

5.6 En el caso de que un usuario se exceda en el ámbito de uso y contravenga el contrato o en caso de transferencia no autorizada de uso, el cliente deberá, previa solicitud, facilitar inmediatamente al ofertante toda la información que obre en su poder para hacer valer las reclamaciones derivadas del uso contrario a lo dispuesto en el contrato, en particular el nombre y la dirección del usuario infractor.

5.7 El cliente:

a) designará un representante autorizado que estará facultado para actuar de forma vinculante para el cliente en todos los asuntos relacionados con el contrato;

b) proporcionará al ofertante la información necesaria para prestar los servicios según lo especificado en la oferta;

c) tendrá la responsabilidad de designar y supervisar a los superusuarios que realizan diariamente tareas de asistencia técnica y administrativas relacionadas con el *software* pertinente en nombre del cliente, como la creación de nuevas cuentas de usuario, la creación de contratos con el cliente y la gestión de funciones y autorizaciones de usuario. El ofertante formará a los usuarios tal y como se especifica en la oferta, pero no asume ninguna responsabilidad por sus acciones u omisiones;

d) proporcionará los dispositivos de *hardware*, las conexiones de red y de telecomunicaciones a internet y todas las demás cosas necesarias para poder acceder a los servicios. El ofertante no acepta responsabilidad alguna por cualquier problema, retraso o fallo en la entrega o por cualquier pérdida o daño que pueda surgir del uso por parte del cliente de dicho *hardware* o cualquier fallo de tales conexiones de telecomunicaciones o de otro tipo de cosas; y

e) adoptará las medidas adecuadas para evitar y notificar un acceso no autorizado a los servicios y velará por que los usuarios autorizados mantengan en secreto los datos de acceso a sus cuentas de usuario y por no exponer los servicios a virus o a contenidos o acciones contrarios a la legalidad, dañinos o litigiosos.

## 6. Servicios y prestaciones de obra

6.1 Siempre que se haya acordado con el cliente, el ofertante prestará los servicios (por ejemplo, formación, asesoramiento y prestaciones de obra) correspondientes a la descripción de los servicios o al pedido.

6.2 Al prestar los servicios, el ofertante se reserva el derecho de sustituir en cualquier momento a un empleado por otro que cuente con la debida cualificación. El ofertante también puede recurrir a trabajadores autónomos y empleados de otras empresas para el cumplimiento del encargo.

6.3 El ofertante no se responsabiliza del éxito concreto de una prestación en caso de asesoramiento y formación. Si el contenido de un curso de formación y de la documentación de formación elaborada por el ofertante para dicho curso se contradicen entre sí, prevalecerá el contenido del curso de formación en caso de duda. En caso de duda sobre la veracidad del contenido de una documentación de formación, el cliente está obligado a consultar al ofertante.

6.4 El resto de los servicios al margen de la impartición de la formación (por ejemplo, el suministro de *hardware* y/o *software* o el alquiler de salas de formación) deben acordarse en un contrato aparte.

6.5 Si se van a crear una o más obras en el marco de los servicios, las obras individuales independientemente utilizables se aceptarán por separado y de forma independiente.

6.6 Si el contrato requiere, entre otras cosas, la confección de un concepto o una hoja de especificaciones, esto será objeto de una aceptación por separado. Si el ofertante ha prestado completamente los servicios o servicios parciales que debía prestar, el ofertante presentará el resultado del servicio al cliente para su aceptación o aceptación parcial.

6.7 En la medida en que no se realice una entrega física, el ofertante pondrá el resultado del trabajo a disposición del cliente a través del SaaS y le informará de la disponibilidad del mismo para que el cliente proceda a su aceptación. El cliente debe comprobar por completo el resultado del servicio dentro de un plazo de doce días hábiles y declarar por escrito la aceptación o la aceptación parcial al ofertante o bien comunicar al ofertante por escrito los defectos evidentes o detectados. Si el cliente no hace ninguna declaración dentro del plazo de

aceptación, o si el cliente hace uso del resultado del servicio, el resultado del servicio se considera aceptado o parcialmente aceptado.

## 7. Servicios de asistencia, disponibilidad del sistema y SLA

7.1 En función del *software* que se haya puesto a disposición, se pueden abrir solicitudes de asistencia para los servicios a través del centro de soporte del ofertante y este responderá a ellos de acuerdo con los plazos definidos en la correspondiente descripción del servicio.

7.2 Salvo que se convenga otra cosa, el servicio de asistencia por parte del ofertante está limitado al funcionamiento del sistema correspondiente y no se extiende, entre otras cosas, a la asistencia o asesoramiento en relación con el uso del *software* en cuestión.

7.3 Línea telefónica de asistencia para administradores y usuarios: para atender las consultas de usuarios y administradores se dispone de una línea telefónica de asistencia técnica, operativa de lunes a viernes en el horario comercial habitual (excepto festivos oficiales). La disponibilidad de la línea varía en función del país en el que se realice el procesamiento.

7.4 El SaaS acordado cumplirá generalmente con un objetivo de disponibilidad de servicio («objetivo de disponibilidad») definido en la correspondiente descripción del servicio. La indisponibilidad del servicio incluye fallos/problemas técnicos en el *software*, *hardware* y en los sistemas y servicios vinculados que están bajo el control del ofertante, incluyendo asimismo la frontera entre el entorno de *hosting* del ofertante y el punto de conexión a internet. Los siguientes supuestos se excluyen del objetivo de disponibilidad:

- a) El postor hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para informar al cliente al menos 24 horas antes de los tiempos de inactividad esperados fuera del horario comercial normal.
- b) Tiempos de inactividad debidos a circunstancias que escapan al control del ofertante, incluyendo, entre otros, los casos de fuerza mayor.

7.5 El *software* del ofertante está en constante desarrollo. Esto puede dar lugar a que el *software* se sustituya funcionalmente por un nuevo producto o solución («producto sucesor»). En tal caso, el producto sucesor sustituirá al *software*. El cliente no podrá reivindicar el acceso a o la transferencia del producto sucesor, a menos que se trate de un nuevo lanzamiento o una versión que se ponga a disposición de forma general o se transfiera a todos los clientes en virtud de los contratos existentes.

Si el ofertante sustituye *software* por un producto sucesor o, en general, deja de desarrollarlo y, por lo tanto, lo suspende, el ofertante notificará por escrito al cliente la interrupción de los servicios de soporte técnico («fin de vida») con un plazo de al menos seis (6) meses, exceptuando el periodo mínimo de vigencia del contrato si este no supera los 3 años. Esta notificación se considera también como una terminación ordinaria de los servicios de asistencia técnica para el *software* correspondiente en la próxima fecha posible.

Con la notificación escrita, el ofertante informará al cliente sobre las posibilidades y la asistencia para una migración a un producto sucesor actual, si está disponible.

## 8. Condiciones de pago

8.1 El uso del SaaS y la prestación de servicios por parte del ofertante están sujetos al pago de una tarifa, a menos que se indique expresamente lo contrario. Los precios por el uso de los servicios del ofertante se regulan en contratos individuales; de lo contrario, se aplican los precios de la oferta respectiva del ofertante.

8.2 A menos que se acuerde otra cosa, el pago mensual se abonará por adelantado para el resto del mes de manera prorrateada a partir del momento de la prestación efectiva de los servicios. Los pagos únicos (por

ejemplo, entregas de *hardware*, configuraciones, instalaciones) se abonarán cuando los servicios se pongan a disposición del cliente en condiciones operativas.

8.3 Si el cliente o un usuario excede el ámbito de uso acordado contractualmente, el ofertante tiene derecho a facturar los gastos incurridos por ello, siempre y cuando el cliente sea responsable de este uso.

8.4 Las inscripciones en cursos de formación u otros eventos de formación se pueden cancelar con el reembolso total hasta cuatro semanas antes del comienzo del evento. En caso de cancelación posterior, la tasa de cancelación es del 50 % y los gastos ocasionados deben ser reembolsados.

8.10 El derecho de retención solo puede hacerse valer como consecuencia de contrademandas derivadas de la relación contractual correspondiente.

8.11 Las partes contratantes solamente podrán compensar las reclamaciones que se hayan probado legalmente o que sean indiscutibles.

8.12 A menos que se acuerde lo contrario con el cliente en casos concretos, las facturas emitidas deberán abonarse en un plazo de 14 días sin deducción alguna.

## 9. Mora

Si el ofertante no cumple a tiempo con el servicio debido, la responsabilidad se regulará por lo dispuesto en la cláusula 13 de los presentes términos y condiciones generales; y más allá de estos, se regirá por las disposiciones legales aplicables. El cliente solo tiene derecho a rescindir el contrato si el ofertante no cumple un plazo de gracia razonable fijado por el cliente, que debe ser de al menos cuatro semanas.

## 10. Prestación de servicios deficiente y disponibilidad

10.1 En caso de que se produzcan errores o defectos en el servicio del SaaS que estén dentro del ámbito de riesgo del ofertante, este llevará a cabo inmediatamente la necesaria subsanación de los defectos a sus expensas. Los defectos del *software* que no afecten de manera significativa a la funcionalidad se solucionarán mediante una actualización del *software* dentro de un plazo razonable.

10.2 En caso de una reducción no significativa de la idoneidad para el uso de acuerdo con el contrato, el cliente no tendrá derecho a exigir responsabilidades por los defectos.

10.3 Si la subsanación de los defectos según la cláusula 10.1 fracasa —en caso necesario tras varios intentos—, el cliente tiene derecho a exigir una reducción del precio acordado, a menos que se trate de defectos que reduzcan la idoneidad de los servicios del ofertante de forma significativa. El derecho a la reducción del precio acordado queda excluido si las reclamaciones del cliente son impugnadas o todavía no se han probado legalmente. Esto no afecta al derecho de rescisión sin previo aviso.

10.4 La disponibilidad esperada de los servicios prestados se indica en la descripción de servicios.

## 11. Defectos en caso de contratos de obra

11.1 Por lo general, el cliente está obligado a aceptar o aceptar parcialmente las prestaciones de obra y deberá cooperar en la medida en que sea apropiado y necesario.

11.2 Los defectos que reduzcan solo de manera insignificante el uso del resultado del servicio, o los defectos insignificantes, no dan derecho al cliente a rechazar la aceptación o la aceptación parcial. Los defectos que no

den derecho al cliente a rechazar la aceptación serán subsanados por el ofertante en el marco de su obligación de subsanación de defectos.

11.3 Tras la finalización de la obra, el ofertante tiene derecho a fijar al cliente un plazo de gracia razonable para notificar la aceptación. Si el cliente no rechaza la aceptación dentro de este plazo, con la indicación de al menos un defecto, la obra se considerará aceptada. La utilización de la obra por parte del cliente sin una notificación de defectos también se considerará como aceptación.

## 12. Exención por infracciones de los derechos de propiedad

12.1. El ofertante eximirá y defenderá al cliente, a sus expensas, de todas las reclamaciones de terceros derivadas de infracciones de los derechos de propiedad de las que el cliente tenga responsabilidad, y por las que el ofertante asuma responsabilidad. El cliente se compromete a: (a) informar por escrito al ofertante de dichas reclamaciones de terceros con carácter inmediato, a más tardar en un plazo de 30 días desde la recepción de la comunicación; (b) transferir al proveedor el control exclusivo sobre la defensa jurídica y los actos de conciliación; y (c) facilitar al proveedor toda la información y otorgarle todos los poderes necesarios a efectos de la defensa jurídica frente a la reclamación.

Si el cliente no informa al ofertante de dichas reclamaciones u omite el deber de colaboración y cesión de información arriba descrito, este derecho de exención quedará sin efecto. El derecho de exención también quedará sin efecto si el cliente utiliza el *software* de forma contraria a lo estipulado en el contrato, transfiere derechos de uso a personas no autorizadas o modifica el *software*.

12.2 En caso de infracción de los derechos de propiedad, el ofertante puede —sin perjuicio de las reclamaciones por daños y perjuicios del cliente— a su propia discreción y a sus expensas, con respecto al *software* afectado: (a) realizar cambios que, salvaguardando los intereses del cliente, garanticen que ya no existe una infracción de los derechos de propiedad o (b) adquirir los derechos de uso necesarios para el cliente.

## 13. Responsabilidad

13.1 El ofertante es responsable en caso de dolo y negligencia grave. En caso de negligencia leve, solo responderá por el incumplimiento de una obligación contractual esencial (obligación fundamental), cuyo cumplimiento es esencial para la correcta ejecución del contrato y en cuya observancia puede confiar legítimamente el licenciataria, así como en caso de daños derivados de lesiones que atentan contra la vida, la integridad física o la salud.

13.2 En caso de negligencia leve, la responsabilidad se limita a la cuantía de los daños directos previsibles, cuya aparición es de esperar. Los daños directos no incluyen el lucro cesante, las interrupciones comerciales, la pérdida de datos de los que es responsable el cliente, la pérdida de uso, la pérdida de transacciones y la imposibilidad de conclusión de transacciones. La responsabilidad máxima se limita al SaaS o cuota de suscripción que debe pagar el cliente por año, con un máximo de 100 000 euros por reclamación y 500 000 euros resultantes de la relación contractual respectiva durante la duración del contrato.

13.3 Las limitaciones de responsabilidad mencionadas se aplican de manera análoga a las reclamaciones contra los empleados del ofertante y sus agentes; se aplican en particular a las reclamaciones por daños y perjuicios y al reembolso de los gastos.

13.4 El ofertante se reserva el derecho de objetar la coculpabilidad. En particular, el cliente tiene la obligación de hacer periódicamente copias de seguridad de los datos y de utilizar programas de protección antivirus de última generación. El ofertante no comprueba si los datos puestos a disposición en la plataforma pueden ser procesados técnicamente por el cliente, especialmente en lo que respecta al

tamaño y formato de los archivos. El ofertante no garantiza que los archivos que el cliente coloca en la plataforma del ofertante estén libres de programas maliciosos (*malware*).

Las copias de seguridad de los datos deben realizarse en intervalos adecuados en función del uso, pero al menos una vez al día, para que los datos puedan ser restaurados con un coste razonable para el ofertante.

En caso de pérdida o daños de datos de los clientes de los que es responsable el ofertante, el ofertante solo está obligado a realizar los esfuerzos que sean económicamente razonables para recuperar los datos perdidos o dañados de los clientes a partir de la copia de seguridad más reciente de los datos de los clientes afectados creada por el cliente, y la responsabilidad se limita al esfuerzo de reconstitución.

A modo de aclaración, este párrafo también se aplica si los fundamentos jurídicos de la responsabilidad del ofertante se derivan de la Ley de Protección de Datos o de un contrato de tratamiento de datos.

## 14. Duración del contrato y terminación del contrato

14.1 La prestación de los servicios acordados contractualmente tendrá lugar a partir de la fecha especificada en el formulario de pedido o inmediatamente después de que se efectúe el pedido, inicialmente por la duración del periodo acordado en el formulario de pedido («suscripción»). Durante este periodo mínimo, la terminación anticipada ordinaria es excluida por ambas partes.

14.2 A menos que se acuerde lo contrario con el cliente en casos individuales, el contrato puede rescindirse con un período de preaviso de tres meses, como muy pronto al final del plazo mínimo. El período de contrato acordado se prorroga por tres meses más si una de las partes no lo rescinde por escrito con un período de tres meses hasta el final del período de contrato o el período de prórroga.

14.3 Esto no afecta al derecho de cada parte contractual de rescindir el contrato de forma extraordinaria por motivos de peso. Si existe un motivo importante, el ofertante tiene derecho a rescindir el contrato sin previo aviso.

14.4 Cualquier declaración de rescisión debe realizarse por escrito para que sea efectiva. El cliente deberá realizar una copia de seguridad de sus archivos de datos bajo su propia responsabilidad con tiempo suficiente antes de la finalización del contrato (por ejemplo, mediante la descarga de los mismos). El ofertante se declara dispuesto a ayudar al cliente en virtud de un acuerdo amistoso que se celebrará por separado.

Tras la rescisión del contrato, el cliente ya no podrá acceder de manera regular a estos datos principalmente por razones de protección de datos.

14.5 Además, el ofertante tiene derecho a suspender determinados servicios concretos del SaaS a su total discreción con un plazo razonable, teniendo en cuenta los intereses del cliente. En este sentido se aplicará lo dispuesto en el punto 14.4.

## 15. Confidencialidad

15.1 El ofertante se compromete a mantener en secreto toda la información confidencial revelada en relación con la utilización de los servicios y a tomar las precauciones necesarias para impedir que personas no autorizadas tengan acceso a la información confidencial. El ofertante se compromete a no utilizar la información y los conocimientos confidenciales recibidos para sus propios fines o los de terceros, y a no solicitar ni reclamar derechos de propiedad industrial o de otro tipo con respecto a esta información.

15.2 La información confidencial en virtud del presente acuerdo se refiere básicamente a toda la información comunicada al ofertante por el cliente o el usuario, excepto la información que:

a) ya sea de dominio público o llegue a serlo durante la vigencia de este contrato, sin que el ofertante o las personas de cuya conducta sea responsable el ofertante sean responsables;



b) ya conozca el ofertante en el momento de la celebración del contrato o que se dé a conocer durante la vigencia de este contrato sin que se vulnere esta obligación de confidencialidad, las normas legales o las resoluciones oficiales.

## 16. Protección de datos

16.1 El ofertante garantiza —de conformidad con la normativa en materia de protección de datos vigente— la seguridad de la protección de los datos que se encuentren en la plataforma del proyecto o que se procesen en el marco y sobre la base del alcance de los servicios acordados.

16.2 En la medida en que el ofertante pueda acceder a los datos personales del cliente o de su entorno, actuará exclusivamente como encargado del tratamiento (art. 28 del RGPD) y tratará y utilizará estos datos únicamente para la ejecución del contrato. El ofertante seguirá las instrucciones del cliente para el tratamiento de estos datos. El cliente deberá asumir cualquier consecuencia negativa derivada de dichas instrucciones para la ejecución del contrato. El cliente acordará con el ofertante los detalles para el tratamiento por parte del ofertante de los datos del cliente de acuerdo con los requisitos en materia de protección de datos.

16.3 El cliente sigue siendo el responsable tanto en la relación contractual general como en lo relativo con la Ley de Protección de Datos. Si el cliente trata datos personales en relación con el contrato (incluida la recopilación y el uso), el ofertante solo tratará dichos datos de acuerdo con las instrucciones del cliente (art. 26 del RGPD). El cliente sigue siendo el «propietario de estos datos» y es el único responsable de los datos en relación con el ofertante y es responsable de garantizar sus derechos de conformidad con las normas aplicables, en particular las relativas a la protección de datos y, en caso de infracción, deberá eximir al ofertante frente a cualquier reclamación de terceros.

16.4 El cliente dispone de todos los derechos, títulos e intereses en relación con sus datos y es el único responsable de la legalidad, fiabilidad, integridad, exactitud y calidad de sus datos. El ofertante dispone de un derecho de uso no exclusivo para almacenar, distribuir, publicar, exportar, adaptar, tratar y traducir los datos del cliente en la medida en que sea necesario en el contexto del cumplimiento del presente contrato.

16.5 En cuanto a la relación entre el ofertante y el cliente, se aplica lo siguiente: el cliente es responsable del tratamiento (incluida la recopilación y utilización) de los datos personales con respecto al interesado, a menos que el ofertante sea responsable de las reclamaciones del interesado por un incumplimiento del deber que sea atribuible al ofertante.

El cliente examinará, tramitará y responderá responsablemente a todas las consultas, solicitudes y reclamaciones del interesado. Esto también se aplica si el interesado recurre al ofertante. El ofertante asistirá al cliente en el marco de sus obligaciones.

16.6 El ofertante garantiza que, para los clientes con sede en la UE, los datos del cliente se almacenan por regla general en un Estado miembro de la Unión Europea o en otro Estado signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, a menos que se acuerde otra cosa.

16.7. Si los datos personales se procesan y almacenan en el Reino Unido después del 31 de diciembre de 2020, se aplicarán exclusivamente las disposiciones de la versión del RGPD de la UE aplicable en el Reino Unido («RGPD-RU»).

16.8 El ofertante garantiza a los clientes con sede en Suiza que los datos del cliente se procesan en Suiza o en un Estado miembro de la Unión Europea o en otro Estado signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o en el Reino Unido, a menos que se acuerde otra cosa.

## 17. Datos del proyecto

17.1 Utilización de datos del proyecto por parte del ofertante

a) Con vistas a perfeccionar y mejorar los productos y servicios para sus clientes, el ofertante tendrá derecho a recoger, almacenar, analizar y evaluar los datos producidos por el cliente en el uso de los servicios acordados («datos del proyecto»), y a emplear los resultados del análisis.

b) En el caso de que los datos del proyecto en el sentido del punto a) incluyan datos personales, por ejemplo, documentos almacenados de los clientes, el ofertante los anonimizará y los empleará únicamente en su forma anonimizada, de manera que ni el cliente ni otras personas concernidas puedan ser reconocidas.

c) El ofertante se asegurará de que las personas de los resultados del análisis no puedan ser reconocidas (reidentificación) y de que los datos anonimizados contenidos en la base de datos para un análisis y evaluación no puedan volver a desanonimizarse.

## 17.2 Concesión de derechos de uso

El cliente concede al ofertante a título gratuito el derecho simple, ilimitado en el tiempo, válido internacionalmente y transferible de utilizar los datos del proyecto en el marco definido en el punto 17.1 y para el fin allí definido.

## 17.3 Eliminación de datos por parte del ofertante

El ofertante tiene derecho a eliminar los datos del proyecto de thinkproject después de transcurridos 30 días laborables desde la terminación del contrato y la comunicación previa al cliente. Antes de la eliminación, el ofertante concederá al cliente el derecho a exigir la devolución de los datos en un soporte de datos adecuado a cambio de una retribución.

## 18. Auditoría

18.1 El ofertante tiene derecho a comprobar («auditoría»), como máximo una vez al año, si se está utilizando el *software* conforme al uso previsto, si hay indicios para sospechar lo contrario. El ofertante anunciará por escrito una auditoría con al menos 30 días de antelación. El cliente se compromete a cooperar con el ofertante durante la auditoría y a proporcionar la información adecuada.

18.2 En caso de un uso del *software* no cubierto por los derechos de licencia (número de licencias insuficiente) resultante de una diferencia entre el estado real y el estado acordado contractualmente, el ofertante podrá facturar al cliente la adquisición posterior de licencias y el cliente estará obligado a pagar.

## 19. Referencia

El cliente se declara conforme con ser denominado cliente y cliente de referencia del ofertante tras la celebración del contrato. El ofertante tendrá derecho a utilizar la marca del cliente en el sitio web del ofertante y en sus materiales de *marketing*. Otras menciones del comitente en materiales de *marketing*, por ejemplo, estudios de caso, requerirán su autorización.

## 20. Disposiciones finales

20.1 El cliente solo puede transferir los derechos y obligaciones de este contrato a un tercero con el consentimiento previo por escrito del ofertante. El consentimiento no podrá ser denegado sin razón.

20.2 Las relaciones contractuales entre las partes se regirán por la legislación del país donde tenga el domicilio social el ofertante que celebre el contrato correspondiente, con exclusión de lo dispuesto en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CIM).

20.3 En caso de litigios derivados de o relacionados con el uso de los servicios ofrecidos aquí por el ofertante y/o con estas disposiciones contractuales generales, tendrá jurisdicción exclusiva el tribunal competente donde se

encuentre el domicilio social del ofertante, siempre que el cliente sea una empresa o no tenga su domicilio social en el país donde se encuentre el domicilio social del ofertante, que haya trasladado su domicilio social o lugar de residencia habitual al extranjero después de la entrada en vigor estos términos y condiciones contractuales, o si no se conoce su domicilio social o lugar de residencia habitual en el momento de la incoación del procedimiento judicial.

20.4 Como lugar de cumplimiento y pago se considera acordado el domicilio social respectivo del ofertante.

20.5 La invalidez o inaplicabilidad de cualquiera de las disposiciones no afectará a la validez del resto de disposiciones del presente contrato. Las partes contractuales se comprometen a acordar retroactivamente una disposición que se acerque lo máximo posible a la finalidad económica perseguida por la cláusula inválida.

## Français: Dispositions contractuelles générales thinkproject

État: 18.03.2021

Les dispositions contractuelles suivantes sont utilisées de manière uniforme par thinkproject Deutschland GmbH ainsi que par ses sociétés participantes et filiales thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH et EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC, ci-après désignées par « thinkproject » ou « Fournisseur ».

### 1. Définitions

« Fournisseur » ou « thinkproject » désigne thinkproject Deutschland GmbH ainsi que ses sociétés participantes et filiales thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH et EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC.

« Logiciel d'application » ou « Logiciel » désigne les produits logiciels du Fournisseur figurant sur un formulaire de commande (uniquement en code d'objet lisible par machine), y compris les manuels mis à la disposition par le Fournisseur et toute autre documentation destinée à l'utilisateur final éventuellement fournie par le Fournisseur (ci-après désignée collectivement par « Documentation »).

« Prestations de services » désigne les prestations de services, telles que les prestations de développement, l'étude de projet, la mise en œuvre, les tâches administratives, les formations, les conseils, l'assistance et d'autres prestations supplémentaires, fournies dans le cadre des possibilités techniques et opérationnelles du Fournisseur comme convenu en échange d'une rémunération spécifique.

« Formulaire de commande » désigne un document utilisé pour la commande du logiciel sous licence et/ou la commande de prestations de maintenance, d'assistance ou d'aide en rapport avec le logiciel, y compris les formulaires de commande du Client, contenant toutes les informations requises par le Fournisseur pour exécuter la commande. Tous les formulaires de commande doivent intégrer les présentes conditions de manière valide.

« Concurrent User » désigne un modèle de licence qui définit le nombre maximal d'utilisateurs autorisés à utiliser simultanément le logiciel.

« Named User » désigne un modèle de licence qui définit le nombre maximal d'utilisateurs autorisés à accéder au logiciel avec des identifiants nominatifs enregistrés.

« CVIM » désigne la convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (United Nation Convention on Contracts for the International Sales of Goods).

« Force majeure » désigne un événement soudain, tel qu'une grève, des troubles publics, une guerre et une pandémie, dont la survenue ne pouvait être prévue par aucune des parties.

« Client » désigne le partenaire contractuel de thinkproject ainsi que ceux qui soumettent au Fournisseur une offre de conclusion d'un contrat afin de recourir aux prestations SaaS proposées par le Fournisseur.

« Description des prestations » désigne le contenu et l'étendue de la prestation du logiciel considéré.

« Utilisateur(s) » désigne la ou les personnes qui utilisent effectivement les prestations du Fournisseur et qui sont autorisées à les utiliser en interne par le Client.

« Plateforme » désigne l'ensemble de l'équipement matériel, des systèmes d'exploitation et des logiciels d'application mis à la disposition du Client par le Fournisseur pour utiliser la solution SaaS.

« SaaS » (Software as a Service) désigne la mise à disposition à titre onéreux des logiciels d'application convenus par contrat, par le biais d'Internet pour une durée limitée (location, désignée également par le terme « abonnement » (Subscription)).

« SLA » désigne le contrat de niveau de service (Service Level Agreement) défini dans la description des prestations correspondante.

« Environnement système » désigne le nombre d'ordinateurs et le type d'ordinateur (y compris le modèle et le système d'exploitation), tels qu'indiqués dans le formulaire de commande correspondant. L'environnement système est également un type d'ordinateur et/ou de logiciel, qui correspond à celui indiqué dans le formulaire de commande.

« Droits de propriété » désigne les droits de propriété industrielle ou les droits d'auteur.

« Prestations d'ouvrage » désigne les prestations du Fournisseur qui sont destinées à permettre d'atteindre un résultat et qui sont proposées distinctement.

## 2. Objet du contrat et étendue de la prestation

2.1 Les présentes dispositions contractuelles régissent la mise à disposition des prestations SaaS ainsi que, si convenues, des prestations de services et d'ouvrage distinctes par le Fournisseur et le recours à celles-ci par des entrepreneurs (B2B). Les prestations ne sont pas proposées aux consommateurs. Le Fournisseur fournit ses prestations uniquement sur la base des présentes dispositions contractuelles. Les conditions générales de vente du Client ne s'appliquent pas. Il en va de même lorsque le Fournisseur ne s'oppose pas expressément aux conditions générales du Client.

2.2 L'étendue de la prestation due est définie par le contrat correspondant et par la description des prestations correspondante, sur laquelle repose une offre.

2.3 Dans le cas où les dispositions de différents documents se contredisent, les réglementations s'appliquent dans l'ordre suivant : les réglementations d'un contrat individuel, la description des prestations, les présentes dispositions contractuelles et les réglementations légales.

2.4 La fourniture au cas par cas par le Fournisseur de prestations supplémentaires n'ouvre pas droit à des prestations futures.

## 3. Conclusion du contrat

3.1 Les contrats entre le Fournisseur et le Client sont conclus par écrit (ou sous forme de texte). La conclusion d'un contrat sur Internet nécessite l'enregistrement préalable du Client et la confirmation de cet enregistrement par le Fournisseur. Le Fournisseur accepte généralement la commande du Client par une réponse envoyée par courrier électronique ou par la fourniture des prestations (activation).

3.2 Le site Web du Fournisseur ne contient aucune offre contraignante de conclusion de contrat. Les déclarations correspondantes sont destinées uniquement à inviter les clients à soumettre leurs offres (commandes). Dans la mesure où des prestations de services ou d'ouvrage ont été convenues, celles-ci doivent faire l'objet d'un contrat distinct.

## 4. Droits d'utilisation

4.1 Le Fournisseur octroie au Client, sous forme d'abonnement, un droit d'utilisation limité dans le temps, non exclusif, non transférable et valable dans le monde entier à des fins commerciales internes du Client et pour la plateforme convenue destinée aux utilisateurs autorisés du Client des logiciels d'application convenus par contrat conformément à la description des prestations correspondante ainsi que des résultats des travaux effectués dans le cadre des prestations de mise en œuvre et d'adaptation.

4.2 Par le biais de l'accès octroyé, le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'application convenu conformément aux termes du contrat dans le cadre de la description des prestations sous-jacente et tel que défini dans le formulaire de commande.

4.3 Le Client n'est pas autorisé

- a) à dupliquer tout ou partie du logiciel, à le transformer, à l'utiliser pour créer des œuvres dérivées ou à le commercialiser ;
- b) à décompiler tout ou partie du logiciel, à le reconstituer ou à le réduire d'une autre manière à un format lisible par l'être humain, sauf si ces opérations sont autorisées par la loi ;
- c) à accéder au logiciel et aux services ou à des parties de ces derniers afin de développer un produit concurrent au logiciel ou aux services ; ou
- d) à utiliser le logiciel ou les services afin de fournir des prestations de services à des tiers, à les vendre ou à les céder, louer ou prêter pour une durée limitée.

4.4 Le Fournisseur peut révoquer l'autorisation d'accès du Client et/ou résilier le contrat, lorsque le Client dépasse considérablement l'utilisation qui lui a été octroyée ou ne respecte pas les réglementations destinées à garantir une protection contre les utilisations illicites. À cet égard, le Fournisseur peut suspendre ou bloquer l'accès aux prestations contractuelles. D'une manière générale, le Fournisseur doit octroyer auparavant au Client un délai approprié pour remédier à la situation. La révocation à elle seule de l'autorisation d'accès ne vaut pas simultanément résiliation du contrat. La révocation de l'autorisation d'accès sans résiliation ne peut être maintenue par le Fournisseur que pour une durée appropriée ne dépassant pas trois mois.

4.5 Le droit du Fournisseur à une rémunération pour toute utilisation dépassant l'utilisation convenue n'en est pas affecté.

4.6 Le Client a le droit d'obtenir le rétablissement de l'autorisation et de la possibilité d'accès dans le cadre de son abonnement, après avoir prouvé qu'il a cessé toute utilisation non conforme au contrat et qu'il a interdit toute future utilisation non conforme au contrat.

4.7 Le Fournisseur se réserve tous les droits de propriété et d'utilisation associés aux droits d'auteur relatifs aux documents de l'offre, aux devis, à la conception des systèmes, à la documentation fournie et à d'autres documents ainsi qu'aux technologies, au savoir-faire et aux marques déposées sous-jacents. Toute transformation, duplication ou cession à un tiers est interdite.

4.8 Le Client reconnaît expressément et accepte qu'aucune condition générale intégrée par le Client dans ou avec une commande, un paiement ou un autre document ou de toute autre manière dans le cadre d'une activité commerciale entre les parties ou intégrée conformément à l'usage en vigueur dans le secteur ou autrement, ne s'applique aux conditions définies au présent contrat, ne les remplace, modifie ou complète.

## 5. Obligations du Client

5.1 Les rémunérations convenues doivent être payées dans les délais impartis.

5.2 Le Client devra également régler les rémunérations résultant d'une utilisation commune illicite ou d'une utilisation illicite par d'autres utilisateurs, si et dans la mesure où cette utilisation relève de sa responsabilité.

5.3 Le Client s'acquittera de ses obligations de participation dans le cadre de la mise en place des services, dans la mesure où ces derniers se réfèrent aux prestations de services du Fournisseur.

5.4 Les défauts ou dommages de nature à porter atteinte à la sécurité ou à l'exploitation devront être immédiatement signalés au Fournisseur.

5.5 Le Fournisseur sera entièrement libéré de toute revendication ou droits de tiers, invoqués à l'encontre du Fournisseur en raison d'une utilisation illicite par le Client ou un utilisateur et l'intégralité des frais de défense en justice ainsi que tout éventuel paiement de dommages-intérêts versés par le Fournisseur, quel qu'en soit le motif légal, lui seront remboursés.

5.6 En cas de dépassement non conforme au contrat de l'étendue de l'utilisation par un utilisateur ou en cas de cession illicite de l'utilisation, le Client devra communiquer immédiatement au Fournisseur à la demande de ce dernier toute information en sa possession pour permettre au Fournisseur de faire valoir les droits qui lui reviennent eu égard à l'utilisation non conforme au contrat, et notamment le nom et l'adresse de l'utilisateur.

## 5.7 Le Client

- a) nommera un mandataire qui sera autorisé à engager contractuellement le Client dans le cadre de toutes les affaires en rapport avec le contrat ;
- b) transmettra au Fournisseur les informations requises pour la configuration des services, telle que définie dans l'offre ;
- c) assumera la responsabilité pour la désignation et le contrôle des superutilisateurs chargés, au nom du Client, d'accomplir les tâches quotidiennes d'assistance et d'administration en rapport avec le logiciel d'application correspondant, par exemple la création de nouveaux comptes utilisateurs, la création de contrats clients ainsi que la gestion des rôles utilisateurs et des autorisations. Le Fournisseur formera les utilisateurs comme défini dans l'offre, mais n'assumera aucune responsabilité pour leurs actes ou défauts d'exécution ;
- d) mettra à disposition l'équipement matériel, les connexions réseau et de télécommunication avec Internet ainsi que tout autre élément nécessaire pour accéder aux services. Le Fournisseur n'assume aucune responsabilité pour les problèmes, retards ou absences de livraison susceptibles de se produire ainsi que pour les pertes ou dommages résultant de l'utilisation dudit équipement matériel par le Client ou d'un défaut desdites connexions de télécommunication ou desdits autres éléments ; et
- e) prendra des mesures appropriées pour empêcher et signaler tout accès non autorisé aux services, veillera à ce que les utilisateurs autorisés ne divulguent pas les informations d'accès de leurs comptes utilisateurs et protégera les services contre les virus ou les contenus ou actes illégaux, préjudiciables ou illicites.

## 6. Prestations de services ou d'ouvrage

6.1 Le Fournisseur fournit les prestations de services (par exemple formation, prestations de conseil ou prestations d'ouvrage), si convenues avec le client, qui résultent de la description des prestations correspondante ou de la commande.

6.2 Lors de la prestation des services, le Fournisseur se réserve la possibilité de remplacer à tout moment un collaborateur par un autre collaborateur disposant des qualifications requises. Le Fournisseur est également habilité à recourir à des collaborateurs externes et à des collaborateurs d'entreprises tierces dans le cadre de l'exécution de la commande.

6.3 Le Fournisseur n'assume aucune responsabilité pour l'atteinte d'un résultat concret dans le cadre des prestations de conseil ou des formations. En cas de contradiction entre le contenu d'une formation et la documentation correspondante établie par le Fournisseur, le contenu de la formation prévaudra en cas de doute. En cas d'incertitude quant à l'exactitude du contenu de la documentation d'une formation, le Client s'engage à demander des clarifications au Fournisseur.

6.4 Toute autre prestation en dehors des formations (par exemple la mise à disposition d'équipement matériel et/ou de logiciels, la location de salles de formation) est assujettie à un accord distinct.

6.5 Dans la mesure où les prestations de services s'accompagnent de la création d'un ou de plusieurs ouvrages, les ouvrages individuels utilisables indépendamment les uns des autres seront réceptionnés séparément et indépendamment les uns des autres.

6.6 Si le contrat requiert l'établissement d'un concept ou d'un cahier des charges, la réception à cet égard a lieu séparément. Lorsque le Fournisseur a intégralement exécuté les prestations ou prestations partielles qu'il s'était engagé à exécuter, il présente le résultat des prestations au Client en vue de leur réception ou réception partielle.



6.7 Dans la mesure où une livraison physique n'a pas lieu, le Fournisseur donnera au Client accès au résultat des travaux par le biais de SaaS et attirera son attention sur la possibilité de procéder à la réception. Le Client est tenu de vérifier entièrement le résultat de la prestation dans un délai de douze jours ouvrables et de déclarer par écrit au Fournisseur son acceptation de la réception ou de la réception partielle ou de lui communiquer par écrit les défauts apparents ou constatés. Si le Client ne déclare pas son acceptation de la réception dans le délai imparti ou s'il fait usage du résultat de la prestation, la réception ou la réception partielle du résultat de la prestation sera réputée avoir eu lieu.

## 7. Prestations d'assistance, disponibilité du système et SLA

7.1 En fonction du logiciel d'application mis à disposition, des tickets d'assistance peuvent être générés pour les services à partir du centre d'assistance du Fournisseur. Le Fournisseur y réagira conformément aux délais définis dans la description des prestations correspondante.

7.2 Sauf disposition contraire, l'assistance fournie par le Fournisseur se limite à l'exploitation du système correspondant et ne comporte pas, entre autres, l'assistance ou la prestation de conseils pour l'utilisation du logiciel correspondant.

7.3 Ligne téléphonique d'assistance pour administrateurs et utilisateurs : une ligne d'assistance technique est disponible pour répondre aux questions des utilisateurs et administrateurs. Elle est joignable d'une manière générale du lundi au vendredi aux heures de travail habituelles (sauf jour fériés légaux), en fonction du pays dans lequel la prise en charge a lieu.

7.4 La solution SaaS convenue respectera d'une manière générale un objectif de disponibilité (« l'objectif de disponibilité »), défini dans la description des prestations correspondante. La non-disponibilité du service englobe la présence de défaillances techniques dans le logiciel, le matériel et les services et systèmes liés qui sont soumis au contrôle du Fournisseur, y compris l'interface entre l'environnement d'hébergement du Fournisseur et le point de transfert vers Internet. Les catégories suivantes sont exclues de l'objectif de disponibilité :

- a) Le fournisseur fera des efforts économiquement raisonnables pour informer le client des temps d'arrêt prévus en dehors des heures normales de bureau avec un préavis d'au moins 24 heures au client.
- b) Les temps d'arrêt résultant de circonstances échappant au contrôle du Fournisseur, y compris, mais sans s'y limiter, les événements de force majeure.

7.5 Le logiciel du Fournisseur est perfectionné en permanence, ce qui peut avoir pour conséquence que le logiciel soit entièrement remplacé d'un point de vue fonctionnel par un nouveau produit ou une nouvelle solution (« nouveau produit »). Dans ce cas, le nouveau produit remplace le logiciel. Le Client ne peut se prévaloir du droit à l'accès au nouveau produit ou à la remise du nouveau produit, à moins qu'il ne s'agisse d'un nouveau déploiement ou d'une nouvelle version, rendu accessible ou livré d'une manière générale à tous les clients dans le cadre des contrats existants.

Si le Fournisseur remplace le logiciel par un nouveau produit ou cesse de le perfectionner et donc de le produire, le Fournisseur notifiera le Client de la cessation des prestations d'assistance (« fin de vie ») avec un préavis d'au moins six (6) mois, en dehors de la durée minimale du contrat, dans la mesure où celle-ci n'est pas supérieure à trois (3) ans. Cette notification équivaudra simultanément à une résiliation ordinaire dans les meilleurs délais des prestations d'assistance pour le logiciel correspondant.

Par cette notification écrite, le Fournisseur informera le Client des possibilités et des prises en charge d'une migration vers un nouveau produit, dans la mesure où celui-ci est disponible.

## 8. Conditions de paiement

8.1 Le recours à la solution SaaS et la fourniture des prestations de services du Fournisseur sont payants, sauf indication contraire explicite. Les prix pour le recours aux prestations du Fournisseur sont définis dans des contrats individuels. Là où ce n'est pas le cas, les prix de l'offre correspondante du Fournisseur s'appliquent.

8.2 Sauf accord contraire, les rémunérations mensuelles doivent être payées à l'avance au prorata pour le reste du mois, à compter de la mise à disposition opérationnelle des prestations. Les rémunérations uniques (par exemple pour les livraisons d'équipement matériel, les configurations et les installations) devront être réglées avec la mise à disposition opérationnelle des prestations.

8.3 Si le Client ou un utilisateur dépasse l'étendue de l'utilisation convenue par contrat, le Fournisseur sera habilité à facturer la rémunération correspondante, si et dans la mesure où cette utilisation est imputable au Client.

8.4 Les inscriptions à des formations ou à d'autres sessions de perfectionnement peuvent être annulées avec remboursement intégral dans un délai maximal de quatre semaines avant le début des formations ou sessions. Toute annulation dans un délai inférieur entraînera des frais d'annulation de 50 % et les dépenses engagées devront être dédommagées.

8.5 Le droit de rétention ne pourra être exercé qu'en présence de contre-prétentions issues de la relation contractuelle correspondante.

8.6 Les parties au contrat ne peuvent procéder à des compensations qu'à l'aide de créances constatées légalement ou incontestées.

8.7 Sauf s'il en est convenu autrement au cas par cas avec le Client, les factures établies doivent être réglées dans un délai de 14 jours sans déduction.

## 9. Retard

En cas de retard du Fournisseur dans l'exécution de la prestation due, la responsabilité est régie par le point 13 des présentes dispositions contractuelles générales et, au demeurant, par les réglementations légales. Le Client n'est autorisé à résilier le contrat qu'en cas de non-respect par le Fournisseur d'un délai supplémentaire approprié de quatre semaines au minimum accordé par le Client.

## 10. Défauts de livraison et disponibilité

10.1 En présence d'erreurs ou de défauts dans la prestation SaaS, faisant partie des risques assumés par le Fournisseur, le Fournisseur procédera immédiatement à la réparation requise des défauts à ses propres frais. Les défauts présents dans le logiciel d'application qui n'en entravent pas considérablement la fonctionnalité seront éliminés par le biais d'une mise à jour logicielle qui sera appliquée dans un délai raisonnable.

10.2 En présence d'une diminution seulement mineure de l'aptitude à l'usage prévu au contrat, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun droit au titre de défauts.

10.3 Si la réparation des défauts conformément au point 10.1 échoue, après plusieurs tentatives le cas échéant, le Client est en droit d'exiger une réduction de la rémunération convenue, sauf s'il s'agit de défauts entraînant une diminution non mineure de l'aptitude à l'usage des prestations de services du Fournisseur. Le droit de réduction est exclu si les droits du Client sont contestés ou n'ont pas encore été constatés légalement. Le droit de résiliation sans préavis n'en est pas affecté.

10.4 La disponibilité des prestations mises à disposition résulte de la description des prestations correspondante.

## 11. Défaits dans le cas des contrats d'entreprise

11.1 D'une manière générale, le Client est tenu de procéder à la réception ou la réception partielle des prestations d'ouvrage et apporte à cet égard une contribution appropriée et nécessaire.

11.2 Les défauts qui n'entraînent qu'une diminution mineure de l'utilisation du résultat de la prestation ou les défauts négligeables n'autorisent pas le Client à refuser la réception ou réception partielle. Les défauts qui ne justifient pas le refus de la réception seront éliminés par le Fournisseur dans le cadre de son obligation de réparation des défauts.

11.3 Après l'achèvement de l'ouvrage, le Fournisseur est habilité à fixer au Client un délai approprié pour l'acceptation de la réception. Si le Client ne refuse pas la réception dans le délai imparti en indiquant au moins un défaut, l'ouvrage sera réputé avoir été réceptionné. Le recours à l'ouvrage par le Client sans réclamation pour défaut vaut également réception.

## 12. Dégagement de la responsabilité en cas de violations des droits de propriété

12.1 Le Fournisseur dédommagera et défendra le Client contre toute revendication d'un tiers résultant de violations des droits de propriété imputables au Client dont le Fournisseur est responsable. Le Client s'engage à (a) informer par écrit le Fournisseur de toute revendication d'un tiers dans les plus brefs délais, mais au plus tard 30 jours après réception de cette notification, à (b) conférer au Fournisseur le contrôle exclusif de la défense en justice et des négociations de règlement, et à (c) transmettre au Fournisseur toutes les informations et procurations nécessaires à la défense en justice de celui-ci contre la revendication.

En l'absence d'information du Fournisseur par le Client sur l'existence de telles revendications ou s'il omet de coopérer et de transmettre les informations tel que susmentionné, le droit de dégagement de la responsabilité prendra fin. Le droit de dégagement de la responsabilité prend également fin lorsque le Client utilise le logiciel de manière non conforme au contrat, permet son utilisation à des personnes qui n'y sont pas autorisées ou modifie le logiciel.

12.2 En cas de violations des droits de propriété, le Fournisseur est habilité, à sa discrétion et à ses frais pour ce qui est du logiciel concerné, sans préjudice des éventuelles demandes de dommages-intérêts du Client, (a) à procéder à des modifications garantissant l'élimination de la violation des droits de propriété dans le respect des intérêts du Client ou (b) d'acquiescer les droits d'utilisation requis pour le Client.

## 13. Responsabilité

13.1 Le Fournisseur est responsable en cas de faute volontaire et de négligence grossière. En présence d'une faute légère, la responsabilité du Fournisseur ne sera engagée qu'en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle (obligation majeure), dont le respect est indispensable à l'exécution en bonne et due forme du contrat et dont le preneur de licence est en droit de s'attendre à ce qu'elle soit régulièrement respectée, ainsi qu'en cas de dommages portant atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

13.2 En cas de faute légère, la responsabilité est limitée au montant du dommage direct prévisible, dont la survenue doit généralement être prise en compte. Le dommage direct ne comprend pas les manques à gagner, les interruptions d'exploitation, les pertes de données imputables au Client, les privations de jouissance, les pertes de transactions et les marchés non conclus. La responsabilité est limitée au maximum au montant de la rémunération annuelle due par le Client pour la solution SaaS ou l'abonnement, sans dépasser toutefois un maximum de 100 000 € par dommage et de 500 000 € sur la durée de la relation contractuelle correspondante.

13.3 Les limitations de responsabilité susmentionnées s'appliquent par analogie aux revendications à l'encontre des collaborateurs du Fournisseur et des chargés de mission du Fournisseur. Elles s'appliquent en particulier aux demandes de dommages-intérêts et aux droits à contrepartie du travail fourni.

13.4 Le Fournisseur se réserve le droit d'invoquer la faute partagée. Le Client est notamment tenu de procéder à des sauvegardes régulières des données et d'utiliser des programmes de protection contre les virus conformes à l'état actuel de la technique. Le Fournisseur ne vérifie pas si les données chargées peuvent être traitées par le Client d'un point de vue technique, notamment en matière de volumes et formats des fichiers. Le Fournisseur ne fournit aucune garantie quant à l'absence de programmes malveillants dans les fichiers que le Client charge sur la plateforme du Fournisseur.

Les sauvegardes de données doivent être effectuées à des intervalles adaptés à l'application, toutefois au moins une fois par jour, de manière à en permettre la récupération par le Fournisseur moyennant des efforts raisonnables.

En cas de perte de données ou d'endommagement des données clients imputable au Fournisseur, le Fournisseur s'engage uniquement à entreprendre tous les efforts économiquement acceptables pour récupérer les données clients perdues ou endommagées à partir des dernières sauvegardes des données concernées effectuées par le Fournisseur. La responsabilité est limitée aux frais de reconstitution.

À titre de clarification, le présent paragraphe s'applique également dans la mesure où le fondement juridique de la responsabilité du Fournisseur résulte du droit à la protection des données ou d'un contrat sur le traitement des données.

## 14. Durée du contrat et fin du contrat

14.1 Les prestations convenues par contrat sont fournies à compter de la date indiquée dans le formulaire de commande ou immédiatement après la passation de la commande, initialement pour la durée convenue dans le formulaire de commande (« abonnement »). Au cours de cette durée minimale, la résiliation ordinaire anticipée par l'une ou l'autre partie est exclue.

14.2 Sauf accord contraire avec le client dans des cas individuels, le contrat peut être résilié avec un délai de préavis de trois mois, au plus tôt à la fin de la durée minimale. La période contractuelle convenue est prolongée de trois mois à chaque fois si elle n'est pas résiliée par écrit par l'une des parties avec une période de trois mois jusqu'à la fin de la période contractuelle ou de la période de prolongation.

14.3 Le droit de chaque partenaire contractuel à la résiliation exceptionnelle pour raison grave n'en est pas affecté. En cas de raison grave, le Fournisseur est habilité à résilier le contrat sans préavis.

14.4 Toute notification de la résiliation nécessite la forme écrite pour être valide. Le Client procédera lui-même à la sauvegarde de ses données (par exemple par téléchargement) avant la fin du contrat. Le Fournisseur se déclare prêt à assister le Client selon des modalités distinctes à convenir d'un commun accord.

Après la fin du contrat, le Client n'aura plus la possibilité d'accéder à ces données de manière régulière, notamment pour des raisons de protection des données.

14.5 En outre, le Fournisseur est habilité à mettre un terme, à sa discrétion, à certaines prestations de services SaaS qu'il aura sélectionnées, en respectant un délai de préavis approprié et en tenant compte des intérêts du Client. Le point 14.4 s'applique par analogie.

## 15. Confidentialité

15.1 Le Fournisseur s'engage à garantir la confidentialité de toutes les informations confidentielles divulguées dans le cadre de l'utilisation des prestations et de prendre les mesures nécessaires pour empêcher à des personnes non autorisées d'accéder aux dites informations confidentielles. Le Fournisseur s'engage à ne pas

utiliser les informations et connaissances confidentielles reçues à des fins personnelles ou externes ou à ne pas déposer ou revendiquer des droits de propriété industrielle ou autres s'y rapportant.

15.2 Les informations confidentielles au sens de la réglementation sont d'une manière générale toutes les informations communiquées au Fournisseur par le Client ou l'utilisateur, à l'exception :

a) des informations d'ores et déjà connues du public ou qui le deviennent pendant la durée du contrat, sans que cela ne soit imputable au Fournisseur ou aux personnes, dont le Fournisseur assume la responsabilité du comportement ;

b) des informations dont le Fournisseur avait déjà connaissance au moment de la conclusion du contrat ou dont il vient à connaissance pendant la durée du contrat sans qu'il y ait violation de la présente clause de confidentialité, des dispositions légales ou des ordonnances administratives.

## 16. Protection des données

16.1 Sur la base de la législation sur la protection des données, le Fournisseur garantit, conformément à ladite législation, la sécurité des données qui ont été chargées sur la plateforme de projets ou ont été traitées dans le cadre et en raison de l'étendue des prestations convenues.

16.2 Dans la mesure où le Fournisseur accède aux données à caractère personnel du Client ou en rapport avec ce dernier, il agit exclusivement à titre de sous-traitant (Article 28 RGPD) et ne traitera et n'utilisera ces données que dans le cadre de l'exécution du contrat. Le Fournisseur tiendra compte des instructions du Client relatives au traitement de ces données. Le Client assume la responsabilité des éventuelles conséquences négatives de telles instructions sur l'exécution du contrat. Le Client conviendra avec le Fournisseur des modalités précises selon lesquelles le Fournisseur devra traiter les données du Client conformément aux exigences en matière de protection des données.

16.3 Le Client demeure le responsable du traitement aussi bien d'une manière générale dans le cadre de la relation contractuelle qu'au sens de la législation sur la protection des données. Si, dans le cadre du contrat, le Client procède au traitement de données à caractère personnel (y compris la collecte et l'utilisation), le Fournisseur ne procédera au traitement de telles données que conformément aux instructions du Client (Article 26 RGPD). Le Client demeure le « maître des données », est, par rapport au Fournisseur, l'ayant droit exclusif, confirme y être habilité selon les dispositions applicables, notamment en matière de protection des données, et dégage, en cas de violation, le Fournisseur de toutes revendications de tiers.

16.4 Le Client détient tous les droits, titres et intérêts relatifs aux données clients et est seul responsable de la légalité, de la fiabilité, de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la qualité de ces données. Le Fournisseur bénéficie d'un droit d'utilisation non exclusif pour l'enregistrement, la diffusion, la publication, l'exportation, l'adaptation, le traitement et la traduction des données clients dans la mesure requise par l'exécution du contrat.

16.5 En ce qui concerne la relation entre le Fournisseur et le Client, le principe suivant s'applique : vis-à-vis de la personne concernée, la responsabilité du traitement (y compris de la collecte et de l'utilisation) des données à caractère personnel incombe au Client, sauf si le Fournisseur doit répondre d'éventuelles revendications de la personne concernée en raison d'un manquement à une obligation qui lui est imputable.

Le Client vérifiera, traitera et répondra sous sa propre responsabilité aux demandes et revendications de la personne concernée. Cela s'applique également lorsque la personne concernée a recours au Fournisseur. Le Fournisseur assistera le Client dans le cadre de ses obligations.

16.6 Le Fournisseur veille, pour les clients domiciliés dans l'UE, à ce que les données du Client soient, d'une manière générale, enregistrées dans un pays membre de l'Union européenne ou dans un autre État contractant de l'Accord sur l'Espace économique européen, sauf s'il en est convenu autrement.

16.7 Si des données à caractère personnel sont traitées et enregistrées au Royaume-Uni après le 31/12/2020, seules les dispositions du RGPD de l'UE en vigueur au Royaume-Uni (« RGPD R.-U. ») s'appliqueront.

16.8 Le Fournisseur veille, envers les clients domiciliés en Suisse, à ce que les données du Client soient traitées en Suisse, dans un pays membre de l'Union européenne, dans un autre État contractant de l'Accord sur l'Espace économique européen ou au Royaume-Uni, sauf s'il en est convenu autrement.

## 17. Données des projets

17.1 Exploitation des données des projets par le Fournisseur

a) Dans le cadre du perfectionnement et de l'amélioration de ses produits et prestations au profit du Client, le Fournisseur est autorisé à saisir, enregistrer, analyser et évaluer les données générées lors de l'utilisation des services convenus par le Client (« Données des projets ») et à exploiter les résultats de ces évaluations.

b) Si des données de projets, telles que définies à la lettre a), comprennent, dans des cas isolés, des données à caractère personnel (contenues par exemple dans des documents enregistrés par le Client), le Fournisseur procédera à leur anonymisation et ne les exploitera que sous forme anonymisée, de manière que le Client ou d'autres personnes concernées ne puissent pas être identifiés.

c) Le Fournisseur veillera à ce qu'il ne soit pas possible de reconstituer l'identité des personnes figurant dans les résultats des évaluations (re-identification) ou à ce que les données anonymisées contenues dans les bases de données et destinées à être analysées et évaluées ne puissent pas être « désanonymisées ».

17.2 Octroi du droit d'utilisation

Le Client octroie gratuitement au Fournisseur le droit simple, illimité dans le temps, mondial et transférable d'utiliser les données des projets dans le cadre défini au point 17.1 et aux fins qui y sont précisées.

17.3 Suppression de données par le Fournisseur

Le Fournisseur est autorisé à supprimer des données des projets de thinkproject à l'expiration d'un délai de 30 jours ouvrables après la fin du contrat et après en avoir informé au préalable le Client. Avant la suppression, le Fournisseur donnera au Client la possibilité de demander que les données qu'il a chargées lui soient transmises sur un support de données approprié contre paiement.

## 18. Audit

18.1 Le Fournisseur est autorisé à contrôler que le logiciel soit utilisé conformément à sa destination (« audit ») en présence d'indices sérieux du contraire, sans dépasser un contrôle par an. Le Fournisseur annoncera tout contrôle au moins 30 jours à l'avance par écrit. Le Client se déclare disposé à coopérer avec le Fournisseur en cas d'audit et à mettre à disposition des informations appropriées.

18.2 Toute utilisation du logiciel non couverte par des droits de licence (nombre de licences insuffisant), résultant d'un écart entre l'état effectif et l'état attendu convenu par contrat, pourra être facturée par le Fournisseur au Client sous forme d'un achat ultérieur de licences, que le Client s'engage à payer.

## 19. Référence

Le Client déclare consentir à être mentionné comme client et client de référence du Fournisseur après la conclusion du contrat. Le Fournisseur est autorisé à utiliser la marque du Client sur sa page Web et dans la documentation marketing. Toute autre citation de donneur d'ordre dans des documents de marketing, par exemple des études de cas, sera soumise au donneur d'ordre pour approbation.

## 20. Dispositions finales

20.1 Le Client n'est autorisé à transférer à un tiers les droits et obligations au titre du présent contrat qu'après avoir obtenu l'approbation écrite préalable du Fournisseur. Cette approbation ne peut être refusée de manière injustifiée.

20.2 Les relations contractuelles entre les parties sont assujetties au droit de l'État dans lequel se trouve le siège social du Fournisseur qui conclut le contrat, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

20.3 Les conflits résultant ou dans le cadre de l'utilisation des prestations offertes ici par le Fournisseur et/ou des présentes dispositions contractuelles générales sont exclusivement régis par le tribunal compétent du siège social du Fournisseur, dans la mesure où le Client est un entrepreneur ou n'a pas de siège social dans le pays du siège social du Fournisseur, a déplacé son siège social ou son lieu de séjour habituel à l'étranger après l'entrée en vigueur des présentes dispositions contractuelles ou son siège social ou son lieu de séjour habituel n'est pas connu au moment de l'assignation en justice.

20.4 Le lieu d'exécution ou de paiement est le siège social du Fournisseur tel que convenu.

20.5 La nullité ou l'inexécutabilité de certaines dispositions n'affecte en rien la validité du présent contrat. Les partenaires contractuels s'engagent à convenir rétroactivement d'une disposition dont l'objectif économique se rapprochera le plus possible de celui de la clause non valide.



## Nederlands: Algemene contractvoorwaarden thinkproject

Laatste update: 18.03.2021

Onderstaande contractvoorwaarden worden door thinkproject Deutschland GmbH, evenals de bij haar aangesloten bedrijven en dochterondernemingen op uniforme wijze gebruikt! Österreich GmbH, thinkproject! BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC hierna "thinkproject" of "Leverancier" genoemd.

### 1. Begripsbepalingen

"Leverancier " of "thinkproject" verwijst naar het thinkproject Deutschland GmbH, alsmede de aangesloten bedrijven en dochterondernemingen van het thinkproject Österreich GmbH, thinkproject! BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp.z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC.

Onder "applicatiesoftware" of "software" wordt verstaan de in een orderformulier vermelde softwareproducten van de leverancier (alleen in machinaal leesbare objectcode) met inbegrip van de handleidingen die de leverancier voor dit doel ter beschikking stelt en alle andere eindgebruikersdocumentatie die hij eventueel heeft verstrekt (hierna gezamenlijk aangeduid als "documentatie").

Onder "diensten/dienstverlening" wordt verstaan de diensten/dienstverlening die binnen het kader van de bestaande technische en operationele mogelijkheden van de leverancier tegen afzonderlijke betaling worden verleend, zoals ontwikkelingsdiensten, projectplanning, uitvoering, administratieve taken, scholingen/opleidingen, advisering, ondersteuning en andere aanvullende diensten.

"Orderformulier" betekent een document dat wordt gebruikt om de gelicentieerde software te bestellen en/of om software-onderhoudsdiensten en support- of ondersteuningsdiensten te bestellen, met inbegrip van de orderformulieren van de klant die alle informatie bevatten die de leverancier nodig heeft om een order uit te voeren. Alle orderformulieren moeten deze algemene voorwaarden effectief bevatten.

"Concurrent user" verwijst naar een licentiemodel waarin het maximum aantal gelijktijdige gebruikers voor de software nader is gespecificeerd.

"Named-user" betekent een licentiemodel dat het maximale aantal gebruikers definieert die geregistreerde en op naam gestelde toegang heeft tot de software.

Onder "CISG" wordt verstaan de overeenkomst van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (United Nation Convention en Contracts for the International Sales of Goods).

Onder "overmacht" wordt verstaan een plotselinge gebeurtenis die geen van de partijen had kunnen voorzien, zoals stakingen, rellen, oorlogen en pandemieën.

"Klant" betekent de contractpartner van het thinkproject en degene die de leverancier een aanbod doet om een contract te sluiten voor het gebruik van SaaS-diensten die door hem worden aangeboden.

"Omschrijving van de diensten en/of dienstverlening": de inhoud en de omvang van de diensten/dienstverlening van de betreffende software.

Met "gebruikers" worden personen bedoeld die daadwerkelijk gebruik maken van de dienstverlening van de leverancier en die door de klant voor intern gebruik zijn geautoriseerd.

"Platform" verwijst naar het geheel van hardware, besturingssystemen en applicatiesoftware die door de leverancier aan de klant ter beschikking wordt gesteld voor het gebruik van SaaS.

"SaaS" (Software as a Service) verwijst naar het voor een beperkte periode tegen betaling beschikbaar stellen van de levering van de contractueel overeengekomen applicatiesoftware via internet tegen een vergoeding (huur, ook bekend als van de contractueel overeengekomen applicatiesoftware via internet (huur, ook wel "subscription" genoemd).

"SLA": Service Level Agreement zoals nader omschreven in de respectieve omschrijving van de dienstverlening.

"Systeemomgeving": het aantal en type computers (inclusief computermodel en besturingssysteem) zoals gespecificeerd in het betreffende orderformulier. De systeemomgeving is ook een type computer en/of software dat overeenkomt met de in het orderformulier gespecificeerde computer en/of software.

"Eigendomsrechten" houdt in industriële eigendomsrechten of auteursrechten.

.Met "werkdiensten" wordt de dienstverlening van de aanbieder bedoeld die gericht is op succes en die afzonderlijk wordt aangeboden.

## 2. Onderwerp van het contract en omvang van de dienstverlening

2.1 Deze contractvoorwaarden regelen de levering van SaaS-diensten en indien overeengekomen, de afzonderlijke dienstverlening en werkdiensten door de leverancier en het gebruik ervan door ondernemers (B2B). De dienstverlening wordt niet aan de consument aangeboden. De leverancier levert zijn dienstverlening uitsluitend op basis van deze contractvoorwaarden. De algemene voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing. Dit geldt ook als de leverancier de algemene voorwaarden van de klant niet uitdrukkelijk tegenspreekt.

2.2 De omvang van de verschuldigde dienstverlening wordt bepaald door de betreffende overeenkomst en door de betreffende omschrijving van de dienstverlening die op een offerte is gebaseerd.

2.3 Indien de voorwaarden in verschillende documenten tegenstrijdig zijn, gelden de voorschriften in de navolgende volgorde: individuele contractuele voorschriften, de beschrijving van de dienstverlening, deze algemene contractvoorwaarden, wettelijke voorschriften.

2.4 Indien de leverancier in individuele gevallen aanvullende diensten verleent vormt dit geen aanspraak op toekomstige diensten.

## 3. Sluiting van het contract

3.1 Contracten tussen de leverancier en de klant komen door middel van een schriftelijk contract (of in tekstuele vorm) tot stand. Voorwaarde voor het sluiten van een contract op internet is de voorafgaande registratie van de klant en de bevestiging daarvan door de leverancier. Doorgaans accepteert de leverancier de order van de klant door het sturen van een antwoordmail of door het leveren van de dienstverlening (activering).

3.2 De website van de leverancier bevat geen bindende offertes voor het sluiten van een contract. Dergelijke verklaringen zijn slechts uitnodigingen aan klanten om offertes (bestellingen) van hun kant in te dienen. Voor zover er werkzaamheden of werkdiensten zijn overeengekomen vereisen deze (een) afzonderlijke contract(en).

## 4. Gebruiksrechten

4.1 De leverancier verleent de klant het tijdelijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, algemeen geldende gebruiksrecht voor de contractueel overeengekomen applicatiesoftware conform de respectieve beschrijving van de dienstverlening en voor de in het kader van de implementatie- en aanpassingsdiensten geleverde werkresultaten voor de interne bedrijfsdoeleinden van de klant en voor het door middel van een subscription overeengekomen platform voor de door de klant geautoriseerde gebruikers.

4.2 De klant heeft het recht om de overeengekomen applicatiesoftware via zijn toegang conform het contract te gebruiken in het kader van de onderliggende beschrijving van de dienstverlening en zoals gespecificeerd in het orderformulier.

4.3 De klant is niet toegestaan,

a) de software of delen daarvan te reproduceren, te bewerken, te gebruiken voor het maken van secundaire producties of de software of delen daarvan op de markt te brengen;

b) de software of delen daarvan te decompileren, te reconstrueren of anderszins te reduceren tot een leesbare vorm, tenzij dit wettelijk is toegestaan;

c) toegang te krijgen tot de software, diensten of delen daarvan teneinde een product te ontwikkelen dat concurreert met de software en/of de diensten;

d) de software of de diensten te gebruiken om diensten aan derden te leveren, te verkopen of tijdelijk over te dragen, te verhuren of uit te lenen voor een beperkte tijd.

4.4 De leverancier kan de toegangsautorisatie van de klant intrekken en/of het contract beëindigen indien de klant het voor hem toegestane gebruik aanzienlijk overschrijdt of de voorschriften ter bescherming tegen ongeoorloofd gebruik overtreedt. In verband hiermee kan de leverancier de toegang tot de contractuele diensten onderbreken of blokkeren. De leverancier moet de klant een redelijke uitstelkans verlenen om de situatie te verhelpen. De enkele intrekking van de toegangsautorisatie houdt niet tegelijkertijd een beëindiging van het contract in. De intrekking van de toegangsautorisatie zonder voorafgaande kennisgeving kan slechts gedurende een redelijke periode, maximaal 3 maanden, door de leverancier worden gehandhaafd.

4.5 Het recht van de leverancier op een vergoeding voor het gebruik buiten het overeengekomen gebruik blijft onaangetast.

4.6 De klant heeft het recht op hernieuwde toegang alsmede een toegangsmogelijkheid voor zijn subscription nadat hij heeft aangetoond dat hij het gebruik in strijd met het contract heeft stopgezet en toekomstig gebruik in strijd met het contract heeft verhinderd.

4.7 De leverancier behoudt zich het eigendoms- en auteursrecht voor van alle offertes, kostenramingen, systeemconcepten, meegeleverde en andere documentatie alsmede technologieën, knowhow en geregistreerde handelsmerken waarop deze zijn gebaseerd. Elke vorm van verwerking, reproductie of overdracht aan derden is verboden.

4.8 De klant erkent en stemt er uitdrukkelijk mee in dat geen enkele algemene voorwaarde die de klant heeft opgenomen in of bij een order, een betaling of ander document waarin op enige andere wijze de zakelijke activiteit tussen de partijen of volgens de gebruiken in de sector/branche of anderszins is opgenomen, van toepassing zijn op de in dit contract vastgelegde voorwaarden deze vervangen, wijzigen dan wel aanvullen.

## 5. Verplichtingen van de klant

5.1 De overeengekomen vergoedingen dienen binnen de gestelde termijn te worden betaald.

5.2 De vergoeding die is ontstaan door ongeoorloofd medegebruik of ongeoorloofd gebruik door andere gebruikers dient tevens betaald te worden, indien en voor zover hij verantwoordelijk is voor dit gebruik.

5.3 De klant heeft de verplichting om mee te werken aan het opzetten van diensten voor zover deze betrekking hebben op diensten van de leverancier.

5.4. Defecten of schade die de veiligheid of werking kunnen verstoren moeten onverwijld aan de leverancier worden gemeld.

5.5 De leverancier moet volledig worden gevrijwaard van alle vorderingen of aanspraken van derden die tegen de leverancier worden ingesteld vanwege onrechtmatig gebruik door de klant of een gebruiker; de leverancier wordt vergoed voor alle kosten van juridisch verweer alsmede voor eventuele schadevergoedingen, ongeacht de rechtsgrond.

5.6 In het geval dat een gebruiker de omvang van het gebruik in strijd met het contract overschrijdt of in het geval van ongeoorloofde overdracht van het gebruik, moet de klant de leverancier desgevraagd onmiddellijk alle informatie verstrekken waarover hij beschikt zodat deze aanspraken kan doen laten gelden op het gebruik dat in strijd is met het contract, met name de naam en het adres van de gebruiker.

5.7. De klant zal

- a) een gevolmachtigde aanwijzen die gemachtigd is de klant contractueel te binden in alle aangelegenheden die verband houden met het contract.
- b) de leverancier alle informatie verstrekken die nodig is om diensten op te zetten zoals gespecificeerd in de offerte;
- c) verantwoordelijkheid dragen voor het aanwijzen van en toezicht houden op superusers die namens de klant dagelijkse ondersteunende en administratieve taken uitvoeren met betrekking tot de betreffende applicatiesoftware, zoals het aanmaken van nieuwe gebruikersaccounts, klantcontracten en het beheren van gebruikershandleidingen en autorisaties. De leverancier zal de gebruikers opleiden zoals nader gespecificeerd in de offerte maar geen aansprakelijkheid dragen voor hun handelingen/acties of nalatigheden;
- d) de hardwareapparatuur, netwerk- en telecommunicatieverbindingen met internet en alle andere zaken die nodig zijn voor de toegang tot de diensten ter beschikking stellen. De leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor problemen, vertragingen of storingen in de levering of voor enig verlies of schade die kan voortvloeien uit het gebruik van apparatuur door de klant of een storing in telecommunicatieverbindingen of anderszins; en
- (e) redelijke maatregelen nemen om ongeoorloofde toegang tot de diensten te voorkomen en te melden en ervoor zorgen dat bevoegde gebruikers de toegangsgegevens van hun gebruikersaccounts geheim houden en dat de diensten niet worden blootgesteld aan virussen of illegale, schadelijke of inbreukmakende content of activiteiten.

## 6. Werkzaamheden en werkdiensten

6.1 Voor zover dit met de klant is overeengekomen levert de leverancier diensten (bijv. scholing/opleiding, advies en werkdiensten) die voortvloeien uit de desbetreffende omschrijving van de dienstverlening of order.

6.2 Bij het verlenen van de diensten behoudt de leverancier zich het recht voor om een medewerker te allen tijde te vervangen door een andere medewerker die (ook) de nodige kwalificaties heeft. De leverancier kan in het kader van de uitvoering van de opdracht ook gebruik maken van freelancers en medewerkers van andere bedrijven.

6.3 De leverancier is niet aansprakelijk voor een concreet prestatiesucces bij advies en opleiding. Indien de inhoud van een scholing en de scholingsdocumentatie die de leverancier voor deze scholing heeft opgesteld met elkaar in tegenspraak zijn, is bij twijfel de inhoud van de scholing van toepassing. In geval van twijfel over de juistheid van de inhoud van een trainingsdocumentatie is de klant verplicht de leverancier te raadplegen.

6.4 Extra diensten buiten de uitvoering van de training (bijv. De levering van hardware en/of software, verhuur van scholingsruimten) worden geleverd via een aparte overeenkomst.

6.5 Indien in het kader van de dienstverlening één of meer werkzaamheden tot stand komen, worden afzonderlijke werkzaamheden die onafhankelijk van elkaar kunnen worden gebruikt, gescheiden en onafhankelijk van elkaar aanvaard cq geaccepteerd.

6.6 Indien voor het contract onder meer het opstellen van een concept of een specificatieblad is vereist, dan vindt de acceptatie hiervan afzonderlijk plaats. Indien de leverancier de door hem te leveren diensten of onderdelen daarvan volledig heeft uitgevoerd, legt hij het resultaat van de dienstverlening ter acceptatie of gedeeltelijke acceptatie aan de klant voor.

6.7 Voor zover een levering in de zin van een fysieke overdracht niet plaatsvindt, zal de leverancier het werkresultaat via SaaS voor de klant toegankelijk maken en hem op de hoogte stellen van de

acceptatiebereidheid. De Klant moet het resultaat van de dienstverlening binnen een termijn van twaalf werkdagen volledig controleren en de acceptatie of gedeeltelijke acceptatie schriftelijk aan de leverancier meedelen, ofwel de leverancier schriftelijk op de hoogte brengen van alle duidelijke of vastgestelde gebreken. Indien binnen de acceptatietermijn door de klant geen mededeling wordt gedaan of indien de klant gebruik maakt van het resultaat van de dienstverlening, wordt deze verondersteld te zijn geaccepteerd of gedeeltelijk te zijn geaccepteerd.

## 7. Ondersteunende diensten, systeembeschikbaarheid en SLA

7.1 Afhankelijk van de ter beschikking gestelde applicatiesoftware kunnen via het supportcentrum van de leverancier supporttickets voor de diensten worden aangemaakt en de leverancier zal hierop reageren in overeenstemming met de in de desbetreffende beschrijving van de dienstverlening vastgelegde tijden.

7.2 Tenzij anders overeengekomen, is de ondersteuning door de leverancier beperkt tot de werking van het betreffende systeem en strekt zich onder andere niet uit tot ondersteuning of advies met betrekking tot het gebruik van de betreffende software.

7.3 Service-hotline voor beheerders en gebruikers: Er is een technische ondersteuningshotline beschikbaar om vragen van gebruikers en beheerders te beantwoorden. De hotline is in beginsel beschikbaar van maandag tot en met vrijdag gedurende de normale kantooruren (met uitzondering van feestdagen), afhankelijk van het land waar de vraag wordt verwerkt.

7.4 De betreffende overeengekomen SaaS zal in beginsel moeten voldoen aan een servicebeschikbaarheidsdoelstelling ("beschikbaarheidsdoelstelling") die in de betreffende omschrijving van de dienstverlening nader is gedefinieerd. De niet-beschikbaarheid van de dienst omvat blokkers in de software, hardware en aanverwante diensten en systemen die onder de controle van de leverancier vallen, met inbegrip van de grens tussen de hosting-omgeving van de leverancier en het punt van levering aan het internet. De volgende categorieën zijn uitgesloten van de beschikbaarheidsdoelstelling:

- a) De aanbieder zal alle redelijke inspanningen leveren om geplande uitvaltijden buiten de normale kantooruren aan te kondigen met een verwerkingstijd van minimaal 24 uur.
- b) Stilstand als gevolg van omstandigheden buiten de wil van de leverancier met inbegrip maar niet beperkt tot gevallen van overmacht.

7.5 De software van de leverancier wordt voortdurend verder ontwikkeld. Dit kan ertoe leiden dat de software volledig wordt vervangen door een nieuw product of een nieuwe oplossing ("opvolgerproduct"). In dit geval vervangt het opvolgerproduct de software. De klant heeft geen recht op toegang tot of overdracht van het opvolgerproduct tenzij het een nieuwe release of een versie betreft die algemeen beschikbaar wordt gesteld of ter beschikking wordt gesteld aan alle klanten in het kader van bestaande contracten.

Indien de software wordt vervangen door een opvolgerproduct of in het algemeen niet meer wordt ontwikkeld en daarom stopgezet, zal de leverancier de klant schriftelijk op de hoogte stellen van de stopzetting van de ondersteunende diensten ("End of Life") met een periode van ten minste zes (6) maanden met uitzondering van de minimale contractduur als deze niet langer is dan drie jaar. Deze aankondiging kan ook worden beschouwd als een gewone beëindiging van de ondersteunende diensten voor de betreffende software op het eerstvolgende geschikte tijdstip.

De leverancier informeert de klant met een schriftelijke aankondiging over de mogelijkheden en ondersteuning voor een mogelijke overgang naar een actueel opvolgerproduct wanneer dit beschikbaar is.

## 8. Betalingsvoorwaarden

8.1 Voor het gebruik van SaaS en het verlenen van diensten door de leverancier wordt tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld een vergoeding in rekening gebracht. De prijzen voor het gebruik van de dienstverlening van de leverancier worden middels individuele contracten geregeld; anders gelden de prijzen van de desbetreffende offerte van de leverancier.

8.2 Tenzij anders overeengekomen dienen maandelijkse betalingen vooraf pro rata te geschieden voor de rest van de maand, te beginnen met de operationele levering van de diensten. Eenmalige betalingen (bijv. leveringen van hardware, configuraties, installaties) dienen te worden betaald bij de operationele levering van de diensten.

8.3 Indien de klant of een gebruiker de contractueel overeengekomen omvang van het gebruik overschrijdt, is de leverancier gerechtigd de daarvoor gemaakte vergoeding in rekening te brengen indien en voor zover de klant verantwoordelijk is voor dit gebruik.

8.4 Inschrijvingen voor scholingen of andere vervolgoopleidingen kunnen met volledige restitutie worden geannuleerd tot vier weken voor de aanvang van de opleiding. Bij latere annulering bedragen de annuleringskosten 50% en dienen de reeds gemaakte kosten te worden vergoed.

8.8 Een retentierecht kan alleen worden uitgeoefend op grond van tegenvorderingen uit de desbetreffende contractuele relatie.

8.9 De contractpartijen kunnen alleen vorderingen verrekenen die wettelijk zijn vastgesteld of onbetwist zijn.

8.10 Tenzij in individuele gevallen anders met de klant is overeengekomen, zijn de uitgereikte facturen binnen 14 dagen zonder aftrek verschuldigd.

## 9. Verzuim

Indien de leverancier in gebreke blijft de verschuldigde prestatie of dienst te leveren wordt de aansprakelijkheid geregeld door lid 13 van deze algemene contractbepalingen of anderszins volgens de wettelijke bepalingen. De klant heeft alleen het recht om zich uit het contract terug te trekken als de leverancier zich niet houdt aan een redelijke, door de klant vastgestelde respijttermijn die ten minste vier weken moet bedragen.

## 10. Gebreken bij de prestaties en capaciteit

10.1 Indien zich fouten of gebreken voordoen in de dienstverlening van SaaS die binnen de risicosfeer van de leverancier vallen, moet de leverancier de noodzakelijke opheffing van de gebreken onmiddellijk en op eigen kosten uitvoeren. Defecten in de applicatiesoftware die geen significante invloed hebben op de functionaliteit worden door een software-update binnen een redelijke termijn geëlimineerd.

10.2 In het geval van een slechts onbeduidende vermindering van de gebruiksgeschiktheid kan de klant geen aanspraak maken op gebreken.

10.3 Indien het verhelpen van gebreken volgens artikel 10.1 mislukt - eventueel na meerdere pogingen - heeft de klant het recht om een vermindering van de overeengekomen vergoeding te eisen, tenzij het gaat om dergelijke gebreken die de geschiktheid van de diensten van de dienstverlener niet alleen onbeduidend verminderen. Het recht op prijsvermindering is uitgesloten wanneer de aanspraken van de klant nog worden betwist of nog niet wettelijk zijn vastgesteld. Het recht op ontbinding zonder opzegtermijn blijft onverminderd van kracht.

10.4. De beschikbaarheid van de geleverde diensten wordt bepaald door de omschrijving van de dienstverlening.

## 11. Gebreken bij contracten voor het leveren van werkzaamheden

11.1 De klant is in beginsel verplicht om werkzaamheden te accepteren of gedeeltelijk te accepteren en moet hierbij in passende en noodzakelijke mate hieraan meewerken.

11.2 Gebreken die het gebruik van het resultaat van de dienstverlening slechts in geringe mate beperken, of wanneer het gaat om onbeduidende gebreken, geven de klant niet het recht om de acceptatie of gedeeltelijke acceptatie te weigeren. Gebreken die de weigering van de acceptatie niet rechtvaardigen worden door de leverancier verholpen als onderdeel van zijn plicht om gebreken te verhelpen.

11.3 Na voltooiing van de werkzaamheden heeft de leverancier het recht om de klant een redelijke termijn te stellen voor het accepteren van de werkzaamheden. Indien de klant binnen deze termijn de acceptatie met vermelding van ten minste één gebrek verder niet weigert, wordt het werk geacht te zijn aanvaard. Eveneens wordt het gebruik van het werk door de klant zonder vermelding van een gebrek als een acceptatie beschouwd.

## 12. Vrijwaring voor de schending van eigendomsrechten

12.1 De leverancier vrijwaart de klant op eigen kosten voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit inbreuken op eigendomsrechten waarvoor de klant verantwoordelijk is. De klant verbindt zich ertoe (a) de leverancier onmiddellijk, maar niet later dan 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving schriftelijk in kennis te stellen van dergelijke aanspraken van derden, b) om de leverancier de uitsluitende zeggenschap te geven over de juridische verdediging en de schikkingsonderhandelingen en (c) om de leverancier alle informatie en volmachten te geven die hij nodig heeft voor de juridische verdediging tegen de aanspraak/aanspraken.

Wanneer de klant de leverancier niet op de hoogte brengt van dergelijke aanspraken of als hij niet meewerkt en informatie verstrekt zoals hierboven beschreven, vervalt dit recht op vrijwaring. De vordering tot vrijwaring vervalt eveneens indien de klant de software in strijd met de bepalingen van het contract gebruikt, onbevoegden gebruikmaking toestaat of de software heeft gewijzigd.

12.2 In geval van schending van eigendomsrechten kan de leverancier - onverminderd eventuele schadeclaims van de klant - naar eigen goeddunken en op eigen kosten met betrekking tot de betrokken software (a) wijzigingen aanbrengen die er met inachtneming van de belangen van de klant voor zorgen dat een schending van eigendomsrechten niet langer bestaat of (b) de noodzakelijke gebruiksrechten voor de klant verwerven.

## 13. Aansprakelijkheid

13.1 De leverancier is aansprakelijk voor opzet en grove schuld. In geval van een lichte nalatigheid is hij alleen aansprakelijk in geval van schending van een essentiële contractuele verplichting (kardinale plicht), waarvan de nakoming essentieel is voor de goede uitvoering van de overeenkomst en op de naleving waarvan de huurder zich regelmatig mag beroepen, alsmede in geval van schade als gevolg van letsel aan het leven, het lichaam of de gezondheid.

13.2 In geval van een lichte nalatigheid is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de voorzienbare directe schade die normaliter mag worden verwacht. De directe schade omvat niet het verlies van winst, bedrijfsonderbrekingen, verlies van gegevens waarvoor de klant verantwoordelijk is, verlies van gebruik, verlies van transacties en het achterwege blijven van het afsluiten van transacties. De maximale aansprakelijkheid is beperkt tot de SaaS of de verschuldigde subscriptie-vergoeding per jaar in totaal evenwel tot een maximum van 100.000 euro per schadegeval en 500.000 euro uit de respectievelijke contractuele relatie voor de duur van het contract.

13.3 Voornoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden mutatis mutandis ook voor vorderingen tegen de werknemers en agenten van de leverancier; zij gelden met name voor vorderingen tot schadevergoeding en vergoeding van (on)kosten.



13.4 De leverancier behoudt zich het recht voor om bezwaar te maken tegen mede-nalatigheid. De klant heeft in het bijzonder de verplichting om regelmatig back-ups van gegevens te maken en gebruik te maken van de modernste virusbeschermingsprogramma's. De leverancier controleert niet of de ingevoerde gegevens technisch verwerkbaar zijn voor de klant, met name wat betreft bestandsgroottes en bestandsformaten. De provider kan niet garanderen dat de bestanden vrij zijn van malware die de klant op het platform van de leverancier plaatst.

De gegevensback-up dient plaats te vinden met tussenpozen passend bij de toepassing, maar minimaal eenmaal per dag, zodat de gegevens met een voor de leverancier redelijke inspanning kunnen worden hersteld.

In het geval van gegevensverlies of schade van klantgegevens waarvoor de leverancier verantwoordelijk is, is deze alleen verplicht om economisch verantwoorde inspanningen te leveren om de verloren of beschadigde klantgegevens te herstellen. De leverancier is alleen verantwoordelijk voor de meest recente back-up van de getroffen klantgegevens die door hem is gemaakt en de aansprakelijkheid is beperkt tot de reconstructie-inspanning.

Ter verduidelijking: dit lid is ook van toepassing wanneer de wettelijke gronden voor de aansprakelijkheid van de leverancier voortvloeien uit de wetgeving of uit een contract inzake de gegevensbescherming.

## 14. Contractduur en -beëindiging

14.1 De contractueel overeengekomen dienstverlening wordt geleverd vanaf de datum vermeld op het orderformulier of onmiddellijk nadat de order is geplaatst, in eerste instantie voor de duur van de in het orderformulier overeengekomen termijn ("subscription"). Gedurende deze minimumtermijn is een voortijdige gewone opzegging van beide partijen uitgesloten.

14.2 Tenzij in individuele gevallen anders met de klant is overeengekomen, kan het contract worden beëindigd met een opzegtermijn van drie maanden, op zijn vroegst tegen het einde van de minimumduur. De overeengekomen contractperiode wordt met drie maanden verlengd indien deze niet schriftelijk door een van de partijen wordt opgezegd met een periode van drie maanden tot het einde van de contractperiode of de verlengingsperiode.

14.3 Het recht van elke contractpartner op buitengewone opzegging om zwaarwichtige redenen blijft onaangetast. Indien er zo'n belangrijke reden is heeft de leverancier het recht om het contract zonder opzegtermijn te beëindigen.

14.4 Een eventuele beëindiging dient schriftelijk te geschieden om geldig te zijn. De klant dient op eigen verantwoordelijkheid tijdig voor de beëindiging van het contract een back-up te maken van zijn gegevensbestanden (bijv. door deze te downloaden). De aanbieder verklaart zich bereid de klant te ondersteunen op basis van een onderling overeen te komen afzonderlijk te sluiten overeenkomst.

Na beëindiging van het contract heeft de klant om redenen van gegevensbeschermingsrecht geen toegang meer tot deze databases.

14.5 Daarnaast heeft de leverancier het recht om bepaalde individuele SaaS-diensten naar eigen goeddunken en binnen een redelijke termijn te beëindigen met inachtneming van de belangen van de opdrachtgever. Lid 14.4 is van overeenkomstige toepassing.

## 15. Geheimhouding

15.1 De leverancier verbindt zich ertoe alle vertrouwelijke informatie die in verband met het gebruik van de dienstverlening openbaar wordt gemaakt vertrouwelijk te houden en de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat onbevoegden geen toegang hebben tot de vertrouwelijke informatie. De leverancier

verbindt zich ertoe de verkregen vertrouwelijke informatie en kennis niet te gebruiken voor eigen doeleinden of doeleinden van derden en geen industriële of andere eigendomsrechten in te winnen of te claimen.

15.2 Vertrouwelijke informatie in de zin van deze bepaling is in principe alle informatie die door de klant of gebruiker aan de aanbieder wordt verstrekt, behalve informatie die

a) reeds publiekelijk bekend is of gedurende de looptijd van deze overeenkomst publiekelijk bekend zal worden zonder dat de leverancier of de personen voor wier gedrag de leverancier verantwoordelijk is ook zelf verantwoordelijk gesteld kunnen worden;

b) reeds bekend zijn bij de leverancier op het moment van het sluiten van het contract of bekend worden tijdens de looptijd ervan zonder inbreuk te maken op deze geheimhoudingsplicht, de wettelijke bepalingen of officiële orders.

## 16. Gegevensbescherming

6.1 De leverancier garandeert de beveiliging van de respectieve gegevens op basis van de relevante gegevensbeschermingswetgeving die op het projectplatform worden geplaatst of worden verwerkt in het kader van en op basis van de overeengekomen omvang van de dienstverlening.

16.2 Voor zover de aanbieder toegang heeft tot de persoonsgegevens van de klant of vanuit zijn omgeving, treedt hij uitsluitend op als orderverwerker (art.28 AVG) en zal hij deze gegevens alleen verwerken en gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst. De aanbieder zal de instructies van de klant voor de behandeling van deze gegevens volgen. De klant draagt de eventuele negatieve gevolgen van dergelijke instructies voor de uitvoering van het contract. De klant zal met de leverancier overeenkomen hoe de laatste moet omgaan met de gegevens van de klant e.e.a. in overeenstemming met de vereisten voor gegevensbescherming.

16.3 De klant blijft de verantwoordelijke persoon zowel in het algemeen in de contractuele relatie als in termen van de gegevensbeschermingswetgeving. Wanneer de klant persoonsgegevens verwerkt in verband met het contract (inclusief verzameling en gebruik), zal de aanbieder deze gegevens alleen verwerken in het kader van de instructies van de klant (art. 26 AVG). De klant blijft "meester van deze gegevens" en is de enige bevoegde persoon in relatie tot de leverancier en garandeert dat hij daartoe gerechtigd is in overeenstemming met de toepasselijke bepalingen en in het bijzonder de wetgeving inzake de gegevensbeschermingsvoorschriften en ontslaat de aanbieder van aanspraken van derden in geval van overtreding.

16.4 De klant bezit alle rechten, titels en belangen in en voor de klantgegevens en is als enige verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, betrouwbaarheid, volledigheid, juistheid en kwaliteit van deze klantgegevens. De leverancier krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht voor het opslaan, verspreiden, publiceren, exporteren, bewerken, verwerken en vertalen van klantgegevens voor zover nodig in verband met de uitvoering van het contract.

16.5 Voor de relatie tussen leverancier en klant geldt het volgende: De klant is verantwoordelijk voor de verwerking (inclusief het verzamelen en gebruiken) van persoonsgegevens jegens de betrokkene, tenzij de leverancier verantwoordelijk is voor eventuele claims van de betrokkene wegens een aan hem toerekenbaar plichtsverzuim.

De klant is verantwoordelijk voor het controleren, verwerken en beantwoorden van alle vragen, verzoeken en claims van de betrokkene. Dit geldt ook als de betrokkene gebruik maakt van de leverancier. De leverancier zal de klant in het kader van zijn verplichtingen ondersteunen.

16.6 Aan klanten die gevestigd zijn in de EU garandeert de leverancier dat de gegevens van de klant in beginsel worden opgeslagen in een lidstaat van de Europese Unie of in een andere staat die de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte heeft ondertekend, tenzij anders is overeengekomen.

16.7 Voor zover persoonsgegevens worden verwerkt en opgeslagen in het Verenigd Koninkrijk na 31 december 2020, zijn alleen de bepalingen van de in het Verenigd Koninkrijk geldende versie van de EU AVG ("UK-GDPR") van toepassing.

16.8 De leverancier garandeert aan klanten die in Zwitserland zijn gevestigd dat de gegevens van de klant worden verwerkt in Zwitserland of in een lidstaat van de Europese Unie of in een andere staat die de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte of in het Verenigd Koninkrijk, tenzij anders is overeengekomen.

## 17. Projectgegevens

### 17.1 Gebruik van projectgegevens door de leverancier

a) Om de producten en diensten voor de klanten verder te ontwikkelen en te verbeteren, heeft de leverancier het recht gegevens die bij het gebruik van de overeengekomen diensten door de klant ontstaan ("projectgegevens"), te verzamelen, op te slaan, te analyseren, te evalueren en de resultaten van de evaluaties te gebruiken.

b) Indien de projectgegevens in de zin van lid a) in individuele gevallen persoonlijke gegevens bevatten, bijvoorbeeld door de klant opgeslagen documenten, zal de leverancier deze gegevens anoniem en alleen in geanonimiseerde vorm gebruiken, zodat klanten of andere betrokken personen niet kunnen worden geïdentificeerd.

c) De leverancier zal ervoor zorgen dat personen onherkenbaar zijn in de evaluatieresultaten (re-identificatie) of dat de geanonimiseerde gegevens in de databank voor analyse en evaluatie niet kunnen worden gede-anonimiseerd.

### 17.2 Toekenning van gebruiksrechten

De klant verleent de leverancier kosteloos het eenvoudige, qua tijd onbeperkte, wereldwijd overdraagbare recht om de projectgegevens in een onder lid 17.1. gedefinieerde omvang te gebruiken voor het daarin omschreven doel.

### 17.3 Verwijderen van gegevens door de leverancier

De leverancier heeft het recht om projectgegevens uit thinkprojecten te verwijderen binnen 30 werkdagen na beëindiging van het contract en na voorafgaande informatie van de klant. Vóór de verwijdering verleent de leverancier de klant het recht om tegen betaling de gegevens op een geschikte gegevensdrager terug te vragen.

## 18. Audit

18.1 De leverancier heeft het recht om het beoogde gebruik van de software te controleren indien daartoe aanwijzingen voor zijn ("audit"), maar niet meer dan één keer per jaar. De leverancier kondigt ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijk een audit aan. De klant gaat ermee akkoord om bij een audit met de leverancier samen te werken en de juiste informatie te verstrekken.

18.2 Indien de werkelijke toestand door het ontbreken van licentierechten afwijkt van de contractueel overeengekomen staat, is de leverancier gerechtigd om het gebruik van de software (sublicenties) die door het ontbreken van licentierechten niet onder het contract valt, aan de klant in rekening te brengen en is de klant verplicht om te betalen.

## 19. Referentie

De klant verklaart zich akkoord om bij het sluiten van het contract door de leverancier als (referentie)klant te worden genoemd. De leverancier heeft het recht om het handelsmerk en het marketingmateriaal van de klant te mogen gebruiken op zijn website. Verdere vermeldingen van de opdrachtgever in marketingdocumenten bijvoorbeeld een case study worden ter goedkeuring van de opdrachtgever voorgelegd.

## 20. Slotbepalingen

20.1 De klant kan de rechten en plichten uit deze overeenkomst alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de leverancier aan een derde overdragen. Een toestemming mag niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

20.2 De contractuele betrekkingen tussen de partijen worden beheerst door het recht van het betreffende land in de vestigingsplaats van de leverancier die de betreffende overeenkomst sluit, met uitzondering van het VN-Verdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG).

20.3 Voor geschillen die voortkomen uit of in verband staan met het gebruik van de hier aangeboden diensten van de leverancier en/of deze algemene contractbepalingen, is de bevoegde rechtbank van de vestigingsplaats van de leverancier exclusief bevoegd wanneer de klant ondernemer is of geen vestigingsplaats heeft in het land waar hij gevestigd is, zijn vestigingsplaats of gebruikelijke verblijfplaats in het buitenland heeft verplaatst na het van kracht worden van deze contractvoorwaarden, of wanneer zijn vestigingsplaats of gebruikelijke verblijfplaats niet bekend is op het moment dat er een rechtszaak wordt aangespannen.

20.4 De plaats van uitvoering en betaling is de desbetreffende vestigingsplaats van de leverancier.

20.5 De ondoelmatigheid of onuitvoerbaarheid van individuele bepalingen heeft geen invloed op de effectiviteit van dit contract. De contractpartners verbinden zich ertoe om achteraf overeenstemming te bereiken over een regeling die het economische doel van de ongeldige clausele het dichtst benadert.

## Polski: Ogólne warunki umowy thinkproject

stan na: 18.03.2021

Poniższe warunki umowy w tym samym brzmieniu obowiązują w spółce thinkproject Deutschland GmbH, jak również w jednostkach, w których posiada ona udziały i w jednostkach zależnych thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp. z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC zwanych dalej „thinkproject” lub „Usługodawcą”.

### 1. Definicje

„Usługodawca” lub „thinkproject” określają thinkproject Deutschland GmbH, jak również jednostki, w których posiada ona udziały i jednostki zależne thinkproject Österreich GmbH, thinkproject BeNeLux b.v., thinkproject Iberia S.L., thinkproject Polska sp. z o.o., thinkproject France, thinkproject UK Limited, thinkproject conclude GmbH, EPLASS project collaboration GmbH, thinkproject Swiss LLC.

„Oprogramowanie użytkowe” lub „oprogramowanie” to podane na formularzu zamówienia produkty Usługodawcy z zakresu oprogramowania (wyłącznie w przetwarzanym maszynowo języku obiektowym) wraz z udostępnianymi przez Usługodawcę podręcznikami tematycznymi oraz ewentualną dokumentacją dla użytkowników końcowych (dalej zwaną w skrócie „dokumentacją”).

„Usługi” oznaczają usługi świadczone w ramach istniejących możliwości technicznych i operacyjnych Usługodawcy, w każdym przypadku na podstawie umowy za odrębną opłatą, związane z rozwojem, projektowaniem, implementacją, administracją, szkoleniami, consultingiem, wsparciem technicznym oraz dalsze usługi dodatkowe.

„Formularz zamówienia” to dokument używany, wraz z formularzami zlecenia Klienta, do zamawiania licencjonowanego oprogramowania i/lub zamawiania usług konserwacji oprogramowania oraz usług wsparcia lub pomocy i zawierający wszystkie informacje, jakich Usługodawca potrzebuje do realizacji zamówienia. Wszystkie formularze zamówienia muszą skutecznie uwzględniać niniejsze warunki.

„Concurrent user” określa model licencyjny, w którym maksymalna liczba użytkowników mogących równolegle korzystać z programu jest z góry ustalona.

„Named user” określa model licencyjny, w którym ustala się maksymalną liczbę użytkowników, którzy będą mieć zarejestrowany, imienny dostęp do oprogramowania.

„CISG” jest skrótem oznaczającym konwencję Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (United Nation Convention and Contracts for the International Sales of Goods).

„Siła wyższa” określa zdarzenie, które następuje nagle i którego żadna ze Stron nie mogła przewidzieć, takie jak strajk, zamieszki, wojny i pandemie.

„Klient” oznacza Stronę umowy thinkproject i strony, które składają Usługodawcy ofertę zawarcia umowy na korzystanie z usług SaaS oferowanych przez Usługodawcę.

„Opis usługi” określa treść i zakres usługi odpowiedniego oprogramowania.

„Użytkownik” określa osoby, które rzeczywiście korzystają z usług Usługodawcy i które zostały wewnętrznie upoważnione przez Klienta do korzystania z nich.

„Platforma” określa całość sprzętu, systemów operacyjnych i oprogramowania użytkowego udostępnionych Klientowi przez Usługodawcę w celu korzystania z SaaS.

„SaaS” (Software as a Service) określa odpłatny dostęp uzgodniony w umowie oprogramowania użytkowego przez Internet na czas (wynajęcie, znane również jako „subskrypcja”).

„SLA” określa Service Level Agreement wyszczególnione w odpowiednim opisie usługi.

„Środowisko systemowe” oznacza ilość i typ komputerów (włącznie z modelem komputera i systemem operacyjnym), podane na danym formularzu zamówienia. Środowisko systemowe odnosi się również do typu komputerów i/lub oprogramowania odpowiadającego typowi podanemu w formularzu zamówienia.

„Prawa ochronne” określają prawa własności przemysłowej oraz prawa autorskie.

„Wykonanie dzieła” odnosi się do usług Usługodawcy, które mają na celu osiągnięcie sukcesu i które są oferowane oddzielnie.

## 2. Przedmiot umowy i zakres usług

2.1 Niniejsze warunki umowy regulują udostępnianie usług SaaS oraz, jeśli zostało to uzgodnione, oddzielne usługi i wykonanie dzieł przez Usługodawcę oraz korzystanie z nich przez przedsiębiorstwa (B2B). Usługi te nie są skierowane do odbiorców indywidualnych. Usługodawca świadczy swoje usługi wyłącznie na podstawie niniejszych warunków umowy. Ogólne warunki handlowe Klienta nie mają zastosowania. Zasada ta obowiązuje również wówczas, gdy Usługodawca nie wyraża jednoznacznego sprzeciwu wobec warunków handlowych Klienta.

2.2 Zakres należnych świadczeń zostanie określony w dotyczącej ich umowie i poprzez odpowiedni opis usługi, na którym oparta jest oferta.

2.3 Jeśli warunki zawarte w różnych dokumentach miałyby być sprzeczne, kolejność regulacji jest następująca: ustalenia wynikające z umów indywidualnych, opis usług, niniejsze ogólne warunki umowy, regulacje ustawowe.

2.4 Jeżeli Usługodawca w poszczególnych przypadkach świadczy dalsze usługi, nie powoduje to nabycia prawa do usług przyszłych.

## 3. Zawarcie umowy

3.1 Umowy pomiędzy Usługodawcą a Klientem są zawierane na drodze pisemnej (lub formie tekstowej). Warunkiem zawarcia umowy za pośrednictwem Internetu jest uprzednia rejestracja Klienta oraz jej potwierdzenie przez Usługodawcę. Usługodawca zazwyczaj przyjmuje zamówienie Klienta, odpowiadając na wiadomość e-mail lub wykonując (włączając) usługę.

3.2 Umieszczone na stronie internetowej Usługodawcy oferty nie mają charakteru stanowczej propozycji zawarcia umowy. Stosowne oświadczenia stanowią jedynie zaproszenie dla klientów do składania przez nich ofert (zamówień). W przypadku uzgodnienia usług lub wykonania dzieł, wymagają one odrębnej umowy.

## 4. Prawo użytkowania

4.1 Usługodawca przyznaje Klientowi tymczasowe, niewyłączne, nieprzenoszalne, obowiązujące na całym świecie prawo do korzystania z uzgodnionego w umowie oprogramowania użytkowego do wewnętrznych celów biznesowych Klienta, zgodnie z odpowiednim opisem usługi i wynikami prac wykonanymi w ramach usług wdrożeniowych i adaptacyjnych oraz do uzgodnionej platformy dla użytkowników upoważnionych przez Klienta w ramach subskrypcji.

4.2 Klient jest uprawniony, poprzez swój dostęp, do korzystania z uzgodnionego oprogramowania użytkowego zgodnie z umową w ramach podstawowego opisu usługi i zgodnie z formularzem zamówienia.

4.3 Klientowi zabrania się

a) reprodukcji, edytowania oprogramowania lub jego fragmentów, a także jego wykorzystywania do tworzenia lub wprowadzania na rynek dzieł pochodnych;

b) dekompilowania i rekonstruowania oprogramowania lub jego fragmentów, a także jego redukcji do możliwej do odczytania przez człowieka wersji, chyba że jest to dozwolone przez prawo;

c) korzystania z oprogramowania i usług, a także ich części, w celu stworzenia produktu konkurencyjnego do oprogramowania lub usług albo

d) korzystania z oprogramowania i usług do wykonywania usług, sprzedaży lub tymczasowego przenoszenia, wynajmowania lub pożyczania usług na rzecz osób trzecich.

4.4 Usługodawca może cofnąć upoważnienie do dostępu Klienta i/lub wypowiedzieć umowę, jeżeli Klient znacznie przekracza dozwolone zastosowanie lub narusza przepisy mające na celu ochronę przed nieuprawnionym użyciem. W związku z tym Usługodawca może przerwać lub zablokować dostęp do usług objętych umową. Usługodawca musi zapewnić Klientowi rozsądny dodatkowy termin na środek zaradczy. Samo cofnięcie upoważnienia do dostępu nie stanowi jednocześnie rozwiązania umowy. Usługodawca może cofnąć upoważnienie do dostępu bez wypowiedzenia tylko na rozsądny okres, maksymalnie 3 miesiące.

4.5 Prawo Usługodawcy do wynagrodzenia za korzystanie poza uzgodniony zakres pozostaje nienaruszone.

4.6 Klient ma prawo do ponownego uzyskania upoważnienia do dostępu i możliwości dostępu do swojej subskrypcji po udowodnieniu, że zaprzestał użytkowania niezgodnego z umową i uniemożliwił przyszłe użytkowanie niezgodne z umową.

4.7 Usługodawca zastrzega sobie prawo własności oraz wynikające z praw autorskich prawo użytkowania wszystkich dokumentów ofertowych, kosztorysów, koncepcji systemowych, dostarczonej dokumentacji i innych dokumentów, jak również do leżących u ich podstawy technologii, know-how oraz zarejestrowanych znaków. Edytowanie, powielanie i przekazywanie osobom trzecim jest zabronione w jakiegokolwiek formie.

4.8 Klient wyraźnie przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że żadne warunki handlowe, które Klient zawarł w zleceniu lub wraz ze zleceniem, z płatnością lub w innym dokumencie lub w jakikolwiek inny sposób prowadzenia działalności gospodarczej między Stronami lub zgodnie ze zwyczajami branżowymi lub w jakikolwiek inny sposób, nie mają zastosowania do warunków określonych w niniejszej umowie, nie zastępują ich, nie zmieniają ani nie uzupełniają.

## 5. Obowiązki Klienta

5.1 Ustalone wynagrodzenie należy uiszczać w terminie.

5.2 Musi on również wnieść wynagrodzenie za nieuprawnione współużytkowanie lub nieuprawnione użytkowanie przez innych użytkowników, jeśli i o ile ponosi on za nie odpowiedzialność.

5.3 Klient ma obowiązek współpracować przy tworzeniu usługi, o ile dotyczą one usług Usługodawcy.

5.4. Usterki lub uszkodzenia, które mogłyby zagrażać bezpieczeństwu lub funkcjonowaniu, należy bezzwłocznie zgłosić Usługodawcy.

5.5 Usługodawca jest zwolniony z pokrywania wszelkich żądań i roszczeń, które są przeciw niemu wnoszone przez osoby trzecie w związku z niezgodnym z prawem użytkowaniem przez klienta lub innego użytkownika, a ponadto Usługodawcy przysługuje zwrot wszystkich kosztów poniesionych przez niego w toku całego postępowania oraz wypłata odszkodowań, bez względu na ich podstawę prawną.

5.6 W przypadku przekroczenia zakresu użytkowania przez Użytkownika z naruszeniem umowy lub w przypadku nieuprawnionego przekazania użytkownika, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania na żądanie Usługodawcy wszelkich dostępnych mu informacji w celu dochodzenia roszczeń z tytułu użytkowania niezgodnego z umową, w szczególności nazwy i adresu Użytkownika.

5.7 Klient

a) wyznaczy pełnomocnika, który będzie osobą autoryzowaną do nawiązywania w imieniu Klienta stosunków umownych, wynikających z kwestii związanych z umową;

b) przekaże Usługodawcy informacje niezbędne do realizacji usług określonych w ofercie;

c) odpowiada za wyznaczenie i nadzorowanie tzw. użytkowników typu superuser, którzy na zlecenie Klienta będą realizować codzienne zadania związane ze wsparciem i administracją w ramach danego oprogramowania użytkowego, polegające m.in. na zakładaniu nowych kont użytkownika, sporządzaniu umów z klientami oraz



zarządzaniem rolami i uprawnieniami. Usługodawca zgodnie z ofertą przeprowadzi szkolenie użytkowników typu user, nie ponosi jednak odpowiedzialności za ich postępowanie lub zaniechania;

d) zapewni sprzęt komputerowy, połączenia sieciowe i telekomunikacyjne z Internetem oraz wszystkie inne środki warunkujące dostęp do usług. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy, opóźnienia, przerwy w dostawie lub straty czy szkody wynikłe z użytkowania przez Klienta wspomnianego sprzętu komputerowego albo z awarii połączenia telekomunikacyjnego i innych środków;

e) zastosuje odpowiednie środki chroniące przed nieupoważnionym dostępem oraz informujące o takiej sytuacji oraz dopilnuje, aby autoryzowani użytkownicy nie ujawniali danych dostępu do swoich kont i nie wprowadzali do usług wirusów ani nie łączyli usług z treściami bądź czynami szkodliwymi czy sprzecznymi z prawem.

## 6. Usługi lub wykonanie dzieła

6.1 W przypadku uzgodnienia z Klientem, Usługodawca świadczy usługi (np. szkolenia, usługi doradcze i wykonanie dzieł), które wynikają z poszczególnego opisu usługi lub zamówienia.

6.2. Świadcząc usługi Usługodawca zastrzega sobie możliwość zastąpienia w dowolnej chwili jednego pracownika innym o tych samych kwalifikacjach. W celu realizacji zlecenia Usługodawca może skorzystać z usług freelancerów oraz pracowników innych firm.

6.3 W przypadku działalności doradczej i szkoleniowej Usługodawca nie odpowiada za konkretny efekt tych działań. Jeżeli treść szkolenia różni się od sporządzonej na jego potrzeby przez Usługodawcę dokumentacji szkoleniowej, wówczas w razie wątpliwości obowiązuje treść przekazana podczas szkolenia. W przypadku wątpliwości co do merytorycznej poprawności dokumentacji szkoleniowej Klient zobowiązany jest do skonsultowania się z Usługodawcą.

6.4 Usługi wykraczające poza przeprowadzenie szkolenia (np. udostępnienie sprzętu i oprogramowania, wynajem sal szkoleniowych) są realizowane po zawarciu osobnej umowy.

6.5 Jeżeli w ramach usług ma powstać jedno dzieło lub więcej dzieł, poszczególne dzieła, które mogą być używane niezależnie od siebie, są odbierane oddzielnie i niezależnie od siebie.

6.6 Jeżeli na potrzeby umowy wymagane jest przygotowanie planu lub specyfikacji wymagań oprogramowania, wówczas są one odbierane oddzielnie. Po pełnym wykonaniu usług lub usług częściowych Usługodawca przedkłada Klientowi wynik usługi celem odbioru lub odbioru częściowego.

6.7 Jeżeli dostawa nie nastąpi w sensie fizycznego przekazania, Usługodawca udostępni Klientowi wynik pracy za pośrednictwem SaaS i poinformuje go o gotowości do odbioru. Klient w terminie wynoszącym dwanaście dni roboczych powinien w całości sprawdzić wynik usługi i albo pisemnie przekazać Usługodawcy potwierdzenie odbioru lub odbioru częściowego, albo, również na piśmie, poinformować go o oczywistych lub stwierdzonych wadach. Jeżeli Klient w terminie przewidzianym na odbiór nie złoży oświadczenia lub skorzysta z wyniku usługi, rezultat końcowy usługi przyjmuje się za odebrany/częstkowo odebrany.

## 7. Usługi wsparcia, dostępność systemu i SLA

7.1 W zależności od udostępnionego oprogramowania użytkowego, zgłoszenia serwisowe do usług można utworzyć za pośrednictwem centrum wsparcia Usługodawcy, a Usługodawca odpowie na nie zgodnie z czasami określonymi w odpowiednim opisie usługi.

7.2 Udzielane przez Użytkownika wsparcie ogranicza się, o ile nie uzgodniono inaczej, do obsługi danego systemu i nie obejmuje m.in. pomocy lub doradztwa w odniesieniu do korzystania z danego oprogramowania.

7.3 Infolinia dla administratorów i użytkowników: w celu udzielania odpowiedzi na pytania użytkowników i administratorów stworzono infolinię wsparcia technicznego, z którą można się kontaktować od poniedziałku do piątku w normalnych godzinach pracy (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), osiągalną zależnie od kraju, w którym odbywa się przetwarzanie.

7.4 Odpowiednio uzgodnione SaaS zasadniczo będzie zgodne z docelową dostępnością usługi („docelową dostępność”), która jest zdefiniowana w odpowiednim opisie usługi. Brak dostępności usługi obejmuje blokady oprogramowania, sprzętu oraz powiązanych usług i systemów, które podlegają kontroli Usługodawcy, łącznie z obszarem na granicy środowiska hostingowego Usługodawcy a punktem transferu Internetu. Do dostępności docelowej nie zaliczają się następujące kategorie:

a) Usługodawca dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby poinformować klienta o planowanych przestojach poza normalnymi godzinami pracy, z czasem realizacji co najmniej 24 godziny.

b) Przerwy w funkcjonowaniu spowodowane okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy włącznie, lecz nie w sposób ograniczony, ze zdarzeniami spowodowanymi siłą wyższą.

7.5 Oprogramowanie Usługodawcy jest stale rozwijane. Może to prowadzić do tego, że oprogramowanie jest całkowicie funkcjonalnie zastępowane przez nowy produkt lub nowe rozwiązanie („produkt następczy”). W takim przypadku produkt następczy zastępuje oprogramowanie. Klient nie ma prawa dostępu do produktu następczego ani jego przekazania, chyba że jest to nowe wydanie lub wersja, która jest ogólnie dostępna dla wszystkich klientów w ramach istniejących umów lub została im przekazana.

Jeśli oprogramowanie zostanie zastąpione przez produkt następczy przez Usługodawcę lub zasadniczo nie będzie już rozwijane, a tym samym zaprzestane, Usługodawca poinformuje Klienta o zaprzestaniu świadczenia usług wsparcia na piśmie z co najmniej sześciomiesięcznym (6) okresem wyprzedającym, z wyjątkiem minimalnego okresu obowiązywania umowy, jeśli nie przekracza on 3 lat („End of Life”, czyli „Koniec okresu użytkowania”). To zawiadomienie jest również uważane za zwykłe wypowiedzenie świadczenia usług wsparcia dla odpowiedniego oprogramowania w możliwie najwcześniejszym terminie.

Za pomocą pisemnego zawiadomienia Usługodawca informuje Klienta o możliwościach i wsparciu poprzez migrację do aktualnego produktu następczego, jeśli jest dostępny.

## 8. Warunki płatności

8.1 Korzystanie z usług SaaS i świadczenie usług przez Usługodawcę jest płatne, o ile wyraźnie nie podano inaczej. Ceny za korzystanie z usług świadczonych przez Usługodawcę są ustalane w umowach indywidualnych; w przeciwnym razie obowiązują ceny zawarte w danej ofercie Usługodawcy.

8.2 Comiesięczne wynagrodzenie należy wносить, o ile nie uzgodniono inaczej, począwszy od umożliwiającego pełne korzystanie udostępnienia usług, za cały miesiąc z góry, proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca miesiąca. Jednorazowe wynagrodzenie (np. za dostawę sprzętu, przeprowadzenie konfiguracji i instalacji) należy wnieść w chwili umożliwiającej pełne korzystanie udostępnienia usług.

8.3 O ile Klient lub Użytkownik przekracza zakres użytkowania uzgodniony w umowie, Usługodawca ma prawo do fakturowania wynikającego z tego wynagrodzenia, jeżeli i w zakresie, w jakim Klient jest odpowiedzialny za to użycie.

8.4 Zgłoszenie udziału w szkoleniu lub innym spotkaniu o charakterze szkoleniowym do czterech tygodni przed ich terminem można wycofać, uzyskując pełny zwrot wpłaconej kwoty. Jeśli odwołanie udziału nastąpi później, opłata manipulacyjna wyniesie 50%, a poniesione wydatki zostaną zrekompensowane.

8.11 Prawa zatrzymania można dochodzić tylko w przypadku roszczeń wzajemnych z danego stosunku umownego.

8.12 Strony umowy mogą potrącać jedynie żądania, które zostały prawomocnie stwierdzone lub są bezsporne.

8.13 O ile nie uzgodniono inaczej z Klientem w indywidualnych przypadkach, wystawione faktury są płatne w ciągu 14 dni bez potrąceń.

## 9. Zwłoka

Jeśli Usługodawca zwleka z wykonaniem należnej usługi, wówczas kwestia odpowiedzialności jest regulowana punktem 13. niniejszych ogólnych postanowień umowy; poza tym regulacjami ustawowymi. Prawo do odstąpienia od umowy przysługuje Klientowi jedynie wtedy, gdy Usługodawca nie dotrzyma wyznaczonego przez Klienta terminu dodatkowego, który musi wynosić co najmniej cztery tygodnie.

## 10. Zmniejszona wydajność i dostępność

10.1 W przypadku wystąpienia błędów lub wad w usłudze Saas leżących w sferze ryzyka Usługodawcy, bezzwłocznie i na własny koszt podejmie on wymagane działania zmierzające do ich usunięcia. Wady oprogramowania użytkowego, które nie wpływają w znaczącym stopniu na jego funkcjonowanie, zostaną usunięte w odpowiednio szybkim czasie poprzez aktualizację oprogramowania.

10.2 Jeśli przydatność do użytku umownego zostanie tylko nieznacznie ograniczona, Klientowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu braków.

10.3 Jeżeli usunięcie wad określonych w punkcie 10.1 – ewentualnie po podjęciu kilku prób – nie będzie skuteczne, Klientowi przysługuje prawo do zmniejszenia kwoty ustalonego wynagrodzenia, o ile nie chodzi o wady, które nie tylko jedynie nieznacznie ograniczają przydatność usług świadczonych przez Usługodawcę. Prawo do pomniejszenia jest wykluczone, jeśli roszczenia Klienta zostały zakwestionowane lub nie są jeszcze stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu. Prawo do bezterminowego wypowiedzenia pozostaje nienaruszone.

10.4 Dostępność świadczonych usług wynika z opisu usługi.

## 11. Wady w przypadku umów o dzieło

11.1 Klient jest zasadniczo zobowiązany do odbioru lub odbioru częściowego wykonania dzieła i powinien współpracować przy tym w odpowiednim i koniecznym zakresie.

11.2 Wady, które jedynie w niewielkim stopniu ograniczają możliwość użytkowania wyniku usługi lub wady nieistotne nie uprawniają Klienta do odmowy odbioru lub odbioru częściowego. Braki nieuprawniające do odmowy odbioru zostaną przez Usługodawcę usunięte w ramach spoczywającego na nim obowiązku odpowiedzialności cywilnej za wady.

11.3 Usługodawca ma prawo wyznaczyć Klientowi rozsądny termin na oświadczenie o odbiorze po zakończeniu prac. Jeżeli Klient nie odmówi odbioru w tym terminie, wskazując przynajmniej jeden brak, dzieło uważa się za odebrane. Korzystanie z dzieła przez Klienta bez zawiadomienia o brakach również uważa się za odbiór.

## 12. Zwolnienie za naruszenie praw majątkowych

12.1. Usługodawca zwolni Klienta z odpowiedzialności i zagwarantuje mu obronę prawną na własny koszt w stosunku do roszczeń osób trzecich wynikających z naruszenia praw majątkowych, za które odpowiada Klient i za które odpowiedzialny jest Usługodawca. Klient zobowiązuje się (a) poinformować Usługodawcę na piśmie o takich roszczeniach osób trzecich niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia, (b) pozostawić wyłączną kontrolę nad obroną prawną i negocjacjami ugodowymi Usługodawcy oraz (c) udzielić Usługodawcy wszelkich informacji i pełnomocnictw, których potrzebuje do obrony prawnej przed roszczeniem.

Jeśli Klient nie poinformuje Usługodawcy o takich roszczeniach lub nie podejmie współpracy i nie przekaze informacji w sposób opisany powyżej, niniejsze zwolnienie wygasa. Roszczenie o zwolnienie wygasa również wtedy, gdy Klient używa oprogramowania w sposób niezgodny z umową, zezwala na używanie go osobom nieuprawnionym lub ingeruje w oprogramowanie.

12.2 W przypadku naruszenia praw majątkowych Usługodawca może - bez uszczerbku dla wszelkich roszczeń odszkodowawczych Klienta - według własnego uznania i na własny koszt w odniesieniu do danego oprogramowania (a) wprowadzać zmiany, które zapewniają, chroniąc interesy Klienta, że naruszenie praw majątkowych już nie istnieje lub (b) nabyć niezbędne prawa użytkowania dla Klienta.

## 13. Odpowiedzialność

13.1 Usługodawca ponosi odpowiedzialność za umyślne i rażące niedbalstwo. Odpowiada on tylko za nieznaczne zaniedbanie w przypadku naruszenia istotnego zobowiązania umownego (obowiązek kardynalny), którego wypełnienie umożliwi przed wszystkim należyte wykonanie umowy i na którego przestrzeganie licencjobiorca może regularnie liczyć, a także w przypadku szkód spowodowanych uszczerbkiem na życiu, ciele lub zdrowiu.

13.2 W przypadku lekkiego zaniedbania odpowiedzialność jest sumarycznie ograniczona do wysokości przewidywalnej bezpośredniej szkody, której wystąpienia należy się zwykle spodziewać. Szkody bezpośrednio nie obejmują utraconych zysków, przerw w działalności, utraty danych, za które odpowiedzialny jest Klient, utraty możliwości korzystania, utraty transakcji i niepowodzeń biznesowych. Maksymalna odpowiedzialność jest ograniczona do wynagrodzenia SaaS lub wynagrodzenia za subskrypcję, którą Klient uiszcza rocznie, ale łącznie do maksymalnie 100 000 EUR za roszczenie i do 500 000 EUR od odpowiedniego stosunku umownego w okresie obowiązywania umowy.

13.3 Wymienione wyżej przypadki ograniczenia odpowiedzialności odnoszą się odpowiednio do roszczeń wnoszonych przeciw pracownikom i zleceniobiorcom Usługodawcy; obowiązują zwłaszcza w przypadku roszczeń odszkodowawczych i roszczeń o zwrot nakładów.

13.4 Usługodawca zastrzega sobie prawo do sprzeciwu wobec zaniedbania wspólnego. W szczególności Klient jest zobowiązany do regularnego tworzenia kopii zapasowych danych i używania programów do ochrony przed wirusami, zgodnie z aktualnym stanem techniki. Usługodawca nie sprawdza, czy Klient ma możliwość technicznego przetwarzania wgrywanych danych, w szczególności ze względu na ich rozmiar i format. Usługodawca nie gwarantuje, że pliki, które Klient umieszcza na platformie Usługodawcy, są wolne od złośliwego oprogramowania.

Kopia zapasowa danych musi odbywać się w odstępach czasu odpowiednich dla zastosowania, ale nie rzadziej niż raz dziennie tak, aby przywrócenie danych było zapewnione wysiłkiem rozsądnym dla Usługodawcy.

W przypadku utraty danych lub uszkodzenia danych Klienta, za które odpowiedzialny jest Usługodawca, Usługodawca zobowiązany jest tylko do podjęcia ekonomicznie uzasadnionych starań w celu przywrócenia

utraconych lub uszkodzonych danych Klienta z najnowszej kopii zapasowej rzeczowych danych Klienta, a odpowiedzialność jest ograniczona do wysiłku odtworzenia.

Dla wyjaśnienia, niniejszy ustęp ma również zastosowanie, jeśli podstawa prawna odpowiedzialności Usługodawcy wynika z przepisów o ochronie danych lub umowy o przetwarzanie danych.

## 14. Czas trwania i rozwiązanie umowy

14.1 Usługi uzgodnione w umowie świadczone są od dnia określonego w formularzu zamówienia lub bezpośrednio po złożeniu zamówienia, początkowo przez okres ustalony w formularzu zamówienia („subskrypcja”). Zwykłe wcześniejsze wypowiedzenie po obu stronach jest wykluczone w tym minimalnym okresie.

14.2 O ile w indywidualnych przypadkach z klientem nie uzgodniono inaczej, umowa może zostać rozwiązana z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia najwcześniej na koniec minimalnego okresu wypowiedzenia. Uzgodniony okres obowiązywania umowy przedłuża się o kolejne trzy miesiące, jeżeli jedna ze stron nie wypowie jej na piśmie z okresem trzech miesięcy do końca obowiązywania umowy lub okresu przedłużenia.

14.3 Prawo każdej Strony umowy do nadzwyczajnego rozwiązania umowy z ważnej przyczyny pozostaje nienaruszone. W przypadku zaistnienia ważnego powodu Usługodawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

14.4 Każde wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Klient jest odpowiedzialny za wykonanie kopii zapasowej swoich danych w odpowiednim czasie przed zakończeniem umowy (np. poprzez ich pobranie). Usługodawca zobowiązuje się wspierać Klienta na podstawie wspólnie uzgodnionej umowy, która zostanie zawarta oddzielnie.

Po wygaśnięciu umowy klient nie będzie już mógł uzyskać regularnego dostępu do tych baz danych ze względu na przepisy o ochronie danych.

14.5 Ponadto Usługodawca jest uprawniony do zaprzestania niektórych indywidualnych usług SaaS, według własnego uznania, biorąc pod uwagę interesy Klienta, z rozsądnym czasem wyprzedzającym. Punkt 14.4 stosuje się odpowiednio.

## 15. Poufność

15.1 Usługodawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich powierzonych mu w związku z korzystaniem z jego usług informacji poufnych oraz do podjęcia niezbędnych działań, uniemożliwiających dostęp do informacji poufnych osobom nieupoważnionym. Usługodawca zobowiązuje się do niewykorzystywania uzyskanych informacji poufnych i wiedzy do celów własnych lub obcych, jak również do niezgłaszania oraz nieubiegania się o przyznanie praw do własności przemysłowej lub innych praw ochronnych.

15.2 Informacjami poufnymi w rozumieniu tej regulacji są wszystkie informacje przekazane Usługodawcy przez Klienta lub Użytkownika, poza tymi, które

a) były już wcześniej upublicznione lub zostaną upublicznione w trakcie obowiązywania umowy bez udziału Usługodawcy lub osób, których postępowanie może zostać przypisane Usługodawcy;

b) w chwili zawierania umowy były już Usługodawcy znane lub też staną się znane podczas okresu obowiązywania niniejszej umowy, nie naruszając zobowiązania do zachowania poufności, przepisów prawnych ani rozporządzeń urzędowych.

## 16. Ochrona danych

16.1 Usługodawca, zgodnie z właściwymi ustawami o ochronie danych, gwarantuje bezpieczeństwo danych umieszczanych na platformie projektowej lub przetwarzanych w ramach i na podstawie ustalonego zakresu usług.

16.2 O ile Usługodawca ma dostęp do danych osobowych Klienta lub z jego obszaru, działa on wyłącznie jako podmiot przetwarzający (art. 28 RODO) i będzie przetwarzał i wykorzystywał te dane wyłącznie w celu wykonania umowy. Usługodawca będzie postępował zgodnie z instrukcjami Klienta dotyczącymi obsługi tych danych. Klient ponosi wszelkie negatywne konsekwencje takich instrukcji dla wykonania umowy. Klient uzgodni z Usługodawcą szczegóły, w jaki sposób Usługodawca będzie postępował z danymi Klienta zgodnie z wymogami ochrony danych.

16.3 Klient pozostaje osobą odpowiedzialną zarówno ogólnie w stosunku umownym, jak i w zakresie przepisów o ochronie danych. Jeżeli klient przetwarza dane osobowe w związku z umową (w tym zbieranie i wykorzystywanie), Usługodawca przetwarza dane tego typu wyłącznie na polecenie Klienta (art. 26 RODO). Klient pozostaje „właścicielem danych” i względem Usługodawcy jest jedynym upoważnionym i gwarantuje, że jest do tego uprawniony zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności przepisami o ochronie danych, a także zwalnia Usługodawcę od roszczeń osób trzecich w przypadku naruszenia.

16.4 Klient posiada wszelkie prawa, tytuły wykonawcze i interesy w związku z danymi klientów i samodzielnie odpowiada za ich zgodność z prawem, wiarygodność, kompletność, poprawność i jakość. Usługodawca otrzymuje niewyłączne prawo użytkowania obejmujące zapisywanie, dystrybucję, publikowanie, eksport, dostosowywanie, edytowanie oraz tłumaczenie danych klientów w zakresie, w jakim jest to niezbędne w związku z wykonywaniem umowy.

16.5 Do relacji między Usługodawcą a Klientem ma zastosowanie, co następuje: Klient jest odpowiedzialny za przetwarzanie (w tym gromadzenie i wykorzystywanie) danych osobowych względem osoby, której dane dotyczą, chyba że Usługodawca jest odpowiedzialny za wszelkie roszczenia zgłaszane przez osobę, której dane dotyczą, z powodu naruszenia obowiązków, które można mu przypisać.

Klient będzie odpowiedzialny za sprawdzenie, przetwarzanie i udzielanie odpowiedzi na wszelkie zapytania, wnioski i roszczenia osoby, której dane dotyczą. Dotyczy to również sytuacji, gdy osoba, której dane dotyczą, korzysta z Usługodawcy. Usługodawca będzie wspierać Klienta w ramach jego obowiązków.

16.6 Usługodawca gwarantuje Klientom z siedzibą w UE, że dane Klienta są zasadniczo przechowywane w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w innym państwie będącym stroną Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym, chyba że uzgodniono inaczej.

16.7. O ile dane osobowe są przetwarzane i przechowywane w Wielkiej Brytanii po 31.12.2020 r., obowiązują wyłącznie przepisy wersji RODO UE obowiązującej w Wielkiej Brytanii („UK-GDPR”).

16.8 Usługodawca gwarantuje Klientom z siedzibą w Szwajcarii, że dane Klienta są przetwarzane w Szwajcarii lub państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w innym państwie będącym stroną Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub Zjednoczonym Królestwie, o ile nie uzgodniono inaczej.

## 17. Dane projektowe

17.1 Wykorzystywanie danych projektowych przez Usługodawcę

a) W celu dalszego rozwoju i ulepszania produktów i usług dostarczanych klientom Usługodawca jest uprawniony do rejestrowania, zapisywania, analizowania i oceny danych, generowanych w następstwie użytkowania przez Klienta ustalonych usług („dane projektowe”) oraz do wykorzystywania wyników tych analiz.

b) Jeśli dane projektowe w rozumieniu lit. a) w poszczególnych przypadkach zawierają dane osobowe, np. pochodzące z zapisanych przez Klienta dokumentów, są one przez Usługodawcę anonimizowane i wykorzystywane wyłącznie w formie zanonimizowanej, która nie pozwala na zidentyfikowanie Klienta ani osób, których dane te dotyczą.



c) Usługodawca zapewni, że na podstawie wyników analiz osoby, których dane zostały użyte, nie będą mogły być zidentyfikowane, (reidentyfikacja) ani że zgromadzone w bazie na potrzeby analiz zanonimizowane dane nie będą mogły zostać poddane deanonimizacji.

## 17.2 Przyznanie praw użytkownika

Klient bezpłatnie przyznaje Usługodawcy zwykłe, nieograniczone czasowo, obowiązujące na całym świecie, przenoszalne prawo do wykorzystywania danych projektowych w zakresie i celu zdefiniowanym w pkt. 17.1.

## 17.3 Usuwanie danych przez Usługodawcę

Usługodawca jest uprawniony do usunięcia danych projektowych thinkproject po upływie 30 dni roboczych od zakończenia umowy, bez obowiązku wcześniejszego informowania Klienta. Przed usunięciem danych Usługodawca udziela Klientowi prawa do uzyskania wprowadzonych danych, które za opłatą zostaną wówczas zapisane na odpowiednim nośniku.

## 18. Audyt

18.1 Usługodawca jest uprawniony do sprawdzenia, czy oprogramowanie jest użytkowane zgodnie z przeznaczeniem, jeśli istnieją wskazania lub podejrzenia („audyt”), ale nie częściej niż raz w roku. Usługodawca zawiadamia pisemnie o zamiarze przeprowadzenia takiej kontroli z 30-dniowym wyprzedzeniem. Klient deklaruje współpracę z Usługodawcą w zakresie audytu oraz do udzielenia stosownych informacji.

18.2 W wyniku odchylenia stanu faktycznego od uzgodnionego w umowie stanu docelowego ze względu na brak praw licencyjnych, Usługodawca ma prawo obciążyć Klienta kosztami korzystania z oprogramowania nieobjętego gwarancją (sublicencjonowanie) poprzez ponowne udzielenie licencji, a Klient jest zobowiązany zapłacić.

## 19. Referencje

Zawierając umowę Klient wyraża zgodę na wymienianie go jako klienta i klienta referencyjnego Usługodawcy. Usługodawcy przysługuje prawo do wykorzystywania marek Klienta na swojej stronie internetowej oraz w dokumentach marketingowych. W innych przypadkach wymieniania Zleceniodawcy w dokumentach marketingowych, takich jak case study, Zleceniodawca będzie proszony o udzielenie zgody.

## 20. Postanowienia końcowe

20.1 Klient może przenosić wynikające z niniejszej umowy prawa i obowiązki na osoby trzecie wyłącznie po uprzedniej pisemnej zgodzie Usługodawcy. Zgody nie można odmówić bezzasadnie.

20.2 Stosunki umowne pomiędzy Stronami są regulowane prawem odpowiedniego kraju w siedzibie firmy Usługodawcy zawierającego odpowiednią umowę, z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o sprzedaży (CISG).

20.3 Spory wynikające z korzystania / związane z korzystaniem z proponowanych tu usług Usługodawcy i/lub z niniejszych ogólnych postanowień umowy rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby firmy Usługodawcy, o ile Klient jest przedsiębiorstwem albo nie posiada siedziby firmy w kraju, gdzie zarejestrowana jest działalność Usługodawcy, albo po wejściu w życie niniejszych warunków umowy przeniósł swoją siedzibę firmy lub miejsce zwykłego pobytu za granicę, albo też w momencie wniesienia skargi jego miejsce zamieszkania lub zwykłego pobytu nie jest znane.

20.4 Uzgadnia się, że miejscem wykonywania i płatności jest wskazana w umowie siedziba Usługodawcy.

20.5 Nieważność lub niewykonalność poszczególnych postanowień niniejszej umowy nie wpływa na ważność umowy w pozostałej części. Strony umowy zobowiązują się do uzgodnienia regulacji obowiązującej z mocą wsteczną, która będzie najbliższa celowi gospodarczemu, realizowanemu przez klauzulę nieważną.