

Algemene voorwaarden / General Terms and Conditions

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden regelen in hun huidige vorm de rechtsverhouding tussen de bedrijven van de myneva Groep (myneva Deutschland GmbH, myneva Group GmbH, myneva Benelux B.V., myneva Belgium B.V., myneva Netherlands B.V., myneva Schweiz AG, myneva Austria GmbH, Fastroi Ltd. en myneva Finland Oy, waarbij de respectieve contractpartner met adres in de bestelling wordt genoemd) (hierna aangeduid als: "**myneva**") en hun klanten. Deze Algemene Voorwaarden zijn exclusief en voor toekomstige contracten binnen de zakelijke relatie van toepassing, zelfs als er niet uitdrukkelijk naar wordt verwezen. Eventuele andere voorwaarden van de klant hebben geen effect, zelfs als myneva daar niet uitdrukkelijk bezwaar tegen heeft gemaakt. Deze bepalingen zijn dienovereenkomstig van toepassing op precontractuele relaties. In geval van tegenstrijdigheden prevaleert de Engelstalige versie.

2. Gebruiksrechten

- 2.1 Alle rechten op de myneva-software en bijbehorende documentatie of andere werkresultaten zijn het exclusieve eigendom van myneva in relatie tot de klant. Dit geldt ook wanneer software is gemaakt op basis van specificaties of met medewerking van de klant.
- 2.2 De klant mag de contractueel overeengekomen myneva-software gebruiken in de mate die is gespecificeerd in het contract. De klant krijgt het gebruiksrecht voor onbepaalde tijd in het geval van het type koopcontract en voor de duur van

1. Applicability

These General Terms and Conditions in their current form govern the legal relationship between the companies of the myneva Group (myneva Deutschland GmbH, myneva Group GmbH, myneva Benelux B.V., myneva Belgium B.V., myneva Netherlands B.V., myneva Schweiz AG, myneva Austria GmbH, Fastroi Ltd. and myneva Finland Oy, whereby the respective contractual partner with address is named in the order) (hereinafter: "**myneva**") and their customers. These General Terms and Conditions apply exclusively and for future contracts within the business relationship even if no express reference is made to them. Any other terms and conditions of the customer shall have no effect, even if myneva has not expressly objected to them. These provisions apply accordingly to pre-contractual relationships. In the event of contradictions, the English language version shall prevail.

2. Rights of use

- 2.1 All rights to the myneva software and associated documentation or other work results are the exclusive property of myneva in relation to the customer. This also applies in the event that software has been created on the basis of specifications or through the cooperation of the customer.
- 2.2 The customer may use the contractual myneva software to the extent specified in the contract. The customer receives the right of use for an unlimited period in the case of the purchase contract type and for the duration of the contractually agreed

de contractueel overeengekomen termijn in het geval van het type huurcontract. Het gebruiksrecht geldt ook voor programma's of programmaonderdelen die aan de klant worden geleverd als onderdeel van softwareonderhoud (bijv. als updates, upgrades, releases of nieuwe versies).

- 2.3 De klant mag de contractuele myneva-software alleen gebruiken voor het afhandelen van zijn eigen zakelijke transacties en die van zijn aangesloten bedrijven. De niet-exclusieve rechten om de software te gebruiken en te reproduceren worden slechts tot zover aan de klant verleend. Alle verdere rechten, in het bijzonder het recht op distributie inclusief verhuur, vertaling, verwerking en beschikbaarstelling voor het publiek, blijven bij myneva.
- 2.4 De klant verbindt zich ertoe zelf geen reverse engineering, demontage, decompilatie, vertaling of ongeoorloofde openbaarmaking uit te voeren, noch dit te regelen of te vergemakkelijken, tenzij dit is toegestaan onder de toepasselijke dwingende wetgeving. De klant heeft alleen recht op decompilatie, die is toegestaan onder dwingend recht, als een voorafgaand verzoek aan myneva voor de vereiste informatie of aanpassingen niet is gelukt ondanks dat er een redelijke termijn werd gesteld.
- 2.5 De klant moet beschikken over de nodige gebruiksrechten voor alle personen die de contractuele myneva-software direct en/of indirect gebruiken.
- 2.6 Alle gegevensverwerkende apparaten (bijv. harde schijven en processors) waarop de contractuele myneva-software geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of permanent, wordt gekopieerd in het geval van een licentieaankoop, bevinden zich op het terrein of in het directe bezit van de

term in the case of the rental contract type. The right of use also applies to programs or program parts that are delivered to the customer as part of software maintenance (e.g. as updates, upgrades, releases or new versions).

- 2.3 The customer may only use the contractual myneva software for the purpose of processing its own business transactions and those of its affiliated companies. The non-exclusive rights to use and reproduce the software are granted to the customer only to this extent. All further rights, in particular the right to distribution including rental, translation, processing and making available to the public, remain with myneva.
- 2.4 The customer undertakes not to carry out reverse engineering, disassembly, decompilation, translation or unauthorized disclosure itself, nor to arrange for or facilitate this, unless this is permitted under applicable mandatory law. The customer is only entitled to decompilation, which is permitted under mandatory law, if a prior request to myneva for the required information or adaptations was unsuccessful despite a reasonable deadline being set.
- 2.5 The customer must have the necessary rights of use for all persons who use the contractual myneva software directly and/or indirectly.
- 2.6 All data processing devices (e.g. hard disks and processors) on which the contractual myneva software is copied in whole or in part, temporarily or permanently, in the event of a license purchase, are located on the premises or in the direct possession of the

klant of een van zijn gelieerde bedrijven. Als de klant de software voor de verwerking van zijn interne bedrijfstransacties wil (laten) gebruiken op gegevensverwerkingsapparaten die zich op zijn terrein bevinden en in direct bezit zijn van een derde partij (outsourcing), is dit alleen mogelijk op basis van een schriftelijke overeenkomst met myneva.

2.7 myneva behoudt zich het recht voor om de aangeboden software op elk moment uit te breiden. Om redenen van gegevensbeveiliging, om technische redenen of om economische redenen, om fouten te corrigeren of als gevolg van een verandering in de juridische situatie door wetgeving, jurisprudentie of officiële vereisten, kunnen de aangeboden diensten op elk moment worden gewijzigd, beperkt of gedeeltelijk worden stopgezet zonder dat dit de kern van de contractuele dienstverlening beperkt.

2.8 De klant verleent myneva het niet-exclusieve recht om de gegevens van de klant te gebruiken en te verwerken ten behoeve van de dienstverlening (inclusief het maken van back-ups en het uitvoeren van penetratietests). myneva krijgt ook het niet-exclusieve recht om niet-persoonlijke gegevens van de klant te gebruiken ten behoeve van analyse en productverbetering (bijvoorbeeld meting van querygedrag, interne analyses, productontwikkeling), ook met behulp van externe software.

3. Speciale voorschriften voor de aankoop en huur van software

3.1 myneva levert de contractuele software in overeenstemming met de productbeschrijving in de documentatie en in de bestelling. De productbeschrijving is doorslaggevend

customer or one of its affiliated companies. If the customer wishes to operate or have the software operated for the processing of its internal business transactions on data processing devices that are located on the premises and in the direct possession of a third party (outsourcing), this is only possible on the basis of a written agreement with myneva.

2.7 myneva reserves the right to expand the software offered at any time. For reasons of data security, for technical reasons or for economic reasons, to rectify errors or due to a change in the legal situation as a result of legislation, case law or official requirements, the services offered may be changed, restricted or partially discontinued at any time without this restricting the core of the contractual service.

2.8 The customer grants myneva the non-exclusive right to use and process the customer's data for the purpose of service provision (including the creation of backup copies and the performance of penetration tests). myneva is also granted the non-exclusive right to use non-personal data of the customer for the purposes of analysis and product improvement (e.g. measurement of query behaviour, internal analyses, product development), also using external software.

3. Special regulations for software purchase and software rental

3.1 myneva delivers the contractual software in accordance with the product description in the documentation and in the order. The product description is conclusive for

voor de kwaliteit van de functionaliteiten van de software (ook met betrekking tot eventueel meegeleverde open source software). Eventuele extra kwaliteit is alleen verschuldigd indien dit uitdrukkelijk schriftelijk door myneva is bevestigd. Garanties vereisen de uitdrukkelijke en schriftelijke bevestiging van de raad van bestuur van myneva.

- 3.2 Installatie- en configuratieservices, documentatie, training en andere services maken geen deel uit van de aankoop of huur van de software, maar kunnen afzonderlijk worden besteld. Softwareonderhoud is het onderwerp van een afzonderlijk softwareonderhoudscontract dat samen met het softwareaankoop- of softwarehuurcontract wordt aangeboden en tegelijkertijd wordt afgesloten, zodat de software zonder hiaten kan worden onderhouden.
- 3.3 Levering vindt naar keuze van myneva plaats door verzending van de contractuele software op dvd of een andere gegevensdrager aan de klant naar het overeengekomen afleveradres of door terbeschikkingstelling van de software voor download door myneva door middel van elektronische levering. Bij fysieke verzending is het tijdstip waarop myneva de software aan de vervoerder overhandigt, bepalend voor de naleving van de levertermijnen en de risico-overgang; bij elektronische levering is dat het tijdstip waarop de software beschikbaar wordt gesteld om te downloaden en dit aan de klant wordt meegedeeld.

4. Speciale voorschriften voor software-as-a-service en hosting

- 4.1 Als onderdeel van het Software-as-a-Service-contract levert myneva de klant de contractuele myneva-

the quality of the functionalities of the software (also with regard to any open source software included). Any additional quality is only owed if this has been expressly confirmed in writing by myneva. Guarantees require the express and written confirmation of myneva's management board.

- 3.2 Installation and configuration services, documentation, training and other services are not part of the software purchase or software rental, but can be ordered separately. Software maintenance is the subject of a separate software maintenance contract, which is offered together with the software purchase or software rental contract and concluded at the same time, so that the software can be maintained without any gaps.

- 3.3 Delivery is made at myneva's discretion either by myneva sending the contractual software to the customer on DVD or another data carrier to the agreed delivery address or by myneva making the software available for download by means of electronic delivery. In the case of physical shipment, the time at which myneva hands over the software to the carrier is decisive for compliance with delivery dates and the transfer of risk; in the case of electronic delivery, the time at which the software is made available for download and this is communicated to the customer.

4. Special regulations on software-as-a-service and hosting

software in de huidige versie en, als onderdeel van het Software-as-a-Service-contract en het hostingcontract (samen: "Cloudservice"), de computerprestaties en de geheugenruimte die nodig is voor het gebruik. De productbeschrijving is beslissend voor de aard van de functionaliteiten van de software (ook met betrekking tot eventuele meegeleverde open source software). Eventuele extra kwaliteit is alleen verschuldigd indien dit uitdrukkelijk schriftelijk door myneva is bevestigd. Garanties vereisen de uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging van de raad van bestuur van myneva.

4.2 Configuratieservices, internettoegang, documentatie, training en andere services zijn niet inbegrepen in het Software-as-a-Service-contract of hostingcontract, maar kunnen afzonderlijk worden besteld.

4.3 myneva zal regelmatig en op de juiste manier een back-up maken van de inhoud die door de klant is opgeslagen om herstel te garanderen in geval van verlies. De reguliere back-upcyclus is maximaal 24 uur, tenzij anders overeengekomen in de bestelling.

4.4 myneva levert de klant de contractuele myneva-software op het overdrachtpunt (eindpunt van de VPN-tunnel in het datacenter) met een totale beschikbaarheid van 99%, die als volgt wordt berekend:

- $\text{Beschikbaarheid} = (\text{totale tijd per kalenderjaar} - \text{uitvaltijd}) / \text{totale tijd} * 100$

Bij het berekenen van het beschikbaarheidspercentage zijn de cijfers afgerond op twee cijfers achter de komma in overeenstemming met commerciële principes. Beschikbaarheid wordt bepaald vanaf het moment dat de service wordt verleend.

4.1 As part of the Software-as-a-Service contract, myneva provides the customer with the contractual myneva software in the current version and, as part of the Software-as-a-Service contract and the hosting contract (together: "Cloud Service"), the computer performance and memory space required for use. The product description is conclusive for the nature of the functionalities of the software (also with regard to any open source software included). Any additional quality is only owed if this has been expressly confirmed in writing by myneva. Guarantees require the express written confirmation of myneva's management board.

4.2 Configuration services, Internet access, documentation, training and other services are not included in the Software-as-a-Service contract or hosting contract, but can be ordered separately.

4.3 myneva will regularly and properly back up the content stored by the customer to ensure recovery in the event of loss. The regular backup cycle is a maximum of 24 hours, unless otherwise agreed in the order.

4.4 myneva provides the customer with the contractual myneva software at the transfer point (end point of the VPN tunnel in the data center) with an overall availability of 99%, which is calculated as follows:

- $\text{Availability} = (\text{total time per calendar year} - \text{downtime}) / \text{total time} * 100$

When calculating the percentage availability, the figures are rounded to two decimal places in accordance with commercial principles. Availability is determined from the time the service is provided.

4.5 Gepland onderhoud maakt geen deel uit van de stilstandtijd en wordt waar mogelijk gepland tussen 20.00 en 6.00 uur. Gepland onderhoud vindt plaats op maximaal 10 dagen per kalenderjaar. De klant wordt vooraf op de hoogte gesteld van geplande onderhoudstijden. Dit gebeurt meestal 2 (twee) werkdagen voor de geplande maatregel.

Meerdere onderhoudsvensters, bijvoorbeeld 2 (twee) uur elk op twee dagen in één week, kunnen ook uniform worden aangekondigd. Ad hoc onderhoudstijden die nodig zijn om kritieke veiligheidslekken of kritieke functionele beperkingen binnen de software te verhelpen, worden zo snel mogelijk aangekondigd en vinden indien mogelijk plaats tussen 20.00 en 6.00 uur. Ad-hocond onderhoudstijden worden niet beschouwd als stilstand als ze

- niet werden veroorzaakt door een plichtsverzuim van myneva bij de levering van diensten (bijvoorbeeld in geval van overmacht, in het bijzonder onvoorzienbare hardwarestoringen, stakingen, schuld van derden, enz;)
- noodzakelijk worden als gevolg van virus- of hackeraanvallen, op voorwaarde dat myneva de nodige beschermingsmaatregelen heeft genomen of als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de apparatuur van de klant of andere onderbrekingen veroorzaakt door de klant.

4.6 Als myneva de overeengekomen beschikbaarheid niet haalt, heeft de klant het recht om de betreffende cloudservice schriftelijk te beëindigen met een opzegtermijn van 30 dagen na het eerste optreden van niet-naleving. De beëindiging gaat in aan het einde van de kalendermaand waarin myneva de opzegging heeft ontvangen.

4.5 Scheduled maintenance times are not part of the downtime and are scheduled between 8 p.m. and 6 a.m. wherever possible. Scheduled maintenance times are scheduled on a maximum of 10 days per calendar year. The customer will receive advance notification of scheduled maintenance times. This usually takes place 2 (two) working days before the planned measure. Several maintenance windows, e.g. 2 (two) hours each on two days in one week, can also be announced uniformly. Ad hoc maintenance times that become necessary to rectify critical security gaps or critical functional restrictions within the software are announced as soon as possible and, if possible, take place between 8 p.m. and 6 a.m.. Ad hoc maintenance times are not considered downtimes if they

- were not caused by a breach of duty by myneva in the provision of services (e.g. in the event of force majeure, in particular unforeseeable hardware failures, strikes, fault of third parties, etc.);
- become necessary due to virus or hacker attacks, provided that myneva has taken the necessary protective measures or due to the unavailability of the customer's equipment or other interruptions caused by the customer.

4.6 If myneva does not achieve the agreed availability, the customer is entitled to terminate the affected cloud service in writing with a notice period of 30 days after the first occurrence of non-compliance. The termination shall take effect at the end of the calendar month

- 4.7 De klant is verplicht om passende beveiligingsnormen te handhaven voor het gebruik van de cloudservice. Het is de afnemer niet toegestaan penetratietests in de cloudservice uit te voeren of toe te staan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van myneva.
- 4.8 De bepalingen van paragraaf 5.3 - 5.12 (probleemoplossing, verdere ontwikkeling) en 5.15-5.16 (hotline) zijn van overeenkomstige toepassing op het Software-as-a-Service-contract.
- 4.9 De bij deze AV toegekende serviceniveaus voor Software-as-a-Service en hosting kunnen in de opdracht anders worden overeengekomen, waarbij een dergelijke afwijkende overeenkomst altijd uniform geldt voor alle licenties van een klant.

5. Speciale voorschriften voor softwareonderhoud

- 5.1 Als onderdeel van het softwareonderhoud neemt myneva de afhandeling van defecten in de myneva-software, aanpassingen aan veranderingen in het wettelijke kader, verdere en aanvullende ontwikkelingen van de software en ondersteunende diensten in de vorm van een hotline-service over.
- 5.2 De onderhoudsdiensten worden meestal geleverd als onderdeel van onderhoud op afstand.
- 5.3 Afhandeling van defecten omvat het isoleren van de oorzaak van het defect, diagnose van defecten en diensten gericht op het verhelpen van het defect (met name patches en workarounds). De specifieke details van de defectafhandeling zijn ter beoordeling van myneva.
- 5.4 myneva zal defectmeldingen van de klant documenteren in een ticketsysteem en de klant zo snel mogelijk informeren over de mogelijke

in which myneva received the notice of termination.

- 4.7 The customer is obliged to maintain appropriate security standards for the use of the Cloud Service. The customer is not permitted to carry out or authorize penetration tests in the cloud service without the prior written consent of myneva.
- 4.8 The provisions of Sections 5.3 - 5.12 (troubleshooting, further development) and 5.15-5.16 (hotline) apply accordingly to the Software-as-a-Service contract.
- 4.9 The service levels granted with these GTC for Software-as-a-Service and hosting can be agreed differently in the order, whereby such a different agreement always applies uniformly to all licenses of a customer.

5. Special regulations for software maintenance

- 5.1 As part of software maintenance, myneva takes over the handling of defects in the myneva software, adaptations to changes in the legal framework, further and additional developments of the software and support services in the form of a hotline service.
- 5.2 The maintenance services are usually provided as part of remote maintenance.
- 5.3 Defect handling includes isolating the cause of the defect, defect diagnosis and services aimed at rectifying the defect (in particular patches and workarounds). The specific details of the defect handling are at the discretion of myneva.
- 5.4 myneva will document defect notifications from the customer in a ticket

oorzaken van het defect en de status van het verhelpen van het defect. In de defectmelding kan de klant een classificatie van het gemelde defect voorstellen, maar de uiteindelijke classificatie van het defect wordt uitsluitend door myneva uitgevoerd.

5.5 De defectklassen zijn als volgt gedefinieerd:

- Defectklasse 1: Een defect in de myneva-software dat het normale gebruik van de myneva-software slechts met onevenredige inspanning mogelijk maakt of leidt tot een volledige uitval van de myneva-software of essentiële onderdelen daarvan en daardoor de activiteiten van de klant in aanzienlijke, onredelijke mate belemmert.
- Defectklasse 2: Een defect in de myneva-software dat de functionaliteit en/of bruikbaarheid van de myneva-software aanzienlijk beperkt of belemmert.
- Defectklasse 3: Een defect dat de functionaliteit en/of werking van de myneva-software in onbeduidende mate beperkt of belemmert.

5.6 Tenzij anders overeengekomen in de bestelling, gelden binnen de service-uren de volgende responstijden:

- Defectklasse 1: 2 uur
- Defectklasse 2: 8 uur
- Defectklasse 3: 40 uur

Het antwoord is de bevestiging van ontvangst van de defectmelding en het begin van de controle van het gemelde defect. Een ontvangstbevestiging kan de vorm aannemen van een definitieve classificatie van de defectklasse door myneva.

system and inform the customer, as soon as this is possible, about possible causes of the defect and the status of the defect correction. In the defect notification, the customer can suggest a classification of the reported defect, but the final defect classification is carried out exclusively by myneva.

5.5 The defect classes are defined as follows:

- Defect class 1: A defect in the myneva software that allows the normal use of the myneva software only with disproportionate effort or leads to a complete failure of the myneva software or essential parts thereof and thus impairs the customer's operations to a considerable, unreasonable extent.
- Defect class 2: A defect in the myneva software that significantly restricts or impairs the functionality and/or operability of the myneva software.
- Defect class 3: A defect that restricts or impairs the functionality and/or functionality of the myneva software to an insignificant extent.

5.6 Unless otherwise agreed in the order, within the service hours the following response times apply:

- Defect class 1: 2 hours
- Defect class 2: 8 hours
- Defect class 3: 40 hours

The response is the confirmation of receipt of the defect notification and the start of the check of the reported defect. Confirmation of receipt can take the form of a final classification of the defect class by myneva.

5.7 De openingstijden zijn maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur, met uitzondering van 24 december, 31 december en lokale feestdagen. De lokale feestdagen en de toepasselijke tijdzone hangen het af van het land waarvan het recht is overeengekomen als het toepasselijk recht binnen het toepassingsgebied van de bestelling.

5.8 De service binnen de reikwijdte van softwareonderhoud omvat niet de behandeling van defecten die gebaseerd zijn op het feit dat

- de myneva-software wordt gebruikt in een hardware- en softwareomgeving die niet voldoet aan de overeengekomen systeemvereisten (beschikbaar [hier](#));
- de klant geen update of verdere ontwikkeling heeft geïnstalleerd als dit het defect zou hebben verholpen;
- de klant of derden wijzigingen in de myneva-software hebben aangebracht zonder daartoe wettelijk, op grond van het contract of op grond van voorafgaande schriftelijke toestemming van myneva bevoegd te zijn, of
- de klant of een derde partij een bedieningsfout heeft gemaakt of systeemparameters verkeerd heeft ingesteld.

5.9 Als blijkt dat een door de klant gemelde fout in werkelijkheid niet bestaat of bijvoorbeeld te wijten is aan een omstandigheid op grond van paragraaf 5.8, draagt de klant de kosten die myneva heeft gemaakt in het kader van de foutenanalyse in overeenstemming met de op het moment van de foutmelding geldende prijslijst, tenzij de klant het bestaan van de omstandigheid op grond van paragraaf 5.8 zelfs bij het betrachten van de nodige zorgvuldigheid niet heeft kunnen onderkennen.

5.7 The service hours are Monday to Friday 8:00 a.m. to 5:00 p.m., with the exception of December 24, December 31 and local public holidays. With regard to local public holidays and the applicable time zone, it depends on the country whose law was agreed as the applicable law within the scope of the order.

5.8 The service within the scope of software maintenance does not include the handling of defects that are based on the fact that

- the myneva software is used in a hardware and software environment that does not meet the agreed system requirements (available [here](#));
- the customer has not installed an update or further development if this would have rectified the defect;
- the customer or third parties have made changes to the myneva software without being authorized to do so by law, on the basis of the contract or on the basis of prior written consent from myneva, or
- the customer or a third party has made an operating error or set system parameters incorrectly.

5.9 If it turns out that an error reported by the customer does not actually exist or is due, for example, to a circumstance pursuant to Section 5.8, the customer shall bear the expenses incurred by myneva in the course of the error analysis in accordance with the price list current at the time of the error report, unless the customer was unable to recognize the existence of the circumstances pursuant to Section 5.8 even when exercising the necessary care.

5.10 myneva voorziet de klant van updates, upgrades, releases en revisies ("verdere ontwikkelingen") van de contractuele myneva-software binnen de contractueel overeengekomen omvang van de diensten. Uitbreidingen op de software kunnen tegen betaling worden aangeboden in de vorm van extra modules.

5.11 Als er klantspecifieke aanpassingen zijn gedaan aan de myneva-software, zal myneva deze extra ontwikkelingen beschikbaar stellen naast de verdere ontwikkelingen tegen een aparte vergoeding. Het onderhoud van klantspecifieke aanpassingen kan apart worden besteld tegen een vergoeding, als dit in individuele gevallen haalbaar is. De klant heeft geen recht op het onderhoud van een klantspecifieke aanpassing.

5.12 De klant heeft geen recht op de realisatie of implementatie van bepaalde uitbreidingen en/of wijzigingen van de myneva-software en/of klantspecifieke aanpassingen daarvan.

5.13 De levering van verdere en aanvullende ontwikkelingen vindt plaats in de vorm van updates die kunnen worden gedownload.

5.14 De klant is verantwoordelijk voor de juiste en conforme installatie van verdere en aanvullende ontwikkelingen, in het bijzonder rekening houdend met de verplichtingen volgens Clausule 10. myneva ondersteunt de klant hierbij op verzoek van de klant tegen een aparte vergoeding.

5.15 myneva is beschikbaar voor de belangrijkste gebruikers van de klant voor ondersteunende diensten tijdens service-uren via het ticketsysteem om fouten te corrigeren of te omzeilen.

5.16 Consulting- en/of ondersteuningsdiensten voor de installatie, configuratie en/of werking van de software of vragen die geen

5.10 myneva provides the customer with updates, upgrades, releases and revisions ("further developments") of the contractual myneva software within the contractually agreed scope of services. Extensions to the software can be offered in the form of additional modules for a fee.

5.11 If customer-specific adaptations have been made to the myneva software, myneva will make these additional developments available in addition to the further developments for separate remuneration. The maintenance of customer-specific adaptations can be ordered separately for a fee, if this is feasible in individual cases. The customer is not entitled to the maintenance of a customer-specific adaptation.

5.12 The customer is not entitled to the realization or implementation of certain extensions and/or changes to the myneva software and/or customer-specific adaptations thereof.

5.13 The delivery of further and additional developments takes place in the form of updates for download.

5.14 The customer is responsible for the proper and compliant installation of further and additional developments, in particular taking into account the obligations pursuant to Clause 10. myneva will support the customer in this respect at the customer's request in return for separate remuneration.

5.15 myneva is available to the customer's key users for support services during service hours via the ticket system to rectify or work around errors.

5.16 Consulting and/or support services for the installation, configuration and/or operation of the software or inquiries that do not relate to errors in

betrekking hebben op fouten in de myneva-software, maar op gebieden buiten de software (bijvoorbeeld organisatorische of bedrijfsmanagementkwesties in de bedrijfsprocessen van de klant) evenals trainingen maken geen deel uit van de onderhoudsservice of de hotlineservice. myneva zal de klant informeren als een door de klant gevraagde dienst geen deel uitmaakt van het softwareonderhoud en de hotlineservice die daarin zijn opgenomen en afzonderlijk als aanvullende dienst moeten worden besteld.

5.17 myneva biedt onderhoud binnen het bereik van de levenscyclus van de myneva-software en in overeenstemming met de release notes, die beschikbaar zijn [hier](#) voor de huidige versie van de contractuele software. Onderhoud voor oudere softwareversies waarvan het einde van de onderhoudstermijn volgens de release notes is bereikt, wordt ook aangeboden door myneva voor een verlengde onderhoudsperiode van 2 jaar vanaf het einde van de onderhoudstermijn tegen een toeslag van 20% op de maandelijkse onderhoudskosten voor de software (catalogusprijzen). Verder onderhoud van oudere softwareversies moet afzonderlijk worden overeengekomen en is onderworpen aan afzonderlijke voorwaarden.

5.18 Het onderhoud van software van derden door myneva kan het gebruik van ondersteunende diensten van de respectieve leverancier van derden vereisen. Als derde leveranciers myneva niet langer voorzien van de vereiste ondersteunende diensten, heeft myneva een speciaal recht om het onderhoudscontract voor de betreffende software van derden te beëindigen met een redelijke opzegtermijn.

the myneva software but to areas outside the software (e.g. organizational or business management issues in the customer's business processes) as well as training courses are not part of the maintenance service or the hotline service. myneva shall inform the customer if a service requested by the customer is not part of the software maintenance and the hotline service contained therein and must be ordered separately as an additional service.

5.17 myneva provides maintenance within the scope of the life cycle of the myneva software and in accordance with the release notes, which are available [here](#), for the current version of the contractual software. Maintenance for older software versions whose end of maintenance has been reached according to the release notes is also provided by myneva for a downstream extended maintenance period of an additional 2 years from the end of maintenance for a surcharge of 20% on the monthly software maintenance costs (list prices). Any further maintenance of older software versions must be agreed separately and is subject to separate conditions.

5.18 The maintenance of third-party software by myneva may require the use of support services from the respective third-party provider. If third-party providers no longer provide myneva with the required support services, myneva has a special right to terminate the maintenance contract for the third-party software in question with reasonable notice.

5.19 In gevallen waarin het onderhoud voor myneva-software niet vanaf de levering van de software bestaat, maar pas later is overeengekomen, moet de klant 125% van de onderhoudsvergoeding betalen die hij aanvullend had moeten betalen als het onderhoud vanaf de levering permanent was overeengekomen om de actuele softwareversie te verkrijgen. De extra betaling is onmiddellijk en volledig verschuldigd. Dit geldt dienovereenkomstig in het geval van beëindiging en daaropvolgende heractivering van het softwareonderhoud. Diensten (zoals consulting) worden niet geleverd voor niet-onderhouden myneva-software.

5.20 De bij deze AV toegekende serviceniveaus voor softwareonderhoud kunnen in de opdracht anders worden overeengekomen, waarbij een dergelijke afwijkende overeenkomst dan altijd uniform van toepassing is op alle licenties van een klant.

6. Speciale regels voor werk en diensten

6.1 Voor de coöperatieve en gecoördineerde uitvoering van werkzaamheden en diensten wijzen myneva en de klant elk een contactpersoon aan. Elke wijziging in de contactpersoon moet tijdig worden doorgegeven aan de andere partij.

6.2 Speciale plichten om samen te werken in verband met werk en diensten zullen worden meegedeeld aan de contactpersoon van de klant. Indien de klant deze bijzondere plichten tot medewerking en/of de algemene plichten tot medewerking volgens artikel 10 niet, niet volledig, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, is myneva gerechtigd de levering van de dienst dienovereenkomstig op te schorten en/of een eventueel overeengekomen termijn voor de

5.19 In cases in which the maintenance for myneva software does not exist from delivery of the software, but is only agreed later, the customer must pay 125 % of the maintenance fee that he would have had to pay additionally, if maintenance had been agreed permanently from delivery in order to obtain the current software version. The additional payment is due immediately and in full. This applies accordingly in the event of termination and subsequent reactivation of the software maintenance. Services (such as consulting) are not provided for non-maintained myneva software.

5.20 The service levels for software maintenance granted with these GTC may be agreed differently in the order, whereby such a different agreement shall then always apply uniformly to all licenses of a customer.

6. Special regulations on work and services

6.1 For the cooperative and coordinated execution of work and services, myneva and the customer shall each appoint a contact person. Any change in the contact person must be communicated to the other party in good time.

6.2 Special duties to cooperate in connection with work and services will be communicated to the customer's contact person. If the customer does not fulfill these special duties to cooperate and/or the general duties to cooperate pursuant to Clause 10, or does not fulfill them completely, inadequately or on time, myneva is entitled to suspend the provision of the service accordingly and/or to extend any agreed deadline for the provision of the service

levering van de dienst dienovereenkomstig te verlengen. Bovendien moet de klant in dit geval de kosten vergoeden die hij heeft gemaakt als gevolg van het schenden van de medewerkingsplicht na het vergeefs verstrijken van een door myneva gestelde redelijke termijn voor het nakomen van de medewerkingsplicht.

- 6.3 Elke partij kan wijzigingen in de opgedragen werkzaamheden of diensten ("wijzigingsverzoeken") initiëren via de respectieve contactpersonen. Totdat partijen een wijzigingsverzoek schriftelijk zijn overeengekomen, wordt de oorspronkelijk opgedragen dienst geacht te zijn overeengekomen.
- 6.4 Als de klant verzoekt om een gedeeltelijke of volledige onderbreking van de diensten totdat er overeenstemming is bereikt over een door de klant ingediend wijzigingsverzoek en de partijen schriftelijk akkoord gaan met de onderbreking, heeft myneva het recht om een redelijke vergoeding te vragen voor de gedeeltelijke of volledige onderbreking. Reeds overeengekomen termijnen worden verlengd met deze stilstand.
- 6.5 Indien de klant verzoekt om uitvoering van een wijzigingsverzoek, zal myneva binnen 20 (twintig) werkdagen na ontvangst van het wijzigingsverzoek controleren of het gewenste wijzigingsverzoek haalbaar is en de klant informeren over het resultaat van de controle. Indien myneva kan voorzien dat een termijn van 20 (twintig) werkdagen niet voldoende is voor de herziening, zal myneva de klant hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen en van de redenen en partijen zullen dan een verlenging van de termijn overeenkomen.
- 6.6 Het resultaat van de test bevat de volgende informatie:

accordingly. Furthermore, in this case the customer must reimburse the costs incurred as a result of the breach of the duty to cooperate after the unsuccessful expiry of a reasonable grace period set by myneva for the fulfillment of the duty to cooperate.

- 6.3 Each party may initiate changes to the commissioned work or service ("change requests") via the respective contact persons. Until such time as the parties have agreed in writing on a change request, the originally commissioned service shall be deemed to have been agreed.
- 6.4 If the customer requests the partial or complete interruption of the services until agreement has been reached on a change request submitted by the customer and the parties agree in writing on the interruption, myneva is entitled to demand reasonable compensation for the partial or complete interruption. Deadlines already agreed shall be extended by this downtime.
- 6.5 If the customer requests the implementation of a change request, myneva will check within 20 (twenty) working days from receipt of the change request whether the desired change request is feasible and inform the customer of the result of the check. If myneva can foresee that a period of 20 (twenty) working days is not sufficient for the review, myneva will inform the customer immediately of this and of the reasons and the parties will then agree on an extension of the deadline.
- 6.6 The result of the test contains the following information:

- Beschrijving van de effecten op de omvang van de diensten, de kosten (extra of lagere kosten) en
- Beschrijving van de effecten op overeengekomen data.

6.7 Voor het onderzoek van een wijzigingsaanvraag kan myneva de betaling van een bijkomende vergoeding vragen in overeenstemming met de op dat moment geldende prijslijst. Op verzoek van de klant moet myneva de klant schriftelijk informeren over de verwachte kosten voor de beoordeling van het wijzigingsverzoek.

6.8 De contactpersonen leggen de gewenste en overeengekomen wijzigingsverzoeken schriftelijk (bijv. per e-mail) vast in een wijzigingsovereenkomst.

7. Speciale voorschriften voor werkdiensten

7.1 Voor werkservices geldt de volgende acceptatieprocedure:

- Na voltooiing zal myneva de klant schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail) informeren dat het werk klaar is voor acceptatie.
- In het geval van de creatie van interfaces of individuele software, zal myneva deze ter beschikking stellen van de klant voor aanvaarding op een testsysteem dat door de klant ter beschikking moet worden gesteld.
- De acceptatietest wordt uitgevoerd binnen een periode van 15 (vijftien) dagen, te rekenen vanaf de kennisgeving van gereedheid voor acceptatie.
- Er wordt een overzicht bijgehouden van de voortgang van de acceptatietest, waarin de defecten die nog moeten worden verholpen worden opgesomd, samen met hun defectklasse.

- Description of the effects on the scope of services, the costs (additional or reduced costs) and
- Description of the effects on agreed dates.

6.7 For the examination of a change request, myneva may demand payment of an additional fee in accordance with the price list currently valid at that time. Upon the customer's request, myneva must inform the customer in writing of the expected costs for the review of the change request.

6.8 The contact persons will define the desired and agreed change requests in a change agreement in writing (e.g. by e-mail).

7. Special regulations for work services

7.1 Work services are subject to the following acceptance procedure:

- After completion, myneva will inform the customer in writing (e.g. by e-mail) that the work is ready for acceptance.
- In the case of the creation of interfaces or individual software, myneva will make these available to the customer for acceptance on a test system to be provided by the customer.
- The acceptance test shall be carried out within a period of 15 (fifteen) days, beginning with the notification of readiness for acceptance.
- A record is kept of the progress of the acceptance test, in which the defects still to be rectified are listed together with their defect class.

7.2 Als er defecten worden gedetecteerd tijdens de acceptatietest, zijn de volgende defectklassen van toepassing:

- Defectklasse 1: Het defect betekent dat de service in zijn geheel of een aanzienlijk deel ervan niet kan worden gebruikt. Elk klasse 1-defect voorkomt acceptatie, dat wil zeggen dat de acceptatietest wordt voortgezet, maar acceptatie kan pas plaatsvinden nadat een dergelijk defect is verholpen.
- Defectklasse 2: Het defect betekent dat een essentiële functie of een essentieel bedrijfsproces niet kan worden uitgevoerd of defect is, maar dat er geen directe vervolgfouten optreden. Het gebrek leidt tot aanzienlijke gebruiksbeperkingen die niet kunnen worden omzeild door passende maatregelen gedurende een passende en redelijke periode. Drie of meer gebreken van klasse 2 verhinderen acceptatie, d.w.z. de acceptatietest wordt voortgezet, maar acceptatie kan pas plaatsvinden als deze gebreken zijn verholpen of teruggebracht tot maximaal 2 gebreken in deze klasse.
- Defectklasse 3: Het defect betekent dat functies of bedrijfsprocessen alleen kunnen worden gebruikt met beperkingen, maar met redelijke beperkingen. Beperkingen zijn op zijn minst tijdelijk redelijk als een workaround slechts een kleine hoeveelheid extra werk veroorzaakt, zelfs bij veelvuldig gebruik, of als het gebruik kan worden uitgesteld tot een ander tijdstip. Klasse 3-defecten staan acceptatie niet in de weg, d.w.z. acceptatie is verklaard en klasse 3-

7.2 If defects are detected during the acceptance test, the following defect classes apply:

- Defect class 1: The defect means that the service as a whole or a significant part of the service cannot be used. Every class 1 defect prevents acceptance, i.e. the acceptance test is continued, but acceptance can only take place once such a defect has been rectified.
- Defect class 2: The defect means that an essential function or an essential business process cannot be executed or is faulty, but no direct subsequent errors occur. The defect leads to significant restrictions on use that cannot be circumvented by suitable measures for an appropriate and reasonable period of time. Three or more class 2 defects prevent acceptance, i.e. the acceptance test is continued, but acceptance can only take place once these defects have been eliminated or reduced to a maximum of 2 defects in this class.
- Defect class 3: The defect means that functions or business processes can only be used with restrictions, but with reasonable impairments. Impairments are at least temporarily reasonable if a workaround causes only a small amount of additional work even with frequent use or if use can be postponed to another time. Class 3 defects do not prevent acceptance, i.e. acceptance is declared and class 3 defects are subsequently rectified under the warranty.
- A reasonable workaround can be used to convert a class 1 or 2 defect into a class 2 or 3 defect so that

defecten worden vervolgens onder de garantie hersteld.

- Er kan een redelijke workaround worden gebruikt om een defect van klasse 1 of 2 om te zetten in een defect van klasse 2 of 3, zodat acceptatie mogelijk is. In dit opzicht wordt een workaround echter niet beschouwd als een defectreparatie, zodat deze binnen de garantie moet blijven vallen.

7.3 De acceptatietest wordt geacht met succes te zijn uitgevoerd als de diensten geen gebreken vertonen die acceptatie in de weg staan. Gebreken die acceptatie niet in de weg staan, worden verholpen onder de garantie. Na een geslaagde acceptatietest is de klant verplicht om de acceptatie te verklaren.

7.4 Als er gebreken zijn die acceptatie in de weg staan, kan de klant de acceptatie schriftelijk weigeren onder vermelding van de redenen of met een beschrijving van de gebreken die acceptatie in de weg staan. myneva zal de gebreken die acceptatie in de weg staan binnen een redelijke termijn herstellen en vervolgens opnieuw gereed verklaren voor acceptatie volgens de hier beschreven procedure. Als de acceptatie een tweede keer mislukt, zal myneva de in de hernieuwde acceptatietest geïdentificeerde gebreken die acceptatie in de weg staan binnen een redelijke termijn herstellen en vervolgens opnieuw gereed verklaren voor acceptatie. Als de acceptatie een derde keer mislukt, heeft de klant het recht om zich terug te trekken uit de onderliggende bestelling. Voor het overige zijn de wettelijke bepalingen van toepassing.

7.5 Aan het einde van de acceptatietest moet het testrapport door de partijen worden ondertekend. Gedeeltelijke aanvaarding vindt plaats tenzij de

acceptance is possible. In this respect, however, a workaround is not considered to be a defect rectification, so that this must continue to be carried out within the scope of the warranty.

7.3 The acceptance test shall be deemed to have been carried out successfully if the services do not exhibit any defects that prevent acceptance. Defects that do not prevent acceptance shall be rectified under the warranty. After a successful acceptance test, the customer is obliged to declare acceptance.

7.4 If there are defects that prevent acceptance, the customer may refuse acceptance in writing, stating the reasons or describing the defects that prevent acceptance. myneva will rectify the defects that prevent acceptance within a reasonable period of time and then declare readiness for acceptance again in accordance with the procedure described here. If acceptance fails a second time, myneva will rectify the defects preventing acceptance identified in the renewed acceptance test within a reasonable period of time and then declare readiness for acceptance again. If acceptance fails a third time, the customer is entitled to withdraw from the underlying order. In all other respects, the statutory provisions shall apply.

7.5 At the end of the acceptance test, the test report must be signed by the

partijen schriftelijk (per e-mail) anders zijn overeengekomen.

- 7.6 Aanvaarding vereist een schriftelijke verklaring. De dienst wordt echter geacht te zijn aanvaard, zelfs zonder een formele verklaring van aanvaarding, als de klant de aanvaarding niet verklaart binnen de aanvaardingstermijn van 15 (vijftien) dagen na de juiste kennisgeving van gereedheid voor aanvaarding en in overeenstemming met de bovengenoemde bepalingen zonder rechtvaardiging, de aanvaarding weigert zonder rechtvaardiging of de dienst in productief gebruik neemt.

8. Gegevensbescherming

- 8.1 De partijen verbinden zich ertoe de relevante wettelijke bepalingen inzake de behandeling van persoonsgegevens na te leven (bijv. de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU).
- 8.2 De bepalingen inzake de verplichtingen van de partijen met betrekking tot gegevensbescherming in het kader van een eventuele in opdracht gegeven gegevensverwerking, worden opgenomen in de overeenkomst inzake gegevensverwerking waarnaar in de opdracht wordt verwezen.

9. Vertrouwelijkheid

- 9.1 Beide partijen zijn verplicht om vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te behandelen. Vertrouwelijke informatie is alle informatie en documenten van de andere partij die zijn gemarkeerd als "vertrouwelijk" of die onder de gegeven omstandigheden als vertrouwelijk moeten worden beschouwd, in het bijzonder informatie over de myneva-software, operationele processen of speciale knowhow.

parties. Partial acceptances shall take place unless the parties have agreed otherwise in writing (by e-mail).

- 7.6 Acceptance requires a written declaration. However, the service shall be deemed to have been accepted even without a formal declaration of acceptance if the customer does not declare acceptance within the acceptance period of 15 (fifteen) days after proper notification of readiness for acceptance and in accordance with the aforementioned provisions without justification, refuses acceptance without justification or puts the service into productive use.

8. Data protection

- 8.1 The parties undertake to comply with the relevant statutory provisions on the handling of personal data (e.g. the EU General Data Protection Regulation).
- 8.2 The provisions on data protection obligations of the parties in the context of possible commissioned data processing are set out in the commissioned data processing agreement referred to in the order.

9. Confidentiality

- 9.1 Both parties are obliged to treat confidential information as confidential. Confidential information is all information and documents of the other party that are marked as "confidential" or are to be regarded as confidential under the circumstances, in particular information about the myneva software, operational processes or special know-how.

9.2 Deze verplichting geldt niet voor vertrouwelijke informatie die

- aantoonbaar bekend was bij de ontvanger op het moment van ontvangst of later door een derde partij openbaar is gemaakt zonder een vertrouwelijkheidsovereenkomst, wettelijke bepalingen of officiële bevelen te schenden;
- publiekelijk bekend is op het moment van ontvangst of daarna publiekelijk bekend wordt, zonder dat dit berust op een schending van deze geheimhoudingsplicht;
- is vrijgesteld van vertrouwelijkheidsbeperkingen door schriftelijke toestemming van de andere partij of
- die openbaar moet worden gemaakt op grond van wettelijke verplichtingen of op bevel van een rechtbank of autoriteit. Voor zover toegestaan of mogelijk zal de partij die verplicht is tot openbaarmaking de andere partij hiervan vooraf op de hoogte stellen en haar de mogelijkheid geven om actie te ondernemen tegen de openbaarmaking.

9.3 De partijen verlenen alleen toegang tot vertrouwelijke informatie aan die werknemers en/of andere personen die tot geheimhouding verplicht zijn of aan wie eerder verplichtingen zijn opgelegd die overeenkomen met de geheimhoudingsverplichtingen van deze Algemene Voorwaarden. Deze geheimhoudingsplicht moet - voor zover toegestaan onder het arbeidsrecht ten aanzien van de werknemers - blijven gelden na beëindiging van het dienstverband. Ongeacht dit, mogen alle werknemers en andere personen die onder deze verplichting vallen alleen vertrouwelijke informatie bekendmaken die ze nodig hebben om

9.2 This obligation does not apply to confidential information that

- were demonstrably known to the recipient at the time of receipt or were subsequently disclosed by a third party without violating a confidentiality agreement, statutory provisions or official orders;
- are publicly known at the time of receipt or become publicly known thereafter, without this being based on a breach of this confidentiality obligation;
- are exempted from confidentiality restrictions by written consent of the other party or
- which must be disclosed due to legal obligations or by order of a court or authority. As far as permissible or possible, the party obliged to disclose will inform the other party in advance and give it the opportunity to take action against the disclosure.

9.3 The parties shall only grant access to confidential information to those employees and/or other persons who are obliged to maintain professional secrecy or who have previously been subject to obligations corresponding to the confidentiality obligations of these Terms and Conditions. This obligation to maintain confidentiality must - insofar as permissible under labor law with regard to the employees - continue to apply after the termination of the employment. Irrespective of this, all employees and other persons subject to this obligation must only disclose confidential information that

rechten uit te oefenen of het contract na te komen.

they need to know in order to exercise rights or fulfill the contract.

9.4 Op verzoek van de bekendmakende partij zal de ontvangende partij de vertrouwelijke informatie, met inbegrip van kopieën en reproducties daarvan, onmiddellijk vernietigen of teruggeven, tenzij de toepasselijke wetgeving de bewaring ervan vereist. In dat geval blijft de vertrouwelijke informatie onderworpen aan de bepalingen van deze Sectie.

9.4 Upon request of the disclosing party, the receiving party shall immediately destroy or return the confidential information, including copies and reproductions thereof, unless applicable law requires its retention. In such case, the confidential information shall remain subject to the provisions of this Section.

10. Verplichting tot samenwerking

10. Duty to cooperate

10.1 De klant moet zich informeren over de essentiële functionele kenmerken van de myneva-software en de technische vereisten (bijvoorbeeld met betrekking tot database, besturingssysteem, hardware en gegevensdrager). Hij draagt het risico voor het voldoen van de myneva-software aan zijn wensen en omstandigheden. In geval van twijfel kan de klant advies inwinnen bij de medewerkers van myneva in het kader van een adviesopdracht voordat het contract voor de aankoop of het gebruik van software wordt gesloten.

10.1 The customer must inform himself about the essential functional features of the myneva software and its technical requirements (e.g. with regard to database, operating system, hardware and data carrier). He bears the risk as to whether the myneva software meets his wishes and circumstances. In case of doubt, the customer can seek advice from myneva employees within the framework of a consulting order prior to the conclusion of the contract for the purchase or use of software.

10.2 De klant zorgt voor de werkomgeving van de myneva-software die onder het contract valt, indien nodig in overeenstemming met de specificaties van myneva. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om de goede werking van de benodigde IT-systemen te garanderen, indien nodig door middel van onderhoudscontracten met derden. De klant moet vooral aandacht besteden aan de instructies en specificaties in de documentatie en de systeemvereisten die kunnen worden bekeken onder deze [link](#).

10.2 The customer shall ensure the working environment of the myneva software covered by the contract, if necessary in accordance with myneva's specifications. It is the customer's responsibility to ensure the proper operation of the necessary IT systems, if necessary through maintenance contracts with third parties. The customer shall pay particular attention to the instructions and specifications in the documentation and the system requirements that can be viewed under this [link](#).

10.3 De klant zal kosteloos meewerken aan de uitvoering van de bestelling voor zover dat nodig is, bijvoorbeeld

10.3 The customer shall cooperate in the fulfillment of the order to the

door werknemers, werkruimten, IT-systemen, data- en telecommunicatieapparatuur ter beschikking te stellen. De klant verleent myneva directe toegang tot de contractuele software en IT-systemen van myneva door middel van datatransmissie op afstand (d.w.z. via een consistente, stabiele en snelle verbinding).

10.4 De klant wijst schriftelijk een contactpersoon voor myneva aan en een adres en e-mailadres waarop de contactpersoon bereikbaar is. De contactpersoon moet in staat zijn om de nodige beslissingen te nemen voor de klant of om ze onmiddellijk tot stand te brengen.

10.5 De klant zal de contractuele myneva-software grondig testen om er zeker van te zijn dat deze vrij is van defecten voordat het operationele gebruik wordt gestart.

10.6 De klant dient redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen voor het geval dat de contractuele myneva-software geheel of gedeeltelijk niet naar behoren functioneert (bijvoorbeeld door middel van gegevensback-ups, foutdiagnose, regelmatige controle van resultaten). Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke kennisgeving in individuele gevallen, mogen alle personen die in opdracht van myneva diensten verlenen, ervan uitgaan dat alle gegevens waarmee zij in contact komen, op passende en adequate wijze worden opgeslagen.

10.7 Met betrekking tot alle leveringen en diensten van myneva neemt de klant de verplichting op zich deze onmiddellijk te inspecteren en eventuele herkenbare gebreken onverwijld te melden. Klachten moeten schriftelijk worden ingediend met een nauwkeurige beschrijving van het probleem, inclusief de symptomen en effecten.

extent necessary free of charge, e.g. by providing employees, work rooms, IT systems, data and telecommunications equipment. The customer shall grant myneva direct access to the contractual myneva software and IT systems by means of remote data transmission (i.e. via a consistent, stable and fast connection).

10.4 The customer shall designate in writing a contact person for myneva and an address and e-mail address at which the contact person can be reached. The contact person must be in a position to make the necessary decisions for the customer or to bring them about immediately.

10.5 The customer shall thoroughly test the contractual myneva software to ensure that it is free of defects before commencing operational use.

10.6 The customer shall take reasonable precautions in the event that the contractual myneva software does not work properly in whole or in part (e.g. through data backup, fault diagnosis, regular checking of results). Unless express written notice is given in individual cases, all persons commissioned by myneva to provide services may assume that all data with which they come into contact is appropriately and adequately saved.

10.7 With regard to all deliveries and services of myneva, the customer assumes the obligation to inspect them immediately and to report any recognizable defects without delay. Complaints must be made in writing and with a precise description of the

- 10.8 De klant is verplicht om de myneva-software en alle diensten en informatie die betrekking hebben op de myneva-software en toegangsgegevens, te beveiligen tegen toegang door onbevoegde derden door middel van geschikte technische en organisatorische maatregelen.
- 10.9 De klant is verplicht een modern virusbeschermingsprogramma te gebruiken en in het bijzonder gegevens te controleren op virussen voordat deze naar myneva worden verzonden.
- 10.10 De klant zal geen illegale inhoud die in strijd is met de wet, officiële vereisten of de rechten van derden, opslaan op de opslagruimte die hem ter beschikking is gesteld.
- 10.11 Als een derde partij aanspraken maakt op eigendomsrechten die in strijd zijn met de uitoefening van de contractueel toegekende gebruiksrechten door de klant, moet de klant myneva onmiddellijk en uitgebreid schriftelijk informeren. Als de klant het gebruik van de myneva-software staakt om de schade te beperken of om andere belangrijke redenen, is de klant verplicht om de derde partij te informeren dat het staken van het gebruik geen erkenning van de vermeende inbreuk op eigendomsrechten inhoudt. De klant zal een juridisch geschil met de derde partij alleen voeren in overeenstemming met myneva of myneva machtigen om het geschil te voeren. Dit is van overeenkomstige toepassing als een derde partij claims tegen myneva indient die zijn toe te schrijven aan handelingen van de klant, zijn gebruikers of toegang door derden.
- 10.12 Nadelen en extra kosten die voortvloeien uit het niet nakomen van de verplichting tot samenwerking zijn voor rekening van de klant.

problem, including the symptoms and effects.

- 10.8 The customer is obliged to secure the myneva software as well as all services and information in connection with the myneva software and access data against access by unauthorized third parties by means of suitable technical and organizational measures.
- 10.9 The customer is obliged to use a state-of-the-art virus protection program and, in particular, to check data for viruses before sending it to myneva.
- 10.10 The customer shall not store any illegal content that violates the law, official requirements or the rights of third parties on the storage space made available to him.
- 10.11 If a third party asserts claims arising from property rights that conflict with the customer's exercise of the contractually granted rights of use, the customer must inform myneva immediately and comprehensively in writing. If the customer ceases to use the myneva software in order to minimize damages or for other important reasons, the customer is obliged to inform the third party that the cessation of use does not constitute an acknowledgement of the alleged infringement of property rights. The customer shall only conduct a legal dispute with the third party in agreement with myneva or authorize myneva to conduct the dispute. This applies accordingly if a third party asserts claims against myneva that are attributable to actions of the customer, its users or third-party access.
- 10.12 Disadvantages and additional costs resulting from the breach of obligations to cooperate shall be borne by the customer.

11. Licentiebeheer

11.1 Elk gebruik van de contractuele software dat verder gaat dan de contractuele afspraken moet vooraf schriftelijk aan myneva worden gemeld. Het vereist een apart contract voor de extra gebruiksomvang ("extra aankoop"). De extra aankoop wordt gedaan op basis van de prijzen volgens de prijslijst, geldend op het moment van de extra aankoop. Een extra aankoop heeft geen invloed op de bestaande contractvoorwaarden.

11.2 myneva heeft het recht om het gebruik van de contractuele software eens in de 12 (twaalf) maanden te controleren om vast te stellen of het feitelijke gebruik in overeenstemming is met de contractuele overeenkomsten. myneva zal de klant verzoeken om een zelfverklaring van het softwaregebruik aan myneva te verstrekken met behulp van een overeenkomstige tool die door myneva wordt verstrekt of, indien deze niet beschikbaar is voor de respectieve software, volgens de instructies van myneva. Als alternatief, naar keuze van de klant of als de resultaten van de zelfverklaring niet plausibel of niet voldoende zijn of als er redelijke twijfel bestaat over de juistheid ervan, zal myneva na voorafgaande afspraak kosteloos een licentiebeheerconsultatie uitvoeren met de klant. Als onderdeel van dit licentiebeheerconsultatie wordt een gezamenlijk onderzoek uitgevoerd naar het gebruik en de bestaande licenties. Er zal op gepaste wijze rekening worden gehouden met de vertrouwelijkheidsbelangen van de klant en de bescherming van zijn bedrijfsactiviteiten tegen schade. Als het gratis licentiebeheerconsultatie door de klant wordt geweigerd of geen zinvolle resultaten oplevert en/of er objectieve aanwijzingen zijn voor een schending van rechten door de klant,

11. License management

11.1 Any use of the contractual software that goes beyond the contractual agreements must be notified to myneva in writing in advance. It requires a separate contract for the additional scope of use ("additional purchase"). The additional purchase is made on the basis of the prices according to the price list valid at the time of the additional purchase. An additional purchase has no effect on the existing contract terms.

11.2 myneva is entitled to review the use of the contractual software once every 12 (twelve) months to determine whether the actual use complies with the contractual agreements. myneva will request the customer to submit a self-disclosure of the software use to myneva with the help of a corresponding tool provided by myneva or, if this is not available for the respective software, according to myneva's instructions. Alternatively, at the customer's discretion or if the results of the self-disclosure are not plausible or not sufficient or if there are reasonable doubts about their accuracy, myneva will conduct a license management consultation with the customer free of charge after prior appointment. As part of this license management consultation, a joint review of usage and existing licenses is carried out. The customer's confidentiality interests and the protection of its business operations from impairment will be taken into account in an appropriate manner. If the free license management consultation is refused by the customer or does not provide meaningful results and/or there are objective indications of a violation of rights by the customer, myneva will commission an independent third party (e.g. auditor) to carry out a license audit at

zal myneva een onafhankelijke derde partij (bijvoorbeeld een auditor) opdracht geven om een licentie-audit bij de klant uit te voeren. De redelijke kosten van een dergelijke licentie-audit worden gedragen door de klant als de resultaten een gebruik aantonen dat niet in overeenstemming is met het contract.

- 11.3 Als uit de zelfverklaring, uit de licentiebeheerconsultatie of op een andere manier blijkt dat het gebruik van de contractuele software door de klant de contractuele afspraken overschrijdt, moet een contract voor de bijkomende aankoop worden afgesloten. Het recht om schadevergoeding en achterstandsrente te eisen blijft voorbehouden.

12. Blokkeren

- 12.1 myneva blokkeert de toegang van de klant tot de software op verzoek van de klant, in het bijzonder in het geval van een blokkerende kennisgeving

- 12.2 myneva heeft ook het recht om de toegang van de klant tot de software tijdelijk te blokkeren als

- er een buitengewone reden is om het contract voor het gebruik van de software om gegronde redenen te beëindigen;
- ongeoorloofd, onwettig, niet-contractueel of oneigenlijk gebruik van de toegang plaatsvindt of dreigt plaats te vinden, bijvoorbeeld door de werking van de software aan te tasten of te verstoren (schending van de systeemintegriteit) door toegang over te dragen aan derden of door toegang te verlenen aan onbevoegde derden;
- er voldoende verdenking bestaat dat de toegang betrokken is bij frauduleuze en/of illegale

the customer's premises. The reasonable costs of such a license audit will be borne by the customer if the results show a use not in accordance with the contract.

- 11.3 If it becomes apparent from the self-disclosure, from the license management consultation or in any other way that the use of the contractual software by the customer exceeds the contractual agreements, a contract for the additional purchase must be concluded. The right to claim damages and interest on arrears remains reserved.

12. Blocking

- 12.1 myneva shall block the customer's access to the software at the customer's request, in particular in the event of a blocking notification

- 12.2 myneva is also entitled to temporarily block the customer's access to the software if

- there is an extraordinary reason to terminate the contract for the use of the software for good cause;
- unauthorized, unlawful, non-contractual or improper use of the access takes place or threatens to take place, e.g. by impairing or disrupting the functioning of the software (violation of system integrity) by transferring access to third parties or by providing access to unauthorized third parties;
- there is sufficient suspicion that the access is involved in fraudulent and/or illegal activities relating to the software and blocking appears

activiteiten met betrekking tot de software en blokkering noodzakelijk lijkt om de belangen van myneva te beschermen.

In het geval van bijzonder ernstige overtredingen is de blokkering ook mogelijk zonder voorafgaande kennisgeving aan de klant. myneva zal de klant in een passende vorm informeren over de annulering van de blokkering.

13. Vergoeding

13.1 De klant betaalt myneva de vergoeding die is overeengekomen in de bestelling.

13.2 De in de opdracht voor diensten of werkzaamheden genoemde kosten zijn ramingen, tenzij uitdrukkelijk vaste prijzen zijn overeengekomen. De facturering voor diensten en werkzaamheden is gebaseerd op de werkelijk gemaakte kosten (tijd & materiaal). De factuur bevat een lijst van de uitgevoerde diensten. De vermelde gegevens worden geacht te zijn geaccepteerd als de klant niet binnen 2 (twee) weken schriftelijk bezwaar maakt.

13.3 Een werkdag per persoon bestaat uit 8 (acht) uur en wordt in rekening gebracht tegen het overeengekomen dagtarief plus eventuele reiskosten en onkosten in overeenstemming met de huidige prijslijst. Uitgaven van minder dan 8 (acht) uur worden in rekening gebracht tegen het overeengekomen uurtarief vermeerderd met reiskosten en gemaakte onkosten in overeenstemming met de geldende prijslijst, maar voor elke werkopdracht wordt ten minste 4 (vier) uur in rekening gebracht.

13.4 Betalingen moeten binnen 14 (veertien) kalenderdagen na factuurdatum worden voldaan. Er wordt geen korting verleend. myneva kan facturen in elektronisch formaat

necessary to protect the interests of myneva.

In the case of particularly serious violations, the blocking is also possible without prior notification of the customer. myneva will inform the customer of the cancellation of the blocking in an appropriate form.

13. Remuneration

13.1 The customer shall pay myneva the remuneration agreed in the order.

13.2 The expenses stated in the order for services or work are estimates, unless fixed prices are expressly agreed. Invoicing for services and work shall be based on the actual expenses incurred (time & material). The invoice includes a list of the services performed. The details listed shall be deemed to have been accepted if the customer does not raise an objection in writing within 2 (two) weeks.

13.3 One working day per person shall consist of 8 (eight) hours and shall be charged at the agreed daily rate plus any travel costs and expenses incurred in accordance with the current price list. Expenses of less than 8 (eight) hours shall be charged at the agreed hourly rate plus any travel costs and expenses incurred in accordance with the current price list, but at least 4 (four) hours shall be charged for each work assignment.

13.4 Payments must be made within 14 (fourteen) calendar days of the invoice date. No discount is granted. myneva may issue invoices in electronic

uitgeven. Als de klant de overeengekomen vergoeding niet binnen de betalingstermijn betaalt, kan myneva de levering van diensten tijdelijk opschorten totdat de betaling is verricht. myneva zal de klant vooraf schriftelijk op de hoogte stellen van een dergelijke opschorting. Voor elke vergoeding die niet op tijd wordt betaald, wordt rente tegen de toepasselijke wettelijke verzuimrente in rekening gebracht vanaf het verstrijken van de vastgestelde betalingstermijn.

13.5 Alle vergoedingen zijn onderworpen aan de toepasselijke belastingen, die worden gefactureerd naast de vergoeding in de overeenkomst.

13.6 De klant mag alleen onbetwiste of rechtsgeldig vastgestelde vorderingen verrekenen en mag een retentierecht alleen baseren op onbetwiste of rechtsgeldig vastgestelde vorderingen.

13.7 De in de opdracht overeengekomen periodieke vergoeding geldt voor de daarin overeengekomen minimumduur. Dit begint op de dag dat de toegangsgegevens worden verstrekt. Als eerst installatie bij de klant nodig is, begint de minimumtermijn met de voltooiing van de installatie of uiterlijk 10 dagen na ondertekening van het contract, tenzij myneva de enige verantwoordelijke is voor een vertraging in de start van de dienst. In dit geval begint de minimumtermijn en dus ook de berekening van de terugkerende vergoeding bij voltooiing van de installatie.

13.8 De vergoeding die van toepassing is op een verlengingstermijn komt overeen met de vergoeding van de respectieve voorafgaande minimum- of verlengingstermijn, tenzij myneva de vergoeding verhoogt in overeenstemming met de volgende bepalingen.

format. If the customer does not pay the agreed remuneration within the payment period, myneva may temporarily suspend the provision of services until payment has been made. myneva will inform the customer of such a suspension in writing in advance. For any remuneration not paid on time, interest at the applicable statutory default interest rate will be charged from the expiry of the set payment deadline.

13.5 All remuneration is subject to the applicable taxes, which are invoiced in addition to the remuneration in the agreement.

13.6 The customer may only offset undisputed or legally established claims and may only base a right of retention on undisputed or legally established claims.

13.7 The recurring remuneration agreed in the order shall apply for the minimum term agreed therein. This begins on the day the access data is provided. If installation at the customer's premises is required first, the minimum term begins with the completion of the installation or at the latest 10 days after signing the contract, unless myneva is solely responsible for a delay in the start of the service. In this case, the minimum term and thus also the calculation of the recurring fee begins upon completion of the installation.

13.8 The remuneration applicable to an extension term corresponds to the remuneration of the respective preceding minimum or extension term, unless myneva increases the remuneration in

13.9 myneva kan de periodieke vergoeding wijzigen met een aanzegtermijn van ten vroegste 2 maanden vanaf het begin van de eerste verlengingstermijn en vervolgens ten vroegste na het verstrijken van 12 maanden door middel van een aanpassingsverklaring aan de klant met inachtneming van de volgende principes:

- myneva kan de vergoeding alleen wijzigen voor zover de index zoals gespecificeerd in deze clause (hieronder) is gewijzigd. Voor de eerste aanpassing van de vergoeding is de indexontwikkeling tussen het indexniveau dat het laatst werd gepubliceerd op het ogenblik van het sluiten van het contract en het indexniveau dat het laatst werd gepubliceerd op het ogenblik van de aanpassingsverklaring doorslaggevend. Als er al een aanpassing van de vergoeding is gedaan, is de indexwijziging tussen het indexniveau dat het laatst werd gepubliceerd op het moment van de vorige aanpassingsaangifte en het indexniveau dat het laatst werd gepubliceerd op het moment van de hernieuwde aanpassingsaangifte doorslaggevend.
- Om te bepalen in welke mate aanpassingen in de vergoeding kunnen worden doorgevoerd, wordt de volgende index gebruikt, die overeenkomt met het land waarvan het recht van toepassing is volgens de opdracht:

OOSTENRIJK:

De collectieve loonindex "Informatie en Consulting", basis: 2016=100, gepubliceerd door het Oostenrijkse Federale Bureau voor

accordance with the following provisions.

13.9 myneva may change the recurring remuneration with a notice period of 2 months at the earliest with effect from the beginning of the first renewal term and subsequently at the earliest after the expiry of 12 months by means of a declaration of adjustment to the customer in compliance with the following principles:

- myneva can only change the remuneration to the extent that the index specified in this clause (below) has changed. For the first remuneration adjustment, the index development between the index level last published at the time of conclusion of the contract and the index level last published at the time of the adjustment declaration shall be decisive. If a remuneration adjustment has already been made, the index change between the index level last published at the time of the previous adjustment declaration and the index level last published at the time of the renewed adjustment declaration is decisive.
- To determine the extent to which remuneration adjustments can be made, the following index is used, which corresponds to the country whose law applies according to the order:

AUSTRIA:

The collective wage index "Information and Consulting", basis: 2016=100, published by the Austrian Federal Statistical Office. If this index is no longer published,

de Statistiek. Als dit indexcijfer niet meer wordt gepubliceerd, wordt het door het Oostenrijkse Federale Bureau voor de Statistiek gepubliceerde indexcijfer dat de ontwikkeling van het gemiddelde brutomaandloon in de informatietechnologiesector het beste weergeeft, gebruikt om de omvang van de aanpassing te bepalen.

ZWITSERLAND:

De nominale loonindex "Informatietechnologie en informatiediensten, economische sector JC 62-63, basis: 2020=100 gepubliceerd door het Zwitserse Federale Bureau voor de Statistiek. Als dit indexcijfer niet meer wordt gepubliceerd, wordt het door het Zwitserse federale bureau voor de statistiek gepubliceerde indexcijfer dat de ontwikkeling van het gemiddelde brutomaandloon in de informatietechnologiesector het beste weergeeft, gebruikt om de omvang van de aanpassing te bepalen.

DUITSLAND EN ALLE ANDERE LANDEN:

Het indexcijfer van het gemiddelde bruto maandloon van voltijdwerknemers in Duitsland voor de dienstensector informatietechnologie (momenteel gepubliceerd in kwartaalcijfers door het Federaal Bureau voor de Statistiek in de online database GENESIS met als sleutel 62361-0016: Index van het gemiddelde bruto maandloon (per kwartaal) en de code WZ08-62 Diensten op het gebied van informatietechnologie). Als dit

the index published by the Austrian Federal Statistical Office that most closely reflects the development of average gross monthly earnings in the information technology sector will be used to determine the scope of the adjustment.

SWITZERLAND:

The nominal wage index "Information technology and information services, economic sector JC 62-63, base: 2020=100 published by the Swiss Federal Statistical Office. If this index is no longer published, the index published by the Swiss Federal Statistical Office that most closely reflects the development of average gross monthly earnings in the information technology sector will be used to determine the scope of the adjustment.

GERMANY AND ALL OTHER COUNTRIES:

The index of average gross monthly earnings of full-time employees in Germany for the information technology services sector (currently published in quarterly figures by the Federal Statistical Office in the GENESIS online database with the key 62361-0016: Index of average gross monthly earnings (quarters) and the code WZ08-62 Information technology services). If this index is no longer published, the index

indexcijfer niet meer wordt gepubliceerd, zal het door het Federaal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde indexcijfer dat de ontwikkeling van het gemiddelde bruto maandloon in de informatietechnologiesector het best weerspiegelt, worden gebruikt om de omvang van de aanpassing te bepalen.

- Als de klant het contract niet ten minste een maand voordat de aanpassing van kracht wordt na ontvangst van de verklaring van aanpassing (bijzonder recht van beëindiging) opzegt, is de gewijzigde vergoeding van toepassing.
- Van zijn kant kan de klant een aanpassing van de vergoeding eisen in overeenstemming met de bovenstaande principes.

13.10 Bij opdrachten met een terugkerende vergoeding moet deze jaarlijks vooraf worden betaald, tenzij anders is bepaald in de opdracht.

13.11 In het geval van koopcontracten voor software wordt de factuur opgesteld na het verstrekken van de toegangsgegevens of na levering van de contractuele software. Als er eerst een installatie bij de klant moet worden uitgevoerd, wordt de factuur opgesteld na voltooiing van de installatie of uiterlijk 10 (tien) dagen na ondertekening van het contract, tenzij myneva de enige verantwoordelijke is voor een vertraging in het begin van de uitvoering. In dit geval wordt de factuur opgesteld na voltooiing van de installatie.

14. Garantie

14.1 myneva garandeert dat de producten, werken en diensten voldoen aan de overeengekomen vereisten en specificaties en dat het contractuele gebruik van de software

published by the Federal Statistical Office that most closely reflects the development of average gross monthly earnings in the information technology sector will be used to determine the scope of the adjustment.

- If the customer does not terminate the contract at least one month before the adjustment takes effect after receipt of the declaration of adjustment (special right of termination), the changed remuneration shall apply.
- For its part, the customer may demand an adjustment of the remuneration in compliance with the above principles.

13.10 In the case of contracts with recurring remuneration, this must be paid annually in advance, unless otherwise stipulated in the order.

13.11 In the case of software purchase contracts, the invoice will be issued after the provision of the access data or after delivery of the contractual software. If installation at the customer's premises is required first, the invoice will be issued upon completion of the installation or no later than 10 (ten) days after signing the contract, unless myneva is solely responsible for a delay in the start of performance. In this case, the invoice will be issued after completion of the installation.

14. Warranty

14.1 myneva warrants that the products, works and services meet the agreed requirements and

geen inbreuk maakt op rechten van derden. Als myneva het gebrek niet heeft verholpen, zelfs niet na een door de klant schriftelijk vastgelegde respijtp periode van redelijke duur en als de contractueel verschuldigde dienst daardoor meer dan slechts onbeduidend wordt verminderd, heeft de klant het recht om de vergoeding dienovereenkomstig te verminderen of, in het geval van terugkerende diensten, het recht om het contract te beëindigen of, in het geval van eenmalige diensten, het recht om zich terug te trekken uit het contract. Clause 15 (Beperking van aansprakelijkheid) is van toepassing op schadevergoeding en onkostenvergoeding.

14.2 myneva zal defecten in de producten, werken of diensten verhelpen door de klant een defectvrije versie van het product, de werken of diensten te leveren of door het defect te verhelpen, naar goeddunken van myneva. Tijdelijk herstel van gebreken kan ook bestaan uit het tonen van redelijke manieren door myneva aan de klant om de gevolgen van het gebrek te vermijden. In het geval van gebreken aan het eigendomsrecht zal myneva, naar eigen goeddunken, ofwel (i) voor de klant het recht verkrijgen om het product, het werk of de dienst te gebruiken in overeenstemming met het contract of (ii) het product, het werk of de dienst vervangen of wijzigen op een zodanige manier dat de beschuldiging van inbreuk wordt geëlimineerd maar het contractuele gebruik daardoor niet onredelijk wordt belemmerd of (iii) het contract in dit opzicht beëindigen en de klant het vooruitbetaalde bedrag terugbetalen, (ii) het product, werk of de dienst zodanig vervangen of wijzigen dat de beschuldiging van inbreuk wordt geëlimineerd, maar het contractuele

specifications and that the contractual use of the software does not infringe any third-party rights. If myneva has not remedied the defect even after a grace period of reasonable length set by the customer in writing and if the contractually owed service is more than just insignificantly reduced as a result, the customer has the right to reduce the remuneration appropriately or, in the case of recurring services, the right to terminate the contract or, in the case of one-off services, the right to withdraw from the contract. Clause 15 (Limitation of liability) applies to compensation for damages and reimbursement of expenses.

14.2 myneva will remedy defects in the products, works or services by providing the customer with a defect-free version of the product, works or services or by remedying the defect, at myneva's discretion. Temporary rectification of defects may also consist of myneva showing the customer reasonable ways of avoiding the effects of the defect. In the event of defects of title, myneva will, at its own discretion, either (i) procure for the customer the right to use the product, work or service in accordance with the contract or (ii) replace or modify the product, work or service in such a way that the allegation of infringement is eliminated but the contractual use is not unreasonably impaired thereby or (iii) terminate the contract in this respect and reimburse the customer for pre-paid remuneration for the term remaining after the termination date and pay damages and/or reimbursement of expenses within the scope of Clause 15 (Limitation of Liability). 15 (Limitation of Liability).

gebruik daardoor niet onredelijk wordt belemmerd of (iii) het contract in dit opzicht beëindigen en de klant de vooruitbetaalde vergoeding voor de resterende periode na de beëindigingsdatum terugbetalen en schadevergoeding en/of vergoeding van onkosten betalen binnen de reikwijdte van Clause 15 (Beperking van aansprakelijkheid). 15 (Beperking van aansprakelijkheid).

14.3 myneva is niet aansprakelijk voor gebreken die zijn gebaseerd op het feit dat

- de myneva-software wordt gebruikt in een hardware- en softwareomgeving die niet voldoet aan de contractueel overeengekomen systeemvereisten;
- de klant of derden wijzigingen hebben aangebracht aan de myneva-software zonder daartoe wettelijk, op grond van het contract met myneva of op grond van voorafgaande schriftelijke toestemming van myneva bevoegd te zijn of
- de klant geen update of verdere ontwikkeling heeft geïnstalleerd waarmee het defect verholpen of voorkomen had kunnen worden.

14.4 De klant is verplicht myneva onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van plichtsverzuim, onder nauwkeurige opgave van de reden. Garantierechten wegens materiële gebreken en gebreken aan de eigendom voor diensten die onderworpen zijn aan aanvaarding (werkdiensten) vervallen één jaar na aanvaarding. Deze verkorting van de verjaringstermijn geldt niet in geval van opzet, grove nalatigheid, bedrieglijk verzwijgen van het gebrek, persoonlijk letsel of titelgebreken.

14.3 myneva is not liable for defects that are based on the fact that

- the myneva software is used in a hardware and software environment that does not meet the contractually agreed system requirements;
- the customer or third parties have made changes to the myneva software without being authorized to do so by law, on the basis of the contract with myneva or on the basis of prior written consent from myneva or
- the customer has not installed an update or further development which would have remedied the defect or prevented it from occurring.

14.4 The customer is obliged to notify myneva immediately in writing of any breach of duty, giving a precise description of the reason. Warranty rights due to material defects and defects of title for services that are subject to acceptance (work services) expire one year after acceptance. This shortening of the limitation period does not apply in cases of intent, gross negligence, fraudulent concealment of the defect, personal injury or defects of title.

15. Aansprakelijkheid

15.1 myneva is onbeperkt aansprakelijk voor opzet en grove nalatigheid, voor letsel aan leven, lichaam of gezondheid, in overeenstemming met de bepalingen van de productaansprakelijkheidswet en voor uitdrukkelijk gegarandeerde kenmerken.

15.2 Niettegenstaande de bepaling in clause 15.1 is myneva alleen aansprakelijk in geval van lichte nalatigheid voor de schending van verplichtingen die absoluut noodzakelijk zijn om het doel van het contract te bereiken en op de nakoming waarvan de andere partij daarom mocht vertrouwen (kardinale verplichtingen). In dit geval is het bedrag van de aansprakelijkheid beperkt tot de schade die typisch en voorzienbaar was tijdens de uitvoering van de respectieve bestelling. Aansprakelijkheid is anderszins uitgesloten.

15.3 Een verjaringstermijn van een jaar geldt voor alle vorderingen tegen myneva voor schadevergoeding of compensatie voor nutteloze uitgaven in geval van contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid. De verjaringstermijn begint aan het einde van het jaar waarin de vordering is ontstaan en de klant op de hoogte raakte van de omstandigheden die aanleiding geven tot de vordering of hiervan op de hoogte had moeten zijn zonder grove nalatigheid, maar niet later dan 5 jaar na het ontstaan van de vordering. De bepaling van dit artikel 15.3 is niet van toepassing op aansprakelijkheid voor opzet en grove nalatigheid of voor persoonlijk letsel of onder de Wet Productaansprakelijkheid. De verjaringstermijn voor vorderingen op grond van materiële gebreken en gebreken in de titel blijft onaangetast door de bepalingen van dit artikel 15.3.

15. Liability

15.1 myneva is liable without limitation for intent and gross negligence, for injury to life, body or health, in accordance with the provisions of the Product Liability Act and for expressly guaranteed features.

15.2 Notwithstanding the provision in Clause 15.1, myneva shall only be liable in cases of slight negligence for the breach of such obligations that are absolutely necessary to achieve the purpose of the contract and on the fulfillment of which the other party could therefore rely (cardinal obligations). In this case, the amount of liability is limited to such damages that were typical and foreseeable during the execution of the respective order. Liability is otherwise excluded.

15.3 A limitation period of one year applies to all claims against myneva for damages or compensation for futile expenses in the case of contractual and non-contractual liability. The limitation period begins at the end of the year in which the claim arose and the customer became aware of the circumstances giving rise to the claim or should have become aware of them without gross negligence, but no later than 5 years after the claim arose. The provision of this Clause 15.3 does not apply to liability for intent and gross negligence or for personal injury or under the Product Liability Act. The limitation period for claims due to material defects and defects of title shall remain unaffected by the provisions of this Section 15.3.

15.4 In het geval van softwareverhuur en in het geval van software-as-a-servicecontracten is de risicoaansprakelijkheid van de verhuurder voor gebreken die al bestonden toen het contract werd afgesloten, uitgesloten.

15.5 myneva is niet verantwoordelijk voor informatie die wordt gegenereerd door een artificiële intelligentie in overeenstemming met een voorafgaande overeenkomst met de klant, op voorwaarde dat myneva geen kennis heeft van de onwettigheid van deze informatie en myneva ook niet op de hoogte is van feiten of omstandigheden waaruit een schending van de wet blijkt en op voorwaarde dat myneva onmiddellijk handelt om onwettige informatie te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren zodra zij daarvan op de hoogte is.

16. Termijn, Beëindiging

16.1 Doorlopende verplichtingen (bijv. SaaS, softwareonderhoud, hosting) hebben de minimale looptijd die is overeengekomen in de opdracht.

16.2 Na het verstrijken van de minimumtermijn wordt de termijn telkens met 1 jaar verlengd indien het contract niet wordt beëindigd met een opzegtermijn van 6 maanden tot het einde van de minimumtermijn of de verlengingsperiode.

16.3 Opzegging moet schriftelijk gebeuren.

16.4 Het recht op buitengewone beëindiging zonder opzegtermijn om gegronde redenen blijft onaangetast.

16.5 Gedeeltelijke beëindigingen (bijv. vermindering van het aantal licenties) zijn niet mogelijk. Onderhoudsservices kunnen alleen worden geannuleerd voor alle licenties samen.

15.4 In the case of software rental and in the case of software-as-a-service contracts, the lessor's strict liability for defects that already existed when the contract was concluded is excluded.

15.5 myneva is not responsible for information generated by an artificial intelligence in accordance with a prior agreement with the customer, provided that myneva has no knowledge of the illegality of this information and myneva is also not aware of any facts or circumstances from which an infringement of the law becomes apparent and provided that myneva acts immediately to remove illegal information or block access to it as soon as it becomes aware of it.

16. Term, Termination

16.1 Continuing obligations (e.g. SaaS, software maintenance, hosting) have the minimum term agreed in the order.

16.2 After expiry of the minimum term, the term is extended by 1 year in each case if the contract is not terminated with a notice period of 6 months to the end of the minimum term or the extension period.

16.3 Notice of termination must be given in writing.

16.4 The right to extraordinary termination without notice for good cause remains unaffected.

16.5 Partial terminations (e.g. reduction of the number of licenses) are not possible. Maintenance services can only ever be cancelled for all licences together.

16.6 Tenzij anders overeengekomen in een individueel contract, is de klant verplicht om vóór beëindiging van het contract alle documenten en gegevens die hij nodig heeft voor zijn eigen zakelijke doeleinden, in het bijzonder om te voldoen aan bestaande bewaarverplichtingen, te downloaden en er een goede back-up van te maken. Indien de klant ook na beëindiging van de gebruiksmachtiging toegang wenst tot zijn gegevens, dient hij myneva hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte te stellen. Op verzoek van de klant kan een aparte overeenkomst worden gesloten met betrekking tot de opslag, overdracht en/of retransitie van gegevens door myneva. Voor alle aanvullende ondersteunende diensten (zoals het leveren van data op een aparte datadrager) ontvangt myneva een aparte vergoeding op basis van de op dat moment geldende prijslijst.

16.7 Na beëindiging van het gebruiksrecht is de klant verplicht alle van myneva ontvangen gegevens en voorwerpen alsmede alle overige documenten en bescheiden onverwijld aan myneva te retourneren dan wel te verwijderen en alle kopieën daarvan te verwijderen, tenzij de klant wettelijk verplicht is deze langer te bewaren. De klant moet onmiddellijk na beëindiging van het gebruiksrecht zorgen voor een correcte schriftelijke verwijdering. De klant moet myneva ook informeren over een wettelijk vereiste langere opslagperiode.

16.8 In het geval van beëindiging van werk- of servicecontracten is de klant verplicht om alle kosten, vergoedingen en onkosten te betalen voor diensten die zijn geleverd tot de effectieve datum van beëindiging. Dit omvat:

- Alle voltooide, gedeeltelijk voltooide of geplande diensten van

16.6 Unless otherwise agreed in an individual contract, the customer is obliged to download and properly back up all documents and data that it requires for its own business purposes, in particular to fulfill existing retention obligations, before termination of the contract. If the customer requires access to its data even after termination of the authorization of use, it must inform myneva of this in writing in advance. At the customer's request, a separate agreement can be concluded regarding the storage, transfer and/or retransition of data by myneva. For all additional support services (such as the provision of data on a separate data carrier), myneva will receive a separate fee based on the currently valid price list.

16.7 After termination of the right of use, the customer is obliged to return all data and objects received from myneva as well as all other documents and records to myneva immediately or to delete them and all copies thereof, unless the customer is legally obliged to retain them for a longer period of time. The customer must ensure proper deletion in writing immediately after termination of the right of use. The customer must also inform myneva of any legally required longer storage period.

16.8 In the event of termination of work or service contracts, the customer is obliged to pay all costs, remuneration and expenses for services provided up to the effective date of termination. This includes:

- All completed, partially completed or planned services of a phase or a (billing) milestone;

een fase of een
(facturerings)mijlpaal;

- Alle redelijke bindende kosten of uitgaven;
- Niet-terugvorderbare reiskosten en aanverwante uitgaven.

17. Slotbepalingen

17.1 Alle wijzigingen van of toevoegingen aan contracten moeten schriftelijk worden gedaan (bijv. per brief of e-mail). Dit geldt ook voor wijzigingen in deze schriftelijke vormclausule.

17.2 myneva kan wijzigingen aanbrengen in deze Algemene Voorwaarden. Gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen schriftelijk (bijv. per e-mail) aan de klant ter beschikking worden gesteld. Als de klant niet binnen een periode van 6 weken na kennisgeving bezwaar maakt tegen de gewijzigde Algemene Voorwaarden, worden de gewijzigde Algemene Voorwaarden onderdeel van het contract.

17.3 De contractuele relatie wordt beheerst door het nationale recht dat in de opdracht is vermeld, met uitsluiting van het VN-Verdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken.

- Any reasonable binding costs or expenses;
- Non-reimbursable travel costs and related expenses.

17. Final provisions

17.1 All amendments or additions to contracts must be made in writing (e.g. letter or email). This also applies to amendments to this written form clause.

17.2 myneva may make changes to these General Terms and Conditions. Amended General Terms and Conditions will be made available to the customer in writing (e.g. by e-mail). If the customer does not object to the amended General Terms and Conditions within a period of 6 weeks from notification, the amended General Terms and Conditions become part of the contract.

17.3 The contractual relationship shall be governed by the national law specified in the order to the exclusion of the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods.