

Article 1 -	Definities	Definitions
	In deze Exact Purchase to Pay Voorwaarden ("deze voorwaarden") wordt verstaan onder:	In these Exact Purchase to Pay Terms and Conditions ("these terms and conditions") the terms listed below have the following meaning:
1.1	Aanvullende Bestelling: de uitbreiding van het aantal scans en/of de aankoop van functionaliteiten of modules nadat de Exact Overeenkomst in werking is getreden;	<i>Additional Order</i> : the extension of the amount of scans and/or the purchase of functionalities or modules after the Exact Agreement has come into effect;
1.2	<i>Afnemer</i> : de Persoon die een Exact Overeenkomst sluit met Exact of die zake met Exact in onderhandeling is;	<i>Customer</i> : the Person who enters into an Exact Agreement with Exact or is negotiating with Exact;
1.3	<i>Afnemergegevens</i> : alle gegevens die door Afnemer zijn ingevoerd/geüpload in de Software;	<i>Customer Data</i> : all data entered/uploaded by the Customer in the Software;
1.4	<i>Componenten van Derden</i> : een software (-component), verzameling van componenten ontwikkeld door een derde en gebruikt door Exact in haar Software;	<i>Third- Party Components</i> : a piece of software, software component, collection of components developed by a third party and used by Exact in its Software;
1.5	<i>Customer Portal</i> : het afgeschermd deel van de Website, waartoe Gebruikers toegang krijgen door middel van een door de Exact verstrekte User-ID;	<i>Customer Portal</i> : the protected part of the Website to which Users gain access by means of the User-ID provided by Exact;
1.6	<i>Diensten van Derden</i> : een dienst, website, applicatie, (software) product van een derde die met de Software wordt verbonden;	<i>Third-Party Services</i> : a service, website, application, (software) product of a third party that is connected to the Software;
1.7	<i>Dochteronderneming</i> : een dochtermaatschappij in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek, of een andere rechtspersoon waarin Exact of Afnemer meer dan 50% van hetzij het aandelenkapitaal hetzij de stemrechten in de algemene vergadering bezit en daarmee het beleid van de dochtermaatschappij kan bepalen;	<i>Subsidiary</i> : a subsidiary within the meaning of Section 2:24a of the Dutch Civil Code, or another legal entity in which Exact or the Customer has more than 50% of either the share capital or the voting rights in the general meeting and can use this to determine the subsidiary's policy;
1.8	<i>Documentatie</i> : de al dan niet elektronische documentatie van Exact behorend bij de Software, inclusief eventuele 'tools' en rapportages;	<i>Documentation</i> : the documentation, electronic or otherwise, of Exact belonging to the Software, including any tools and reports;
1.9	<i>Exact</i> : Exact Group B.V. of één van haar Dochterondernemingen die optreedt als leverancier van de Exact Dienst(en);	<i>Exact</i> : Exact Group B.V. or one of its Subsidiaries acting as a provider of the Exact Service(s);
1.10	<i>Exact Dienst(en)</i> : de diensten die Exact aan Afnemer verleent in het kader van de Exact Overeenkomst en die bestaan uit i) het verlenen van toegang aan Afnemer tot de Software (en eventuele Diensten van Derden) die door Exact wordt gehost op een systeem van Exact of een derde ii) eventuele overeengekomen aanvullende diensten in verband daarmee;	<i>Exact Service(s)</i> : the services Exact provides to the Customer in the context of the Exact Agreement and that consist of i) granting the Customer access to the Software (and any Third-Party Services) that are hosted by Exact on a system of Exact or a third party and ii) any additional services agreed in that connection;
1.11	<i>Exact Overeenkomst</i> : (i) elke tussen Exact en Afnemer tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot Exact Diensten, (ii) elke wijziging van deze overeenkomst daaronder begrepen, (iii) alle feitelijke en rechtshandelingen ter voorbereiding van deze overeenkomst, offertes, opdrachtbevestiging daaronder begrepen, en (iv) deze algemene voorwaarden daaronder begrepen;	<i>Exact Agreement</i> : (i) any agreement concluded between Exact and the Customer in respect of Exact Services (ii) including any amendment of this agreement, (iii) including all factual and legal acts to prepare this agreement, offers and order confirmations, and (iv) including these general terms and conditions;
1.12	<i>Gebruiker</i> : Afnemer en/of Medewerker van Afnemer die gebruik maakt van de Exact Dienst;	<i>User</i> : the Customer and/or Employee of a Customer who uses the Exact Service;
1.13	<i>Gelieerde Onderneming</i> : een groepsonderneming van Afnemer of Exact in de juridische betekenis van artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek, alsmede ieder andere onderneming of partnerschap waarin Afnemer of Exact een beslissende stem heeft bij wet, overeenkomst of anderszins;	<i>Affiliated Company</i> : a group company of the Customer or Exact in the meaning of Section 2:24b of the Dutch Civil Code, as well as any other company or partnership in which the Customer or Exact has a deciding vote by law, an agreement or otherwise;
1.14	<i>Ingangsdatum</i> : de datum waarop de Exact Overeenkomst in werking treedt, zijnde de datum waarop Exact en Afnemer de opdrachtbevestiging hebben geaccepteerd en Afnemer toegang heeft gekregen tot de Exact Diensten;	<i>Effective Date</i> : the date on which the Exact Agreement enters into force, being the date on which Exact and the Customer have agreed the order confirmation and Customer has gained access to the Exact Services;
1.15	<i>Log-in Gegevens</i> : code of codes die uitsluitend bedoeld zijn voor de Gebruiker om toegang te krijgen tot de Exact Diensten;	<i>Login- Details</i> : code or codes exclusively intended for the User to gain access to the Exact Services;
1.16	<i>Log-in Procedure</i> : de door Exact voorgeschreven procedure die Afnemer moet volgen om toegang te krijgen tot de Exact Diensten;	<i>Login Procedure</i> : the procedure prescribed by Exact that the Customer must follow to access the Exact Services;
1.17	<i>Medewerker</i> : een werknemer van Afnemer of Exact en/of een andere Persoon die bevoegd is om werkzaamheden te verrichten voor of onder de verantwoordelijkheid van Afnemer of Exact;	<i>Employee</i> : an employee of the Customer or Exact and/or another Person who is authorised to work for or under the responsibility of the Customer or Exact;
1.18	<i>Onvolkomenheid</i> : alle substantiële tekortkomingen in de Software die in belangrijke mate in de weg staan aan het functioneren daarvan. Het ontbreken van functionaliteit in een nieuwe update van de Software die wel aanwezig was in een eerdere update wordt niet als een Onvolkomenheid beschouwd;	<i>Defects</i> : all substantial failures in the Software that significantly impede its functioning. The lack of functionality in a new update of the Software that was present in a previous update is not regarded as a Defect;
1.19	<i>Partijen</i> : Exact en Afnemer;	<i>The Parties</i> : Exact and the Customer;
1.20	<i>Persoon</i> : natuurlijke of rechtspersoon of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid;	<i>Person</i> : a natural person or legal entity or company without legal personality;
1.21	<i>Privacybeleid</i> : het privacybeleid van Exact, dat separaat ter beschikking wordt gesteld op de Website, en dat van toepassing is op de verwerking door Exact van persoonsgegevens van Afnemer en dat in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving;	<i>Privacy Policy</i> : the privacy policy of Exact, made separately available on the Website, which applies to Exact's processing of the Customer's personal data and is in accordance with the applicable laws and regulations;
1.22	<i>Prolongatiedatum</i> : de datum waarop (een onderdeel van) de Exact Overeenkomst (stiltwijgend) wordt verlengd en deze datum is vermeld onder de contractgegevens van Afnemer binnen de Customer Portal;	<i>Renewal Date</i> : the date on which the Exact Agreement (or part thereof) is (tacitly) renewed and this date is stated under the contract details of Customer within the Customer Portal;
1.23	<i>Software</i> : de software waarvoor door Exact aan Afnemer een gebruiksrecht/licentie is verleend op grond van de Exact Overeenkomst en deze voorwaarden die via de Exact Diensten toegankelijk is voor Afnemer;	<i>Software</i> : the software for which Exact has granted the Customer a right to use/license pursuant to the Exact Agreement and these terms & conditions that is accessible for the Customer via the Exact Services;

1.24	<i>Systeemeisen</i> : de minimale eisen die door Exact gesteld worden aan de hardware en software van Afemer om gebruik te kunnen maken van de Exact Diensten en eveneens op de Website staan vermeld;	<i>System Requirements</i> : the minimum requirements that Exact sets for the Customer's hardware and software to be able to use the Exact Services and that are also stated on the Website;
1.25	<i>User-ID</i> : een uitsluitend voor de Gebruiker bestemde code, bestaande uit een gebruikersnaam en een wachtwoord. De User-ID mag uitsluitend door de specifieke Gebruiker worden gebruikt waaraan het User-ID is toegekend;	<i>User-ID</i> : a code exclusively intended for the User, consisting of a username and a password. The User-ID may only be used by the specific User to which the User-ID is awarded;
1.26	<i>Vertrouwelijke Informatie</i> : de vertrouwelijke informatie betreffende Afemer of Exact, inclusief (a) informatie die schriftelijk als "vertrouwelijk" is aangeduid, (b) informatie die niet algemeen bekend is bij het publiek, (c) informatie die niet algemeen bekend is gemaakt door de partij op wie de informatie betrekking heeft en/of van wie de informatie afkomstig is, en (d) informatie waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs bekend is;	<i>Confidential Information</i> : confidential information about the Customer or Exact, including (a) information marked as 'confidential' in writing, (b) information not generally known to the public, (c) information not generally disclosed by the party to whom it relates and/or from whom it originates, and (d) information whose confidential nature is reasonably known;
1.27	<i>Website</i> : de website van Exact;	<i>Website</i> : Exact's website;
1.28	<i>Werkdagen</i> : algemeen geaccepteerde werkdagen in het land van Exact of zijn Gelieerde Ondernemingen waaruit support- en onderhoudsdiensten geleverd worden, met uitzondering van officiële feestdagen; en	<i>Working Days</i> : generally accepted working days in the country of Exact or its Affiliated Companies from which maintenance and support services are provided, with the exception of official public holidays; and
1.29	<i>Zeggenschap</i> : de mogelijkheid om op grond van feitelijke of juridische omstandigheden een beslissende stem uit te oefenen op de activiteiten van de aan een rechtspersoon verbonden onderneming.	<i>Control</i> : the possibility to exercise a deciding vote, by virtue of an agreement or by law, on the activities of the company.
Article 2 -	Algemeen	General
2.1	Bedingen die van deze voorwaarden afwijken, zijn uitsluitend bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts voor het desbetreffende geval.	Stipulations that deviate from these terms and conditions will be binding only if they have been agreed in writing and will apply only to the case in question.
2.2	De toepasselijkheid van door Afemer gehanteerde inkoop- of algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.	Exact expressly rejects the applicability of the Customer's purchasing or general terms and conditions.
2.3	Onder "schriftelijk" wordt in deze voorwaarden mede verstaan: per e-mail.	In these terms and conditions, the terms 'in writing' or 'written' also mean by e-mail.
2.4	Indien Exact in voorkomend geval niet verlangt dat deze voorwaarden strikt worden nageleefd, verliest Exact niet het recht om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen wel de strikte naleving te verlangen.	If Exact does not require strict compliance with these terms and conditions in a particular case, it does not forfeit the right to require strict compliance in future cases, similar or otherwise.
2.5	De bedingen in deze voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Exact, maar ook ten behoeve van haar (middellijke) bestuurders (middellijke) en aandeelhouders, alle Personen die voor Exact werkzaam zijn of die bij de uitvoering van een Overeenkomst door Exact zijn ingeschakeld en alle Personen voor wier handelen of nalaten Exact aansprakelijk zou kunnen zijn.	The stipulations in these terms and conditions have not only been made for the benefit of Exact, but also for the benefit of its direct and indirect directors and its shareholders, all Persons working for Exact or engaged by Exact for the performance of an Agreement and all Persons for whose actions and omissions Exact could be liable.
2.6	Exact behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op de datum genoemd in het bericht waarmee Exact de wijzigingen aankondigt. De gewijzigde voorwaarden zullen van toepassing zijn op Exact Overeenkomsten die na de genoemde wijziging worden gesloten. De gewijzigde voorwaarden zijn eveneens van toepassing op lopende Exact Overeenkomsten, tenzij Afemer, binnen 14 dagen na de aankondiging van de voorgenomen wijzigingen van de voorwaarden, aan Exact schriftelijk kenbaar heeft gemaakt de desbetreffende Exact Overeenkomst(en) te willen opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, welke opzegmogelijkheid uitsluitend bestaat indien de wijzigingen materieel en/of onredelijk bezwarend zijn. Bij gebreke van tijdige en rechtmatige opzegging wordt Afemer geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben geaccepteerd. Een opzegging geeft geen recht op teruggave aan Afemer van reeds betaalde of verschuldigde vergoedingen.	Exact is entitled to revise these terms and conditions from time to time. The amended terms and conditions enter into effect on the date mentioned in the message in which Exact announces the amendments. The amended terms and conditions will apply to Exact Agreements that are concluded after the aforementioned amendment. The amended terms and conditions also apply to current Exact Agreements, unless the Customer, within 14 days after the announcement of the proposed amendment of the terms and conditions, has informed Exact in writing that it wishes to terminate the relevant Exact Agreement or Agreements with due observance of a notice period of 1 month, which possibility of termination only exists if the amendments are substantially or unreasonably onerous. In the absence of a timely and lawful termination, the Customer is deemed to have accepted the amended terms and conditions. Termination does not entitle the Customer to repayment of fees that have already been paid or that are due.
2.7	Deze voorwaarden worden opgemaakt in verschillende talen. Indien er verschil van mening bestaat over de inhoud of de strekking van deze voorwaarden, zal de Nederlandse tekst bindend zijn.	These terms and conditions have been drawn up in different languages. If there is a difference of opinion about the content or purport of these terms and conditions, the Dutch text will be binding.
Article 3 -	Aanbod en overeenkomst	Offer and agreement
3.1	Alle aanbiedingen en prijsopgaven van Exact met betrekking tot de Exact Diensten zijn vrijblijvend en herroepelijk.	All offers or quotations by Exact regarding the Exact Services are non-binding and revocable.
3.2	Een aanvaarding door Afemer die, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het aanbod van Exact, geldt steeds als een verwerping van dit aanbod en als een nieuw aanbod van Afemer. Een Exact Overeenkomst komt slechts overeenkomstig dit nieuwe aanbod tot stand na schriftelijke aanvaarding door Exact.	An acceptance by the Customer that deviates from Exact's offer, on minor aspects or otherwise, always counts as a rejection of this offer and as a new offer of the Customer. An Exact Agreement is only created in accordance with this new offer after Exact's written acceptance.
3.3	Afemer kan op de door Exact aangegeven wijze een order plaatsen voor de Exact Diensten of Aanvullende Bestellingen. Iedere order is onderworpen aan acceptatie door Exact. Exact kan naar eigen inzicht een order accepteren of weigeren. Exact zal elke nieuwe Afemer screenen tegen de Lijsten met Restricties voor Personen (gedefinieerd in artikel 24.4 van deze voorwaarden). Afemer zal Exact assisteren bij het uitvoeren van dergelijke screenings.	The Customer can place an order for the Exact Services and Additional Orders in the manner indicated by Exact. Each order is subject to Exact's acceptance. Exact may accept or refuse an order at its own discretion. Exact will perform a Restricted Party List screening (as defined in article 24.4 of these terms and conditions) on each new Customer. Customer commits to assist Exact in performing such screening.
Article 4 -	Gebruiksrecht	Right of use
4.1	Op grond van de Exact Overeenkomst verleent Exact aan Afemer het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om de Exact Diensten te gebruiken gedurende de looptijd van de Exact Overeenkomst. Het gebruik van de Exact Diensten door Afemer is uitsluitend ten behoeve van de interne bedrijfsvoering van Afemer en beperkt zich tot het type Software (inclusief	Pursuant to the Exact Agreement, Exact grants the Customer the non-exclusive and non-transferable right to use the Exact Services during the term of the Exact Agreement. Customer's use of the Exact Services is exclusively for the Customer's internal business operations and is limited to

	het aantal scans) dat Afnemer in de Exact Overeenkomst contractueel heeft vastgelegd.	the type of Software (including the number of scans) that the Customer has contractually laid down in the Exact Agreement.
4.2	Het is Afnemer uitdrukkelijk niet toegestaan de Exact Diensten te gebruiken voor, of te laten gebruiken door, meer typen Software, met inbegrip van het aantal scans, dan het aantal dat Exact aan Afnemer in gebruik heeft gegeven.	The Customer is expressly not allowed to use the Exact Services for, or have them used by, more types of Software, including the number of more scans, than the number that Exact made available to the Customer.
4.3	Het gebruik van de Exact Diensten is beperkt tot uitsluitend Afnemer en zijn Medewerkers. Het is Afnemer niet toegestaan de Exact Diensten te gebruiken ten behoeve van derden (bijvoorbeeld voor trainingen van derden, commercieel (deeltijd)gebruik, verhuur- of gebruik door een servicebureau, accountancy- en/of boekhouddiensten), met uitzondering van Dochterondernemingen in Nederland.	Use of the Exact Services is limited to the Customer and its Employees only. The Customer is not allowed to use the Exact Services for the benefit of third parties (for example for training courses of third parties, commercial use or timeshare, lease or use by a service agency, accountancy and bookkeeping services), with the exception of Subsidiaries in the Netherlands.
4.4	Voor zover niet in strijd met enige dwingendrechtelijke bepaling, heeft Exact het recht om de Exact Diensten naar eigen inzicht (geheel of gedeeltelijk) aan te passen. Exact zal Afnemer tijdig informeren over de eventuele aanpassingen voor zover deze relevant zijn voor het gebruik van de Exact Diensten, een en ander geheel ter beoordeling van Exact.	Insofar as this is not in conflict with any mandatory statutory provision, Exact has the right to adjust the Exact Services (in whole or in part) at its own discretion. Exact will inform the Customer in good time of any adjustments insofar as these are relevant for the use of the Exact Services, at Exact's discretion.
4.5	Afnemer is verantwoordelijk voor het functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbindingen benodigd voor het gebruik van de Exact Diensten. Afnemer garandeert dat de door hem ten behoeve van de Exact Diensten gebruikte apparatuur en software voldoet aan de Systeemeisen. Afnemer is verantwoordelijk voor het treffen van de noodzakelijke maatregelen om zijn apparatuur, software, Log-In Gegevens en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.	The Customer is responsible for the operation of their hardware and software, configuration, peripheral equipment and internet connection required for using the Exact Services. The Customer warrants that the equipment and software used by it for the Exact Services meet the System Requirements. The Customer is responsible for taking the necessary measures to protect their equipment, software, Login Details and telecommunications and internet connections against viruses, computer crimes and unauthorised third-party use.
Article 5 -	Prijzen en betaling	Prices and payment
5.1	Alle door Exact gehanteerde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele andere belastingen, heffingen en toeslagen van welke aard ook die nu of in de toekomst van overheidswege of door enige andere daartoe bevoegde instantie worden opgelegd. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer om er zorg voor te dragen dat eventuele wettelijk verplichte inhoudingen worden afgedragen aan de bevoegde instanties.	All prices and rates applied by Exact exclude VAT and any other taxes, levies and surcharges of any nature imposed now or in the future by the government or any other competent authority. It is the Customer's responsibility to ensure that any legally obliged deductions are paid to the competent authorities.
5.2	Betalingen door Afnemer dienen onvoorwaardelijk te geschieden, zonder opschorting, korting of verrekening, binnen 30 dagen na factuurdatum.	Payments by the Customer must be made unconditionally, without deferment, discounts or settlement, within 30 days after the invoice date.
5.3	Afnemer is uit hoofde van de Exact Overeenkomst aan Exact een vergoeding verschuldigd voor de Exact Diensten, ongeacht of Afnemer er daadwerkelijk gebruik van maakt. Afnemer dient de verschuldigde vergoeding jaarlijks bij vooruitbetaling te voldoen. Dit staat los van eventueel toepasselijke vergoedingen voor Consultancydiensten, welke apart gefactureerd zullen worden.	The Customer owes a fee pursuant to the Exact Agreement for the Exact Services, irrespective of whether the Customer actually uses these or not. Customer must pay the fee annually in advance. This is separate from any applicable fees for Consultancy Services, which will be invoiced separately.
5.4	Indien Afnemer en Exact in de Exact Overeenkomst een beperking zijn overeengekomen voor wat betreft het aantal scans, al dan niet voor een bepaalde periode, mag Exact in geval van overschrijding van dat aantal de kosten van overschreden aantallen bij Afnemer in rekening brengen tegen de op dat moment bij Exact geldende tarieven.	If the Customer and Exact have agreed in the Exact Agreement on a restriction for the number of scans, whether or not for a certain period, Exact may, if this number is exceeded, charge the costs of the exceeded numbers at the rate applicable at Exact at that time.
5.5	Exact is bevoegd de hoogte van de aan haar verschuldigde vergoedingen jaarlijks aan te passen. Deze aanpassing wordt per e-mail en/of op andere wijze, bijvoorbeeld via de Customer Portal, aangekondigd. Afnemer verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de jaarlijkse aanpassing indien deze (maximaal) gelijke tred houdt met het CBS Consumenten Prijsindexcijfer (reeks: alle huishoudens, 2015 = 100). Bij prijsstijgingen boven dit prijsindexcijfer kan Afnemer de desbetreffende Exact Overeenkomst(en) opzeggen tegen de Prolongatiedatum door middel van een schriftelijke kennisgeving per aangetekende post aan Exact of via de Customer Portal binnen twee (2) weken na bekendmaking van de prijsverhoging. Indien Afnemer niet binnen de genoemde periode van twee (2) weken op een aangekondigde prijsverhoging reageert, wordt Afnemer geacht de nieuwe prijsvoorwaarden van Exact te hebben aanvaard.	Exact is authorised to adjust the amount of the fees due to it each year. This adjustment will be announced by e-mail and/or otherwise, for example via the Customer Portal. Customer expressly declares to agree to the annual adjustment if this (at maximum) keeps pace with the Statistics Netherlands Consumer Price Index Figure (series: all households, 2015=100). In the case of price increases exceeding this price index figure, the Customer can terminate the relevant Exact Agreement or Agreements as of the Renewal Date by means of a written notification by registered post to Exact or via the Customer Portal within two (2) weeks after announcement of the price increase. If the Customer does not respond to an announced price increase within the period referred to of two (2) weeks, the Customer is deemed to have accepted Exact's new price conditions.
5.6	Exact kan (naar eigen inzicht) Afnemer toestaan om de vergoedingen in termijnen te betalen. Op het moment van beëindiging van de Exact Overeenkomst wordt elk restant van het oorspronkelijke bedrag dat nog niet door Afnemer is voldaan onmiddellijk opeisbaar.	Exact may, at its own discretion, allow the Customer to pay the fees in instalments. When the Exact Agreement ends, Exact may immediately claim any balance of the original amount not yet paid by the Customer.
5.7	Exact kan (naar eigen inzicht) Afnemer de keuze bieden uit verschillende betalingsmethoden (bijvoorbeeld credit card, iDEAL, PayPal, etc.). Voor zover Exact een specifieke betalingsmethode aanbiedt aan Afnemer en Afnemer deze accepteert, stemt Afnemer ermee in dat aanvullende voorwaarden van Exact of van derden van toepassing kunnen zijn op die betalingsmethode.	Exact may (at its sole discretion) offer Customer various payment methods (such as credit card, iDEAL, PayPal, etc.). To the extent Exact offers a specific payment method to the Customer and the Customer accepts it, the Customer agrees that additional conditions of Exact or of third parties may apply to that payment method.
5.8	Indien Afnemer heeft gekozen voor betaling via automatische incasso, zal Afnemer aan Exact de juiste machtiging verstrekken en dan moet Afnemer een bankrekening hebben bij een (internationale) bank die geregistreerd is bij de lokale centrale bank. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen vinden automatische incasso's maandelijks plaats. Voor zover een automatische incasso niet mogelijk is, dient het gefactureerde bedrag uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan.	If the Customer has chosen payment via direct debit collection, the Customer will provide Exact with the correct authorisation and the Customer must have a bank account with a national or international bank that is registered with the local central bank. Unless expressly agreed otherwise, direct debit collections are made monthly. To the extent a direct debit is not possible, the invoiced amount must be paid within 14 days of the invoice date.
5.9	Afnemer zal Exact alle relevante gegevens verschaffen, waaronder maar niet beperkt tot zijn volledige naam, adres- en betalingsgegevens, en zal iedere wijziging in deze gegevens onmiddellijk aan Exact doorgeven.	The Customer must provide Exact with all relevant details, including but not limited to its full name, address and payment details, and immediately notify Exact of any change in these details.
5.10	Indien Afnemer zijn betalingsverplichtingen niet of niet tijdig nakomt, of als Afnemer de machtiging voor automatische incasso zonder geldige reden intrekt, of als een betaling om niet aan Exact toe te rekenen redenen niet	If the Customer fails to fulfil its payment obligations or fails to fulfil them in time, withdraws the direct debit mandate without valid reason, or if the payment cannot be processed for reasons not attributable to Exact, Exact

	uitgevoerd kan worden, zal Exact Afnemer daarvan op de hoogte stellen, waarbij Exact zich het recht voorbehoudt om de toegang tot de Exact Dienst te beperken of te blokkeren zonder aansprakelijkheid jegens Afnemer.	will inform the Customer accordingly and reserves its right to limit or to block the Customer's access to the Exact Service without incurring any liability towards the Customer.
5.11	Indien Afnemer zijn betalingsverplichtingen niet of niet tijdig nakomt, is hij in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist. Indien Afnemer met enige betaling in verzuim is, zijn alle vorderingen van Exact op Afnemer onmiddellijk en geheel opeisbaar. Tijdens zijn verzuim is Afnemer rente over het openstaande achterstallige bedrag verschuldigd tegen een tarief van 1,5% per maand of gedeelte van de maand.	If the Customer fails to fulfil its payment obligations or fails to fulfil them in time, it will be in default without any notice of default being required. If the Customer is in default in making any payment, all claims of Exact against the Customer are immediately due in full. During its default, the Customer owes interest on the outstanding amount due at a rate of 1.5% per month or part of the month.
5.12	Alle interne en externe kosten van Exact die verband houden met de invordering van door Afnemer verschuldigde bedragen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de werkelijk door Exact gemaakte kosten van advocaten en deurwaarders, zijn voor rekening van Afnemer. De door Afnemer verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten belopen ten minste 15% over de eerste €5.000 (met een minimum van €250), 10% over het meerdere tot €10.000, 8% over het meerdere tot €20.000, 5% over het meerdere tot €60.000 en 3% over het meerdere boven €60.000.	All internal and external costs of Exact that relate to the collection of the amounts due by the Customer, including but not limited to the costs for lawyers and bailiffs actually incurred by Exact, are at the Customer's expense. The extrajudicial collection costs due by the Customer amount to at least 15% on the first €5,000 (with a minimum of €250), 10% on the excess up to €10,000, 8% on the excess up to €20,000, 5% on the excess up to €60,000 and 3% on the excess over €60,000.
5.13	Op verzoek van Exact, dat zowel voorafgaand aan als tijdens de uitvoering van de Exact Overeenkomst kan worden gedaan, zal Afnemer een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling doen dan wel genoegzame zekerheid stellen voor de nakoming van zijn verplichtingen jegens Exact.	At Exact's request, which can be made prior to and during execution of the Exact Agreement, the Customer will make a full or partial advance payment or provide sufficient security for the performance of its obligations vis-à-vis Exact.
Article 6 -	Aanvang, duur en beëindiging	Commencement, duration and termination
6.1	De Exact Overeenkomst treedt in werking op de Ingangsdatum.	The Exact Agreement enters into force on the Effective Date.
6.2	De Exact Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één (1) jaar, kan niet tussentijds worden opgezegd, en wordt na ommekomst van deze termijn van één (1) jaar telkens automatisch en stilzwijgend verlengd voor een periode van één (1) jaar, tenzij één van beide Partijen tenminste één (1) maand voor de Prolongatiedatum schriftelijk per aangetekende post of via de Customer Portal meedeelt dat hij de Exact Overeenkomst wenst te beëindigen.	The Exact Agreement is entered into for the term of one (1) year, cannot be terminated early, and is automatically and tacitly renewed for the period of one (1) year after expiry of this term of one (1) year, unless either Party gives the other Party written notice, per registered post or via the Customer Portal at least one (1) month before the Renewal Date, that it wishes to terminate (parts of) the Exact Agreement.
6.3	Indien de Exact Overeenkomst wordt beëindigd, zullen Afnemer en Exact in gezamenlijk overleg bepalen op welke wijze alle Afnemergegevens worden gedownload tot de datum van de beëindiging van de Exact Overeenkomst. Na beëindiging van de Exact Overeenkomst zal Afnemer het gebruik van de Exact Diensten onmiddellijk en blijvend staken en ook geen toegang meer hebben tot de Software en de daarin opgeslagen gegevens. Afnemer geeft hierbij toestemming aan Exact om de Afnemergegevens gedurende een periode van drie (3) maanden na beëindiging van de Exact Overeenkomst te bewaren.	If the Exact Agreement is terminated, Customer and Exact will determine in mutual consultation the manner in which all Customer Data will be downloaded up to the date of termination of the Exact Agreement. After termination of the Exact Agreement, the Customer will immediately and permanently cease the use of the Exact Services and also no longer have access to the Software and the data saved on it. The Customer hereby grants consent to Exact for retaining the Customer Data for a period of three (3) months after the termination of the Exact Agreement.
6.4	De looptijd van de Exact Overeenkomst wordt niet gewijzigd als gevolg van het toevoegen door de Afnemer van Aanvullende Bestellingen. Deze Aanvullende Bestellingen worden toegevoegd aan de lopende Exact Overeenkomst en de vergoeding met betrekking tot de Aanvullende Bestellingen wordt gefactureerd. Wanneer de Exact Overeenkomst wordt verlengd, zal de Exact Overeenkomst vanaf de Prolongatiedatum de gehele Exact Diensten omvatten en zal de vergoeding gefactureerd worden over de totale waarde van de Exact Diensten.	The term of the Exact Agreement is not changed as a result of the Customer adding Additional Orders. These Additional Orders are added to the current Exact Agreement and the fee in respect of the Additional Orders is therefore invoiced. If the Exact Agreement is renewed, the Exact Agreement will entail the entire Exact Services from the Renewal Date and the fee will be invoiced over the total value of the Exact Services.
6.5	Onverminderd haar overige rechten en wren is Exact bevoegd haar verplichtingen uit hoofde van de Exact Overeenkomst op te schorten en/of de toegang van Afnemer tot de Exact Diensten met onmiddellijke ingang te blokkeren en/of voor de ontstane vertraging een extra vergoeding in rekening te brengen, ingeval Afnemer zijn verplichtingen uit de Exact Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt. De (financiële) administratie van Exact strekt in dat verband tot volledig bewijs.	Without prejudice to its other rights and defences, Exact is authorised to suspend its obligations pursuant to the Exact Agreement and/or block the Customer's access to the Exact Services with immediate effect and/or charge an additional fee for the delay that has arisen, in the case that the Customer fails to comply with its obligations under the Exact Agreement, or fails to comply with them properly or in time. Exact's financial and other administrative records serve as full evidence in that respect.
6.6	Exact is bevoegd de Exact Overeenkomst op elk moment met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden door middel van een schriftelijke mededeling aan Afnemer, indien: a) Afnemer een van zijn verplichtingen op grond van de Exact Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en, na schriftelijke kennisgeving door Exact, deze tekortkoming niet binnen een redelijke termijn na die kennisgeving herstelt; b) Exact goede grond heeft om te vrezen dat Afnemer in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen zal tekortschieten; c) Afnemer in staat van faillissement is verklaard of zijn faillissement is aangevraagd, welke aanvraag niet binnen 30 dagen wordt ingetrokken; d) aan Afnemer, al dan niet voorlopige, surseance van betaling is verleend of een verzoek daartoe is gedaan; e) ten aanzien van Afnemer een wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing is verklaard of een verzoek daartoe is gedaan; f) het bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd; g) Afnemer zijn activiteiten staakt; h) de Zeggenschap van Afnemer wijzigt; of i) Afnemer in strijd handelt met enige verplichting uit artikel 24.4 en/of 24.5.	Exact is entitled to partially or fully terminate the Exact Agreement at any time with immediate effect and without judicial intervention by means of a written notification to the Customer, if: a) the Customer fails to comply with its obligations under the Exact Agreement, or fails to comply with them properly or in time and, after written notification by Exact, does not remedy this breach within a reasonable period of time after that notification; b) Exact has good reason to fear that the Customer will fail in the performance of one or more of its obligations; c) the Customer files or has filed a petition in bankruptcy which is not dismissed within 30 days; d) the Customer has been granted a suspension of payments, provisional or otherwise, or an application is made for that purpose; e) a statutory debt restructuring scheme is declared applicable to the Customer or applied for; f) the Customer's company is liquidated; g) the Customer ceases its activities; h) the Customer's Control changes; or i) in case Customer breaches any of the obligations and warranties as described in Article 24.4 and/or 24.5.
6.7	Exact is in geen geval gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Exact een beroep doet op artikel 6.5 of 6.6. Behoudens enige afwijkende bepaling in de Exact Overeenkomst ontslaat de ontbinding van de Exact Overeenkomst Afnemer niet van reeds bestaande verplichtingen tot betaling van vergoedingen of andere aan Exact verschuldigde bedragen, noch geeft dit Afnemer het recht op enige terugbetaling van reeds betaalde bedragen.	Exact is in no event obliged to pay any kind of compensation for damages if Exact invokes Article 6.5 or 6.6. Notwithstanding any deviating provision in the Exact Agreement, the termination of the Exact Agreement does not discharge the Customer from already existing obligations to pay fees or other amounts due to Exact, nor does this entitle the Customer to any repayment of amounts already paid.
6.8	Tenzij in enige Exact Overeenkomst uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, zullen alle rechten, verplichtingen en activiteiten van de partijen in geval van beëindiging van de Exact Overeenkomst ophouden te bestaan op het moment van de beëindiging, met uitzondering van het bepaalde in de artikelen 12, 14, 18 en 23 van deze voorwaarden. Bij beëindiging van de Exact Overeenkomst zal Afnemer terstond al het gebruik	Unless explicitly agreed otherwise in any Exact Agreement, in case the Exact Agreement is terminated all rights, obligations and activities of the Parties will cease to exist at the time of termination, with the exception of the provisions of Articles 12, 14, 18 and 23 of these terms and conditions. At the time the Exact Agreement is terminated Customer will immediately cease and not resume all use of the Exact Services, Documentation and other materials supplied by Exact.

van de geleverde Exact Diensten, Documentatie en andere materialen staken en gestaakt houden.

6.9	Indien Afnemer op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de Exact Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Exact vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Exact Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.	If the Customer has already received services for the execution of the Exact Agreement at the time of termination, these services and the related payment obligations cannot be undone. Any amounts that Exact invoices before the termination for what has been properly performed or delivered under the Exact Agreement remain due in full and become payable immediately upon termination.
------------	--	--

Article 7 - Log-in Procedure

Login Procedure

7.1	Afnemer zal zich uitsluitend toegang verschaffen tot de Software via de Log-In Procedure met behulp van de Log-In Gegevens.	The Customer shall only access the Software via the Login Procedure using the Login Details.
7.2	Afnemer en Gebruiker zijn verantwoordelijk voor Log-in Gegevens, dienen zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en zijn als enigen verantwoordelijk voor de Log-in Gegevens. De Log-in Gegevens zijn persoonlijk voor de individuele Gebruiker en mogen niet worden overgedragen aan een andere Persoon, noch binnen noch buiten de organisatie van Afnemer. Afnemer en Gebruiker zijn gehouden tot absolute geheimhouding van de Log-in Gegevens. Afnemer is aansprakelijk voor elk gebruik van Log-in Gegevens door zijn Gebruikers en alle handelingen van de Gebruikers in dit kader zijn voor rekening en risico van Afnemer. Exact aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.	The Customer and the User are responsible for the Login Details, must handle these details with care and are solely responsible for the Login Details. The Login Details are personal to the individual User and cannot be transferred to another Person, or inside or outside the Customer's organisation. The Customer and the User are obliged to maintain absolute confidentiality in respect of the Login Details. The Customer is liable for each use of the Login Details by its Users and all actions of the Users in this context are at the expense and risk of the Customer. Exact does not accept any liability whatsoever for this.

Article 8 - Gebruikersrechten en-verplichtingen

User rights and obligations

8.1	Afnemer mag uitsluitend toegang verwerven tot de Exact Diensten en deze gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van de Exact Overeenkomst, de Documentatie, deze voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving. Afnemer zal de Exact Diensten niet gebruiken voor enige handeling(en) die en/of enig gedrag dat Exact blootstelt aan negatieve publiciteit.	The Customer shall only access the Exact Services and use these in accordance with the provisions of the Exact Agreement, the Documentation and these terms and conditions and the applicable laws and regulations. The Customer will not use the Exact Services for any act(s) or conduct that exposes Exact to negative publicity.
8.2	Afnemer garandeert dat de Gebruikers op een verantwoorde wijze zullen omgaan met hun toegang tot de Exact Diensten en de aldus verkregen informatie en Afnemer behoudt en/of aanvaardt onvoorwaardelijk de eindverantwoordelijkheid voor alle informatie die Gebruikers toevoegen aan of wijzigen in de Software.	The Customer guarantees that the Users will handle their access to the Exact Services and the information required in that context with care and the Customer unconditionally retains and/or accepts ultimate responsibility for all information that Users add to or change in the Software.
8.3	Afnemer zal te allen tijde zorgvuldig en rechtmatig jegens derden handelen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van derden te eerbiedigen, door zich te onthouden van verspreiding van informatie op een wijze die in strijd is met de wet, door geen ongeoorloofde toegang tot systemen toe te staan, geen virussen en andere schadelijke programma's of gegevens te verspreiden, geen strafbare feiten te plegen noch enige andere wettelijke verplichting te schenden.	The Customer will at all times act carefully and lawfully towards third parties, in particular by honouring the intellectual property rights and other rights of third parties, by refraining from disseminating information in a manner that is in conflict with the law, by not allowing unauthorised access to systems, by not spreading viruses and other harmful programmes or data, by not committing criminal acts or violating any other statutory obligation.
8.4	Het is Afnemer niet toegestaan om: a) de Exact Diensten te gebruiken of trachten te gebruiken voor enig illegaal of onwettig doel en/of voor het publiceren of anderszins verspreiden van materialen die beledigend, lasterlijk of in strijd zijn met intellectuele eigendomsrechten van derden; b) de Exact Diensten te gebruiken of trachten te gebruiken op een wijze die de levering van de Exact Diensten door Exact en/of de beschikbaarheid daarvan voor en het gebruik door andere door Exact gemachtigde gebruikers verstoort, beperkt of daarin ingrijpt; c) toegang te krijgen of trachten te krijgen tot enig deel van de Exact Diensten waartoe Afnemer niet gemachtigd is en/of toegang te krijgen tot gegevens die worden gehouden of toegankelijk zijn via de Exact Diensten, met uitzondering van gegevens die door Afnemer zijn ingevoerd, samen met gegevens die door Exact beschikbaar worden gesteld aan alle gebruikers binnen of via de Exact Diensten; d) toegang te krijgen of trachten te krijgen tot enig deel van de Exact Diensten met geautomatiseerde middelen (bijvoorbeeld via een "scrape", "crawl" of "spider"); e) enige vorm van geautomatiseerde integratie te gebruiken anders dan geautomatiseerde integratie via de API's (application programming interface) die Exact verstrekt of goedkeurt; f) software of andere code of script die onderdeel uitmaakt van de Software en/of toegankelijk is via de Exact Diensten te reverse engineeren, decompileren, kopiëren, distribueren, verspreiden, in publiciteit te geven, te wijzigen, vertalen, scannen, aan te passen of op enige andere wijze te wijzigen en/of reproduceren; en/of g) door zijn handelen of nalaten directe of indirecte verstoring te veroorzaken van het functioneren van de infrastructuur van Exact, of een deel daarvan, de infrastructuur van derden en/of verbanden tussen deze infrastructuren door de content of omvang van haar dataverkeer.	The Customer is not allowed to: a) use or attempt to use the Exact Services for any illegal or unlawful purpose and/or to publish or otherwise distributing materials that are offensive, defamatory or in conflict with intellectual property rights of third parties; b) use or attempt to use the Exact Services in a manner that disrupts, limits or interferes with the delivery of the Exact Services by Exact or their availability for and the use by other users authorised by Exact; c) gain access or attempt to gain access any part of the Exact Services which the Customer is not authorized to access and/or to access any data that are held or accessible via the Exact Services, with the exception of data that have been entered by the Customer, together with data that are made available by Exact to all users within or via the Exact Services; d) gain access or attempt to gain access to any part of the Exact Services by automated means (for example via a "scrape", "crawl" or "spider"); e) use any form of automated integration other than automated integration via the APIs (application programming interface) that Exact provides or approves; f) reverse engineer, decompile, copy, distribute, disseminate, sublicense, modify, translate, scan, adjust or in any other way modify and/or reproduce software or other code or script that forms part of the Software and/or is accessible via the Exact Services; and/or g) by its actions or omissions cause direct or indirect disruption in the functioning of Exact's infrastructure, or part thereof, the infrastructure of third parties and/or connections between these infrastructures by the content or scope of its data traffic.
8.5	Onverminderd het voorgaande zal Afnemer zich onthouden van het gebruik van de Exact Diensten voor het verspreiden van spam of het faciliteren van spam (inclusief het open hebben staan van SMTP relays en/of proxies, het open hebben staan van proxies, het hosten of mogelijk maken van hosten van websites die adverteren via ongevraagde berichten en het verlenen van DNS-diensten voor dergelijke websites). Bij Afnemer ligt de bewijslast om aan te tonen dat door de geadresseerde van tevoren toestemming was verleend in geval van grote hoeveelheden communicatie die is verzonden door of namens Afnemer. Afnemer is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de verspreiding van spam. Onder schade wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend begrepen, de vergoeding voor de door Exact bestede tijd aan het verwijderen van de IP-adressen van Exact en andere Afnemers van Exact die, als gevolg van de spam, zijn toegevoegd aan de zwarte lijsten van spamfilters, alsmede de kosten in verband met het behandelen van klachten over de door de Afnemer verspreide spam.	Notwithstanding the above, the Customer must refrain from using the Exact Services to spread or facilitate spam (including having SMTP relays and/or proxies open, hosting or enabling the hosting of websites that advertise through unsolicited messages and providing DNS services for such websites). The burden of proof to show that the addressee's prior consent was given if bulk communications are transmitted by or on behalf of the Customer lies with the Customer. The Customer is liable for damage caused by distributing spam. Damage includes in any case, but is not limited to, compensation for the time spent by Exact on removing its IP addresses and those of its other Customers of Exact that have been added because of the spam from spam filter blacklists, and the costs related to handling complaints about the spam distributed by the Customer.

8.6	Indien Afnemer op enig moment constateert dat hij in de netwerkklagen van Exact kan komen, dient hij dit onmiddellijk aan Exact te melden.	If the Customer discovers at any time that it can enter Exact's network layers, it must report this immediately to Exact.
8.7	Indien Exact van mening is dat de ongestoorde werking van haar infrastructuur en/of haar dienstverlening aan Afnemers in gevaar is door bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, virusinfecties, denial of service attacks, port scans, hacking, spam van of wegens Afnemer, of anderszins, kan Exact instructies geven die door Afnemer onmiddellijk moeten worden opgevolgd, en kan Exact de dienstverlening geheel of gedeeltelijk opschorten zolang het betreffende gevaar bestaat. Indien Afnemer de instructies niet onmiddellijk opvolgt is Afnemer in verzuim, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist.	If Exact believes the undisturbed operation of its infrastructure and/or the provision of services to its Customers is at risk for reasons including but not limited to virus infections, denial of service attacks, port scans, hacking, spam from or on behalf of the Customer or otherwise, it may issue instructions that must be immediately followed by the Customer, and Exact may suspend all or part of its services for as long as the relevant risk exists. If the Customer does not immediately follow the instructions, it will be in default without further notice of default being required.
8.8	Voor elk (vermoedelijk) misbruik of ander oneigenlijk gebruik van de Exact Diensten en/of elke inbreuk op de bepalingen van de Exact Overeenkomst, kan Exact naar eigen inzicht en met onmiddellijke ingang: a) Afnemer sommeren om alle inbreukmakende gegevens tijdelijk of definitief te verwijderen uit apparatuur en/of (in geval van hosting) van de servers van Afnemer; en/of b) de toegang van Afnemer tot of het gebruik van de Exact Diensten tijdelijk of permanent beperken of blokkeren; c) haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk stopzetten of opschorten; d) de Exact Overeenkomst beëindigen, onverminderd de verplichting van Afnemer om de resterende vergoedingen te betalen op grond van de Exact Overeenkomst en zonder dat Exact verplicht is Afnemer enige schadevergoeding of andere vergoeding te betalen. Waar mogelijk heeft het de voorkeur van Exact om Afnemer op de hoogte te brengen zodat inbreuken vrijwillig kunnen worden aangepakt. Indien Exact dit echter noodzakelijk acht, behoudt zij zich het recht voor om naar eigen inzicht te handelen zonder kennisgeving. In verband met genomen maatregelen wegens schendingen van de gebruiksregels worden geen terugbetalingen of crediteringen verstrekt.	For any actual or suspected misuse or other improper use of the Exact Services or other violation of the provisions of the Exact Agreement, Exact may, at its own discretion and with immediate effect: a) demand the Customer to temporarily or permanently remove all infringing data from their equipment, systems and/or servers (in the case of hosting); and/or b) temporarily or permanently restrict or block the Customer's access to the Exact Services or the use of the Exact Services; c) discontinue or suspend all or part of its services; d) terminate the Exact Agreement; all without prejudice to the Customer's obligation to pay the remaining fees pursuant to the Exact Agreement and without Exact being liable to compensate or indemnify the Customer. Where possible, it is preferred that Exact informs the Customer first so that infringements can be handled voluntarily. However, if Exact deems this to be necessary, it reserves the right to act without notification, at its own discretion. In connection with the measures taken due to infringements of the usage rules, no refunds or credit are provided.
8.9	Exact kan een controle en/of inspectie (doen) uitvoeren teneinde na te gaan of Afnemer de voorwaarden van een Exact Overeenkomst naleeft, mits die controle en/of inspectie tijdens de gebruikelijke kantooruren wordt uitgevoerd en de activiteiten van Afnemer niet onredelijk belemmert. Een dergelijke controle wordt door een door Exact geselecteerde en ingeschakelde deskundige uitgevoerd. Deze deskundige zal een samenvattende notitie overleggen waaruit zijn bevindingen blijken, maar verschaft Exact in geen enkel geval andere informatie dan die de deskundige bij de controle en/of de inspectie ter kennis komt. De kosten van deze controle zijn voor rekening van Exact, tenzij de controle aantoont dat Afnemer de voorwaarden van een Exact Overeenkomst niet nakomt, in welk geval de kosten voor rekening van Afnemer zijn.	Exact is entitled to perform or have a third party perform a check and/or inspection in order to determine whether the Customer is complying with the conditions of the Exact Agreement, provided that this check and/or inspection is performed during normal business hours and in such a way that the Customer's activities are not unreasonably obstructed. Such an inspection will be performed by an expert chosen and deployed by Exact. This expert will submit a summarising note showing his findings, but in no way provides Exact with information other than that which the expert becomes aware of in the check and/or inspection. The costs of this check are at the expense of Exact, unless the inspection proves that the Customer is not complying with the provisions of an Exact Agreement, in which case the costs are at the expense of the Customer.

Article 9 - Beschikbaarheid, levertermijnen, klachten

Availability, delivery period, complaints

9.1	Exact zal doen wat commercieel redelijk is om de optimale beschikbaarheid van en toegang tot de Exact Diensten te verzekeren. De toepasselijkheid van enige service level agreement moet uitdrukkelijk worden overeengekomen.	Exact will do what is commercially reasonable to ensure the optimal availability of and access to the Exact Services. The applicability of any service level agreement must be expressly agreed.
9.2	Niettegenstaande artikel 9.1 mag Exact, zonder voorafgaande kennisgeving, de toegang tot de Exact Services (tijdelijk) blokkeren of uitschakelen of het gebruik daarvan beperken voor zover dit van tijd tot tijd redelijkerwijs noodzakelijk is: a) om preventief of regulier onderhouds- of upgrade werkzaamheden uit te voeren; b) in geval van een (vermoeden van) beveiligingsinbreuk; en/of c) in geval van een ander noodgeval; dit alles zonder dat Afnemer het recht heeft om schadevergoeding te vorderen van Exact. Exact zal zich inspannen deze maatregelen tot een minimum te beperken en, voor zover dit commercieel haalbaar is, Afnemer tijdig te informeren.	Notwithstanding Article 9.1, Exact may, without prior notice, permanently or temporarily block or disable access to the Exact Services or restrict its use to the extent this is reasonably necessary from time to time: a) to perform preventive or regular maintenance or upgrade work; b) if an actual or suspected security breach occurs; and/or c) if another emergency occurs; all without the Customer being entitled to claim compensation from Exact. Exact will make every effort to limit these measures to a minimum and, to the extent commercially feasible, inform the Customer in due time.
9.3	Alle levertermijnen worden door Exact naar beste weten vastgesteld, op basis van de dan beschikbare informatie, en worden zoveel mogelijk in acht genomen, maar zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van deze termijnen doet voor Afnemer geen recht op schadevergoeding, terugbetaling, korting ontstaan, noch om de Exact Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.	All delivery periods are determined by Exact to its best knowledge, on the basis of the information available at that time, and are observed as much as possible, but are not strict deadlines. Exceeding of these periods does not entitle the Customer to compensation for damages, repayment or discount, or to terminate the Exact Agreement.

Article 10 - Support- en onderhoudsdiensten

Support and maintenance services

10.1	Onder "Support- en onderhoudsdiensten" wordt verstaan i) het recht op ondersteuning met betrekking tot het gebruik en de functionaliteit van de Exact Diensten waarbij (een Medewerker van) Afnemer vragen kan stellen via de Customer Portal en waarbij Exact ook eventueel telefonische ondersteuning kan bieden en ii) het naar beste vermogen van Exact opsporen en herstellen van de door Afnemer overeekomstig deze voorwaarden aan Exact gemelde Onvolkomenheden zoals beschreven in deze voorwaarden. Support-en onderhoudsdiensten mag slechts worden aangevraagd door Afnemer en zijn Medewerkers en kan slechts worden geboden indien de (Medewerker van de) Afnemer aan Exact het juiste licentienummer en de juiste licentiennaam verstrekt. Afnemer stemt ermee in dat in het kader van het leveren van Support-en onderhoudsdiensten Exact gerechtigd is gegevens van Afnemer in te zien.	"Support and maintenance services" means i) the right to support in respect of the use and the functionality of the Exact Services, where the Customer or one of its Employees can ask questions via the Customer Portal and where Exact can also offer support by telephone and ii) to the best of Exact's ability, identifying and repairing Defects as reported by the Customer to Exact in accordance with these terms and conditions. Support and maintenance services can only be requested by the Customer and its Employees and can only be offered if the Customer or one of its Employees provides the correct licence number and name to Exact. Customer agrees that Exact is entitled to access their data for the purpose of providing Support and maintenance services.
10.2	Wanneer (een Medewerker van) Afnemer om Support verzoekt, dient Afnemer over een gebruiksklare internetverbinding met Exact te beschikken.	If the Customer or one of its Employees requests Support the Customer must have an operational internet connection with Exact.
10.3	Alle Support-en onderhoudsdiensten worden in beginsel verricht op Werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur. Afhankelijk van de mogelijkheden die Exact biedt, kunnen Support- en onderhoudsdiensten eventueel ook buiten de genoemde uren worden verricht.	All Support and maintenance services are in principle performed on Working Days between 08.30 a.m. and 5.00 p.m. Depending on the options which Exact offers, it may also be possible to perform Support- and maintenance services outside the hours referred to.

10.4	Support- en onderhoudsdiensten zullen zoveel mogelijk online worden verricht. Exact behoudt zich het recht voor Support- en onderhoudsdiensten op te schorten indien zij in redelijkheid vaststelt dat de dataverbinding niet aan de daaraan door Exact gestelde technische eisen en veiligheidsvereisten voldoet.	Support and maintenance services will be performed online as much as possible. Exact reserves the right to suspend its Support and maintenance services if it reasonably determines that the data connection does not meet the technical and safety requirements set by Exact for that purpose.
10.5	Wanneer Afnemer een Onvolkomenheid constateert, dient Afnemer Exact hiervan onmiddellijk in kennis te stellen via de Customer Portal en Exact te voorzien van alle systeemomgevings- en andere relevante informatie met betrekking tot de Onvolkomenheid teneinde Exact in staat te stellen de Onvolkomenheid te isoleren, te reproduceren en op te lossen.	If the Customer determines a Defect, it must inform Exact of this immediately via the Customer Portal and provide Exact with all system environment and other relevant information in respect of the Defect in order to enable Exact to isolate, reproduce and resolve the Defect.
10.6	Exact geeft een eerste reactie op een door Afnemer gemelde Onvolkomenheid binnen 3 Werkdagen nadat Afnemer de Onvolkomenheid zodanig gedetailleerd heeft gemeld via de Customer Portal dat Exact in staat is de Onvolkomenheid te reproduceren. Deze reactie kan inhouden zowel een voorlopige analyse als, indien voorhanden, het verstrekken van een (reeds bekende) workaround.	Exact will provide its initial response to a Defect reported by the Customer within 3 Working Days after the Customer has reported the Defect via the Customer Portal in such a detailed manner that Exact is able to reproduce the Defect. This response may consist of a preliminary analysis or, if available, the provision of a workaround, whether that workaround is already known or otherwise.
10.7	Exact zal naar beste vermogen inspanningen leveren om de Onvolkomenheden die door Afnemer overeenkomstig het bepaalde deze voorwaarden zijn gemeld, te herstellen. Exact behoudt zich het recht voor prioriteiten te stellen bij het herstel van Onvolkomenheden op basis van de ernst daarvan en de gevolgen daarvan op het gehele gegevensbestand. Indien redelijkerwijs mogelijk, uitsluitend ter beoordeling van Exact, zal Exact, de gemelde Onvolkomenheid trachten op te lossen door Afnemer een herstelmogelijkheid of workaround aan te bieden.	Exact will endeavour, to the best of its ability, to repair the Defects that are reported by the Customer in accordance with the provisions of these terms and conditions. Exact reserves the right to set priorities in the repair of Defects on the basis of the seriousness and consequences of these Defects for the entire data file. If reasonably possible, exclusively at Exact's discretion, Exact will attempt to resolve the reported Defect by offering the Customer a possibility for repair or workaround.
10.8	Afnemer zal zijn volledige medewerking verlenen bij het onderzoek van Exact naar de Onvolkomenheid, waaronder mede begrepen het op verzoek van Exact staken van het gebruik van de betreffende Software teneinde Exact in staat te stellen de Onvolkomenheid te analyseren en te herstellen. Bij gebreke van die medewerking zal Exact niet verplicht zijn de Onvolkomenheid verder te onderzoeken of te herstellen.	The Customer will provide its full cooperation with Exact's investigation into the Defect, which also includes suspending the use of the relevant Software at Exact's request in order to enable Exact to analyse and repair the Defect. If that cooperation is not provided, Exact will not be obliged to further investigate or repair the Defect.
10.9	Support en onderhoudsdiensten omvatten niet: a) diensten ten aanzien van systeeminrichting, hardware en netwerken; b) structureel werk zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, inrichting van rekeningschema's, boekhoudkundige vraagstukken, importdefinitie, events en koppelingen met Diensten van Derden; c) ondersteuning op locatie; d) het op verzoek van Afnemer uitbreiden van de functionaliteit van de Software; e) het converteren van bestanden; f) diensten ten aanzien van externe databases van derden, althans van andere producenten dan Exact; g) installatie, inrichting (configuratie), training of andere niet uitdrukkelijk in deze voorwaarden omschreven diensten; h) onderhoud of support voor andere software van Exact dan de Software en/of voor (bedienings-)software van andere producenten dan Exact; i) onderhoud of support voor hardware; j) bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Software van Exact; k) het onderhoud op andere producten dan de Software die door of namens Exact op de markt worden gebracht; l) reproductie van verminkte of verloren gegane gegevens. Exact is niet verplicht de werkzaamheden met betrekking tot de onder a) tot en met l) genoemde onderwerpen te verrichten. Indien Exact niettemin, uitsluitend ter beoordeling van Exact, besluit deze werkzaamheden op verzoek van Afnemer te verrichten, is Afnemer daarvoor een additionele vergoeding aan Exact verschuldigd tegen de op dat moment geldende tarieven.	Support and maintenance services do not include: a) services in respect of system set-up, hardware and networks; b) structural work such as defining lay-outs, overviews, setting up charts of accounts, book-keeping issues, import definitions, events and connections to Third-Party Services; c) on-site support; d) expanding the Software's functionality at the Customer's request; e) converting files; f) services in respect of external databases of third parties, or of producers other than Exact; g) installing, setting up (configuring), training or other services that are not expressly described in these terms and conditions; h) maintenance or support for software supplied by Exact other than the Software and/or for (operating) software of producers other than Exact; i) maintenance or support for hardware; j) file repair, where the cause cannot be attributed to Exact's Software; k) maintenance of other products than the Software that are marketed by or on behalf of Exact; l) reproduction of corrupted or lost data. Exact is not obliged to perform the work in respect of the matters referred to under a) up to and including l). If Exact nevertheless decides, at Exact's sole discretion, to perform this work at the Customer's request, the Customer must pay Exact an additional fee at the rates applicable at Exact at that time.
10.10	Exact is niet gehouden Support- en onderhoudsdiensten te verlenen, in verband met fouten en/of Onvolkomenheden, ontstaan als gevolg van: a) een aanpassing van de Exact Diensten, van welke aard dan ook, die niet door of namens Exact is aangebracht; b) het gebruik van de Exact Diensten door of namens Afnemer, al dan niet in samenhang met andere software of hardware, op een wijze die niet in de bijbehorende Documentatie is omschreven of anderszins niet is toegestaan ingevolge de Exact Overeenkomst; c) opzettelijk onjuist gebruik van de Exact Diensten, al dan niet door Afnemer; d) onvolkomenheden, latenties (zoals virussen, worms, trojan horses, logic bombs, etc.) of fouten in niet van Exact afkomstige software, hardware, communicatie- apparatuur, randapparatuur of andere apparatuur van Afnemer of van derden, of het nalaten van Afnemer om die apparatuur en/of software regelmatig te laten onderhouden; e) invoerfouten of fouten die verband houden met de door Afnemer gebruikte gegevens. Indien Exact niettemin, uitsluitend ter beoordeling van Exact, besluit deze werkzaamheden op verzoek van Afnemer te verrichten, is Afnemer daarvoor een additionele vergoeding aan Exact verschuldigd tegen de op dat moment geldende tarieven.	Exact is not obliged to provide Support and maintenance services, in connection with errors and/or Defects arising as a result of: a) a modification of the Exact Services, of any nature whatsoever, not made by or on behalf of Exact; b) use of the Exact Services by or on behalf of the Customer, in connection with other software or hardware or otherwise, in a way that is not described in the accompanying Documentation or is otherwise not allowed pursuant to the Exact Agreement; c) intentional incorrect use of the Exact Services, by the Customer or otherwise; d) shortcomings, latencies (such as viruses, worms, trojan horses, logic bombs, etc.) or errors in software, hardware, communication equipment, peripherals or other equipment of the Customer or third parties that does not come from Exact, or the Customer's failure to have that equipment and/or software regularly maintained; e) input errors or errors related to the data used by the Customer. If Exact nevertheless decides, at Exact's sole discretion, to perform this work at the Customer's request, the Customer must pay an additional fee to Exact at the rates applicable at Exact at that time.

Article 11 - Consultancydiensten

Consultancy services

11.1	Onder "Consultancydiensten" wordt in deze voorwaarden verstaan het verlenen van advies dat onder meer betrekking kan hebben op de implementatie en/of installatie en/of inrichting en/of training in het gebruik van de Software.	In these terms and conditions, "Consultancy Services" will mean the provision of advice that can relate to, among other things, the implementation and/or installation and/or setting up and/or training of the use of the Software.
11.2	Exact zal de Consultancydiensten naar beste kunnen verrichten en zich naar beste kunnen inspannen de Consultancydiensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Op Exact rust geen resultaatsverplichting.	Exact will perform the Consultancy Services to the best of its ability and endeavour to the best of its ability to perform the Consultancy Services with care, where relevant in accordance with the arrangements and procedures determined with the Customer in writing. Exact is not subject to an obligation to produce a certain result.
11.3	Exact zal Afnemer een opdrachtbevestiging sturen en daarbij een planning voor de uitvoering van de Consultancydiensten vermelden. Na ontvangst van de door Afnemer voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging zal Exact in overleg met Afnemer een plan van aanpak maken indien dit is	Exact will send the Customer an order confirmation and add a schedule for the performance of the Consultancy Services. After receipt of the order confirmation signed for approval by the Customer, Exact will draw up an action plan in consultation with the Customer if this has been agreed in the

	overeengekomen in de opdrachtbevestiging. Na ontvangst van het door Afnemer voor akkoord ondertekende plan van aanpak zal Exact een aanvang maken met het feitelijk verrichten van de Consultancydiensten, uitsluitend in overeenstemming met het plan van aanpak.	order confirmation. After receipt of the action plan signed for approval by the Customer, Exact will start the actual performance of the Consultancy Services, exclusively in accordance with the action plan.
11.4	Indien is overeengekomen dat de Consultancydiensten in fasen zullen plaatsvinden, is Exact gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.	If it has been agreed that the Consultancy Services will be performed in stages, Exact is entitled to postpone the commencement of the services that form part of a next stage until the Customer has approved the results of the preceding stage in writing.
11.5	Exact is steeds gerechtigd de Persoon die de Consultancydiensten feitelijk verricht, de consultant, te vervangen. Indien Afnemer de Exact Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde Persoon, zal Exact steeds gerechtigd zijn deze Persoon te vervangen door één of meer andere Personen met dezelfde kwalificaties.	Exact is always entitled to replace the Person actually performing the Consultancy Services, i.e. the consultant. If the Customer has entered into the Exact Agreement with a view to performance by a certain Person, Exact will always be authorised to replace that Person with one or more other Persons with the same qualifications.
11.6	Exact is steeds gerechtigd - indien zij dit wenst dan wel noodzakelijk acht voor een juiste uitvoering van de haar verstrekte opdracht - bij de uitvoering van de Consultancydiensten andere deskundigen in te schakelen waarvan de kosten na overleg met Afnemer zullen worden doorberekend.	Exact is always entitled - if it wishes to do so or deems this necessary for the correct performance of the assignment it has been given - to engage other experts in the performance of the Consultancy Services, for which the costs will be charged on after consultation with the Customer.
11.7	De Consultancydiensten worden op Werkdagen tijdens normale kantooruren verricht, met recht op 30 minuten lunchtijd. Afhankelijk van de activiteiten kunnen de consultancydiensten, geheel ter discretie van Exact, 'op afstand' of bij Afnemer worden verricht.	The Consultancy Services will be performed on Working Days during normal office hours, with a right to a lunch break of 30 minutes. Depending on the activities, the Consultancy Services can be performed remotely or at the Customer, entirely at Exact's discretion.
11.8	Elke dag wordt afgesloten met het opstellen van een bezoekverslag door de consultant, welk bezoekverslag door Afnemer dient te worden afgetekend en door Exact via de Customer Portal aan Afnemer ter beschikking wordt gesteld. Als Afnemer niet akkoord gaat met de inhoud van het bezoekverslag, zal Afnemer Exact hiervan op de hoogte stellen via de Customer Portal, binnen 14 dagen na de publicatie van het bezoekverslag op de Customer Portal. Als een dergelijk bericht niet binnen de gestelde termijn is ontvangen, wordt de inhoud van het bezoekverslag geacht als compleet en juist te zijn geaccepteerd door Afnemer.	Each day is ended by the consultant drawing up a visit report, which must be signed by the Customer and made available to the Customer by Exact via the Customer Portal. If the Customer does not agree to the content of the visit report, the Customer will inform Exact of this in writing via the Customer Portal within 14 days after the publication of the visit report on the Customer Portal. If such a notification has not been received within the term set, the Customer is deemed to have accepted the content of the visit report as complete and correct.
11.9	Afnemer is ervoor verantwoordelijk dat zijn computersysteem voldoet aan de Systeemeisen. Mocht bij aanvang van de Consultancydiensten blijken dat dit niet het geval is, dan is Exact gerechtigd de consultancydagen te factureren die zij redelijkerwijs niet kon invullen, omdat het computersysteem bij Afnemer niet voldoet aan de Systeemeisen, dan wel (ter discretie van Exact) de kosten door te berekenen die Exact heeft moeten maken om het computersysteem werkend te krijgen conform de Systeemeisen.	The Customer is responsible for having its computer system meet the System Requirements. If, on commencement of the Consultancy Services, it turns out that this is not the case, Exact is entitled to invoice the consultancy days on which it could not reasonably perform the Consultancy Services because the Customer's computer system did not meet the System Requirements, or (at Exact's discretion) charge on the costs that Exact had to incur to make the computer system operational in accordance with the System Requirements.
11.10	Indien Afnemer Consultancydiensten wil afnemen, dient Afnemer daartoe minimaal 14 dagen voor de door Afnemer gewenste aanvangsdatum contact op te nemen met Exact, die de af te nemen Consultancydiensten vervolgens zal inplannen, daarbij voor zover mogelijk rekening houdend met de door Afnemer gewenste planning. Exact kan de door Afnemer gewenste planning niet garanderen.	If the Customer wishes to purchase Consultancy Services, the Customer must contact Exact for that purpose at least 14 days before the commencement date desired by the Customer, following which Exact will schedule the Consultancy Services to be purchased, while taking account of the schedule desired by the Customer as much as possible. Exact cannot guarantee the schedule desired by the Customer.
11.11	Tot 5 Werkdagen voor de overeengekomen (aanvangs)datum van de Consultancydiensten kan Afnemer de afname van de Consultancydiensten annuleren dan wel Exact verzoeken een nieuwe (aanvangs)datum te bepalen, welke nieuwe (aanvangs)datum niet eerder dan de oorspronkelijke (aanvangs)datum zal liggen. Een nieuwe (aanvangs)datum zal in de vorm van een door Afnemer voor akkoord te ondertekenen opdrachtbevestiging worden vastgelegd. Indien Afnemer de hiervoor genoemde termijn van 5 Werkdagen niet in acht neemt, heeft Exact het recht de alsdan niet afgenomen Consultancydiensten en gemaakte kosten bij Afnemer in rekening te brengen.	Up to 5 Working Days before the agreed start date of the Consultancy Services, the Customer can cancel the purchase of the Consultancy Services or request Exact to determine a new start date, which new start date will not be before the original start date. A new start date will be presented in the form of an order confirmation that must be signed for approval by the Customer. If the Customer does not observe the aforementioned term of 5 Working Days, Exact is entitled to charge the Customer for the Consultancy Services that were not purchased, and for the costs incurred.
11.12	Afnemer is aan Exact de door Exact en Afnemer overeengekomen prijs verschuldigd. De prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en exclusief reis-, verblijf- en hotelkosten. Exact behoudt zich het recht voor om andere vergoedingen in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot meerwerk.	The Customer owes Exact the price agreed between Exact and the Customer. The prices and rates are exclusive of VAT and exclusive of travel, accommodation and hotel expenses. Exact reserves the right to charge other fees, including but not limited to fees for additional work.
11.13	Facturatie vindt plaats op basis van dagdelen. Consultancydiensten op locatie worden gefactureerd voor minimaal 4 uur per bezoek per consultant. De uurtarieven worden op Werkdagen na 18.00 uur verhoogd tot 150% van het normale tarief en tot 200% gedurende het weekend.	Invoicing takes place based on part-days. Consultancy Services on site are invoiced for at least 4 hours per visit per consultant. On Working Days after 6 p.m., the hourly rates are increased up to 150% of the normal rate and up to 200% during the weekend.
11.14	Indien de door Afnemer verzochte consultancydiensten het door Exact naar beste weten ingeschatte aantal benodigde uren voor de uitvoering van de verzochte consultancydiensten overschrijdt, dan kunnen de consultancydiensten voor Afnemer worden verricht op basis van de op dat moment bij Exact geldende tarieven.	If the Consultancy Services requested by the Customer exceed the number of hours required as estimated to the best of Exact's ability for the performance of the requested Consultancy Services, the Consultancy Services can be performed for the Customer on the basis of the rates applicable at Exact at that time.
Article 12 -	Intellectuele eigendomsrechten	Intellectual property rights
12.1	Alle (al dan niet geregistreerde) auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, databankrechten, ontwerpcrechten en andere intellectuele en industriële eigendomsrechten en alle soortgelijke rechten ter bescherming van (informatie met betrekking tot) de Exact Diensten en Documentatie, zijn het exclusieve eigendom van Exact of haar licentiegevers. Geen bepaling kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een (gedeeltelijke) overdracht van die rechten aan Afnemer.	All registered and unregistered copyrights, patents, registered trademarks, trade names, database rights, design rights and other intellectual and industrial property rights and all similar rights with regard to the protection of (information regarding) the Exact Services and Documentation are the exclusive property of Exact or its licensors. None of the provisions may be construed in such a manner that it results in a full or partial transfer of those rights to the Customer.
12.2	Het is Afnemer niet toegestaan de intellectuele eigendomsrechten van Exact (gedeeltelijk) te wijzigen, verwijderen of onherkenbaar te maken. Afnemer mag geen enkel merk, ontwerp, logo of domeinnaam van Exact of een daarmee overeenstemmende naam of teken gebruiken of registreren, in welk rechtsgebied ook, waar ook ter wereld. Elk gebruik van een merk of ander intellectueel eigendom van Exact is voorbehouden aan Exact en alle	The Customer may not fully or partially change, remove or render unrecognisable Exact's intellectual property rights. The Customer may not use or register any trademark, design, logo or domain name of Exact or any corresponding name or sign in any jurisdiction worldwide. Any use of Exact's trademarks and other intellectual property is reserved to Exact and any goodwill arising from such use is for the benefit of Exact.

goodwill die voortvloeit uit een dergelijk gebruik komt uitsluitend ten goede aan Exact.

12.3	Ingeval een gerechtelijke procedure tegen Afemer aanhangig wordt gemaakt die gebaseerd is op de stelling dat het gebruik van de Exact Diensten inbreuk maakt op een octrooi, auteursrecht, bedrijfsgeheim of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden, zal Exact Afemer vrijwaren tegen alle schade en kosten die een gevolg zijn van een gerechtelijke veroordeling en/of van een in het kader van een gerechtelijke procedure bereikte minnelijke schikking, op voorwaarde dat: a) Afemer Exact onmiddellijk schriftelijk in kennis stelt van een dergelijke rechtsvordering zodra deze hem bekend zijn; b) de rechtsvordering de rechten van een derde betreft in een land die partij is bij de Berner Conventie voor de bescherming van werken van letterkunde en kunst; c) Afemer zich laat bijstaan door een door Exact aangewezen advocaat; d) Afemer volledige medewerking verleent aan het voeren van verweer en het treffen van een minnelijke schikking; en e) Afemer Exact toestaat naar eigen inzicht verweer te voeren en alle onderhandelingen te voeren over een schikking die Exact passend acht.	In the case that legal proceedings are brought against the Customer that are based on the argument that the use of the Exact Services infringes a patent, copyright, business secret or any other intellectual property right of third parties, Exact will indemnify the Customer against all loss and costs resulting from a judicial order and/or from an amicable settlement reached in the context of legal proceedings, on the condition that: a) the Customer immediately informs Exact in writing of such legal action as soon as it become known to it; b) the legal action concerns the rights of a third party in a country that is a party to the Berner Convention for the protection of works of literature and art; c) the Customer is represented by a lawyer appointed by Exact; d) the Customer grants complete cooperation in conducting a defence and reaching an amicable settlement; and e) the Customer allows Exact to conduct a defence at its own discretion and negotiate a settlement that Exact deems appropriate.
12.4	Als aan Afemer een gerechtelijk verbod op het gebruik van Exact Diensten is opgelegd vanwege een inbreukmakende handeling zoals bedoeld in artikel 12.3 van deze voorwaarden of, naar het oordeel van Exact, de kans bestaat dat de Exact Diensten het onderwerp zal zijn van een succesvolle vordering wegens inbreuk, dan heeft Exact het recht om naar eigen inzicht en voor eigen rekening: a) voor Afemer het recht te verkrijgen de Software te blijven gebruiken zoals bepaald in deze voorwaarden; b) de Software te vervangen of zodanig aan te passen dat deze niet langer inbreuk maakt, mits de functionaliteit daarvan wezenlijk ongewijzigd blijft; of c) indien de voorgaande opties (a) en (b) naar het oordeel van Exact niet redelijkerwijs haalbaar zijn, de Exact Overeenkomst, evenals de in de Exact Overeenkomst toegekende rechten met betrekking tot de inbreukmakende Software, te beëindigen.	If the Customer is prohibited from using the Exact Services by a court order because of an infringing act as referred to in Article 12.3 of these terms and conditions or, in Exact's opinion, there is a chance that the Exact Services will be the subject of a successful claim for infringement, Exact may, at its own discretion and expense: a) obtain the right for the Customer to continue using the Software as set out in these terms and conditions; b) replace or modify the Software in such a way, that it no longer infringes, provided that its functionality remains materially unchanged; or c) if options (a) and (b) are not reasonably feasible – in Exact's opinion – terminate the Exact Agreement, including the rights granted in it, with respect to the infringing Software.
12.5	Onverminderd het overige in dit artikel 12 bepaalde is Exact jegens Afemer niet aansprakelijk voor zover een vordering is gebaseerd op: a) gebruik van de Exact Diensten in samenhang met niet door Exact geleverde gegevens, apparatuur of software, waarbij de Exact Diensten op zichzelf geen inbreuk zou maken of op een andere manier onderwerp van de vordering zou zijn; b) gebruik van de Exact Diensten door Afemer in strijd met de Exact Overeenkomst, deze voorwaarden of de Documentatie; c) een aanpassing van de Software die door een andere Persoon dan Exact is doorgevoerd; of d) het niet naleven van uitdrukkelijke instructies van Afemer door Exact. Afemer zal Exact vrijwaren tegen en schadeloos stellen voor vorderingen als bedoeld in dit artikel 12.5 die rechtstreeks tegen Exact worden ingesteld.	Notwithstanding the other provisions of Article 12, Exact is not liable towards the Customer to the extent a claim is based on: a) use of the Exact Services in connection with data, equipment or software that Exact has not provided, where the Exact Services by themselves would not infringe or otherwise be the subject of the claim; b) use of the Exact Services by the Customer contrary to the Exact Agreement, these terms and conditions or the Documentation; c) an adaptation of the Software made by a Person other than Exact; or d) Exact's non-compliance with the Customer's express instructions. The Customer indemnifies and holds Exact harmless against claims as referred to in Article 12.5 that are directly brought against Exact.
12.6	Afemer aanvaardt dat de volledige en uitsluitende aansprakelijkheid van Exact voor inbreuken op octrooien, auteursrechten, merken of andere intellectuele eigendomsrechten luidt zoals bepaald in dit artikel 12 en in artikel 18. Exact heeft het recht om technische voorzieningen te treffen en te handhaven ter bescherming van de (intellectuele eigendomsrechten op de) Website, Software en de Documentatie.	The Customer accepts that Exact's full and exclusive liability for infringements of patents, copyrights, trademarks or other intellectual property rights is as set out in this Article 12 and in article 18. Exact may adopt and maintain technical measures to protect the Website, Software and Documentation, (including the intellectual property rights) to them.

Article 13 - Verplichting tot informatieverstrekking en medewerking

Obligation to provide information and cooperation

13.1	Om een behoorlijke uitvoering van de Exact Overeenkomst door Exact mogelijk te maken, zal Afemer steeds tijdig en kosteloos alle in redelijkheid door Exact verlangde gegevens, medewerking en/of inlichtingen verlenen. Afemer dient wijzigingen van bedrijfsgegevens alsmede overige relevante informatie tijdig en schriftelijk aan Exact door te geven.	To enable a proper performance of the Exact Agreement by Exact, the Customer will always and in due time provide the data, cooperation and/or information reasonably required by Exact, free of charge. The Customer must notify Exact in due time and in writing about changes to business data as well as any other relevant information.
13.2	Afemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Exact verstrekte gegevens en inlichtingen. In verband met de continuïteit zal Afemer een of meer contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de dienstverlening als zodanig fungeren. De contactpersonen van Afemer zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Afemer gewenste doelstellingen.	The Customer ensures the accuracy and completeness of the data and information it provided to Exact. In connection with continuity, the Customer will appoint one or more contact persons who will act as such for the duration of the provision of services. The Customer's contact persons will have the necessary experience, specific knowledge of the subject matter and understanding of the goals desired by the Customer.
13.3	Indien de Medewerkers van Exact hun werkzaamheden op locatie bij Afemer dienen te verrichten, zal Afemer ervoor zorgen dat deze Medewerkers hun werkzaamheden ongestoord kunnen verrichten. Afemer verschaft de genoemde Medewerkers in ieder geval toegang tot alle Software, Documentatie en tot elke noodzakelijke locatie.	If Exact's Employees must perform their work at the Customer's location, the Customer will ensure that these Employees can perform their work without interruptions. The Customer provides the aforementioned Employees in any case with access to all Software, Documentation and any necessary location.
13.4	Afemer is er zelf volledig verantwoordelijk voor dat de Software correcte en correct geformatteerde gegevens ontvangt van alle software en hardware waarmee gegevens met de Software worden uitgewisseld of waardoor gegevens aan de Software worden aangeboden.	The Customer itself is fully responsible for the Software receiving all correct and correctly formatted data of all software and hardware that exchange data with the Software or that offer data to the Software.

Article 14 - Geheimhouding

Confidentiality

14.1	Geen der Partijen zal van de andere Partij ontvangen Vertrouwelijke Informatie openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan (i) waarvoor de Vertrouwelijke Informatie is verstrekt en/of (ii) de nakoming van verplichtingen respectievelijk de uitoefening van rechten uit hoofde van de Exact Overeenkomst. Dit houdt ook in dat Exact Vertrouwelijke Informatie van Afemer mag verstrekken aan haar bestuurders, werknemers, agenten, onderaannemers en professionele adviseurs die hiervan kennis moeten nemen voor de uitvoering van de Exact Overeenkomst.	Neither of the Parties will disclose Confidential Information received from the other Party or use it for any purpose other than (i) for which the Confidential Information is provided and/or (ii) the performance of the obligations or the exercise of rights pursuant to the Exact Agreement. This also means that Exact can provide the Customer's Confidential Information to its directors, employees, agents, subcontractors and professional advisors that must take note of this for the performance of the Exact Agreement.
14.2	Beide Partijen nemen alle redelijke maatregelen om hun geheimhoudingsverplichtingen na te komen en zij staan er voor in dat hun Medewerkers en ingeschakelde derden deze nakomen.	Both Parties will adopt all reasonable measures to comply with their confidentiality obligations and warrant that their Employees and the third parties they hire will comply with these obligations.

14.3	Geen van de bepalingen uit dit artikel legt de ontvangende partij enige beperking op ten aanzien van informatie of gegevens – al dan niet gelijk of gelijksoortig aan de informatie of gegevens vervat in de Vertrouwelijke Informatie of anderszins – indien die informatie of gegevens a) al in het rechtmatige bezit waren van de ontvangende partij voordat deze van de openbaarmakende partij werden verkregen; b) onafhankelijk door de ontvangende partij waren ontwikkeld zonder gebruikmaking van informatie of gegevens van de openbaarmakende partij; c) algemeen bekend of toegankelijk zijn of zullen worden, anders dan door een handelen of nalaten van de ontvangende partij; of d) door een derde aan de ontvangende partij bekend worden gemaakt, zonder dat een geheimhoudingsverplichting jegens de openbaarmakende partij wordt geschonden.	None of the provisions of this article imposes any restriction on the receiving party in respect of information or data – identical or similar to the information or data contained in the Confidential Information or otherwise – if that information or data a) were already in the rightful possession of the receiving party before these were acquired from the disclosing party; b) were developed independently by the receiving party without using information or data from the disclosing party; c) are or will become publicly known or accessible, other than due to the actions or omissions of the receiving party; or d) are disclosed to the receiving party by a third party, without violation of the confidentiality obligation vis-à-vis the disclosing party.
14.4	De geheimhoudingsverplichtingen in dit artikel gelden niet voor zover Vertrouwelijke Informatie van de openbaarmakende partij openbaar dient te worden gemaakt op grond van de wet, een verordening of een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie, op voorwaarde dat de ontvangende partij zich tot het uiterste inspanst om de omvang van die verplichte openbaarmaking te beperken.	The confidentiality obligations in this Article do not apply if the Confidential Information of the disclosing party must be disclosed pursuant to the law, a regulation or court order, or by decision of a public authority, provided that the receiving party makes every effort to limit the extent of that mandatory disclosure.
Article 15 - Afnemergegevens		Customer Data
15.1	Afnemer blijft te allen tijde eigenaar van de Afnemergegevens en is als enige verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de Afnemergegevens. De naleving door Afnemer van wet- en regelgeving in verband met de vervaardiging, bewaring en beschikking over (door de computer) gegenereerde gegevens is de verantwoordelijkheid van Afnemer. Voor Exact geldt geen wettelijke bewaartermijn voor de door Afnemer ingevoerde gegevens.	The Customer always remains the proprietor of the Customer Data and is solely responsible for the content and accuracy of the Customer Data. Customer's compliance with laws and regulations in connection with the creation, storage and disposal of data generated (by the computer) is the Customer's responsibility. Exact will not be subject to any statutory retention period for the data entered by the Customer.
15.2	Exact garandeert dat de Afnemergegevens beschermd zijn tegen verlies voor zover dit commercieel redelijk uitvoerbaar is, maar kan niet garanderen dat er geen verlies van gegevens zal plaatsvinden. Exact maakt dagelijks een back-up (kopie) van de Afnemergegevens die Afnemer via de Exact Diensten heeft ingevoerd. Deze kopie wordt uitsluitend gemaakt om interne beveiligingsredenen van uitsluitend Exact (bijvoorbeeld in geval van calamiteiten, calamiteitenherstel etc. bij Exact) en zal niet worden verspreid onder (individuele) Afnemers. Tenzij anders is overeengekomen in een service level agreement, omvatten de Exact Diensten niet standaard de levering van enige back-up-, calamiteitenherstel- of bedrijfscontinuïteitsdiensten aan Afnemer.	Exact warrants that the Customer Data is protected against loss insofar as this is reasonably commercially feasible, but cannot guarantee that no loss of data will occur. Exact daily makes a snapshot (copy) of the Customer Data that the Customer has entered via the Exact Services. This copy is only made for internal security reasons exclusively for Exact (for example in case of calamities, disaster recovery etc. at Exact) and will not be distributed to (individual) Customers. Unless agreed otherwise in a service level agreement, the Exact Services do not standard entail the provision of any back-up, disaster recovery or business continuity services to the Customer.
Article 16 - Persoonsgegevens en privacy		Personal data and privacy
16.1	Afnemer stemt ermee in dat het Privacybeleid zoals gepubliceerd op de Website [link naar Privacybeleid Exact] van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens van Afnemer door Exact indien daarvan sprake is. Afnemer stemt hierbij uitdrukkelijk in met het Privacybeleid. Exact heeft het recht om het Privacybeleid van tijd tot tijd te wijzigen en Exact zal over de wijzigingen communiceren. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer om het Privacybeleid opnieuw te bekijken en om vertrouwd te raken met eventuele wijzigingen. Voortzetting van het gebruik door Afnemer van de Exact Diensten na dergelijke wijzigingen geldt als acceptatie door Afnemer van het herziene Privacybeleid.	Customer agrees that the Privacy Policy as published on the Website [link to Exact's Privacy Policy] applies to any processing by Exact of the Customer's personal data. The Customer hereby expressly consents to the Privacy Policy. Exact may amend the Privacy Policy occasionally and will give notice of the amendments. It is the Customer's responsibility to review the Privacy Policy and become familiar with any amendments. The Customer's continued use of the Exact Services following such amendments will be regarded as the Customer's acceptance of the revised Privacy Policy.
16.2	Wanneer het verstrekken van Exact Dienst(en) gepaard gaat met het verwerken van persoonsgegevens (bijvoorbeeld persoonsgegevens die zijn opgenomen in de Afnemergegevens), wordt Exact met betrekking tot deze persoonsgegevens beschouwd als de (sub-)verwerker (zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679/EU) ("AVG")) namens Afnemer.	If the performance of the Exact Service(s) is accompanied by the processing of personal data (for example personal data that are included in the Customer data), Exact is considered to be the processor or subprocessor (as defined in the General Data Protection Regulation (2016/679/EU) ("GDPR")) on behalf of the Customer in respect of these personal data.
16.3	Afnemer draagt er zorg voor dat hij alle noodzakelijke toestemmingen en autorisaties heeft verkregen die vereist zijn om zijn persoonsgegevens te mogen verwerken en opslaan via de Exact Dienst(en), waarbij geldt dat Exact jegens Afnemer niet verantwoordelijk of aansprakelijk is voor het verkrijgen van deze toestemmingen of autorisaties namens hem. Afnemer garandeert dat hij zijn persoonsgegevens zal verwerken, opslaan en gebruiken in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving en gedragscodes.	The Customer ensures that it has acquired all necessary permissions and authorisations that are required to process and store personal data via the Exact Service(s), with Exact not being responsible or liable vis-à-vis the Customer for the acquisition of these permissions or authorisations on its behalf. The Customer guarantees that it will process, store and use its personal data in accordance with the applicable laws and regulations and codes of conduct.
16.4	Exact zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen tegen ongevoegde of onrechtmatige verwerking van gegevens die Afnemer via bepaalde Exact Diensten heeft ingevoerd en tegen onbedoeld verlies of vernietiging of beschadiging van die gegevens.	Exact will adopt appropriate technical and organisational measures against the unauthorised or unlawful processing of data that the Customer has entered through certain Exact Services and against incidental loss, destruction or damage.
16.5	Behoudens voor zover uitdrukkelijk anders is bepaald in de Exact Overeenkomst of voor zover redelijkerwijs noodzakelijk kan zijn om Exact in staat te stellen aan haar verplichtingen uit hoofde van de Exact Overeenkomst te voldoen, zal Exact geen gegevens inzien die Afnemer via de bepaalde Exact Diensten bij Exact heeft geplaatst, en zal Exact geen gegevens ter beschikking stellen aan derden (met uitzondering van dochterondernemingen en/of gelieerde ondernemingen van Exact), tenzij Exact hiertoe op grond van de wet, een verordening, een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie verplicht is.	Unless expressly provided otherwise in the Exact Agreement or insofar as can be reasonably necessary to enable Exact to perform its obligations pursuant to the Exact Agreement, Exact will not examine data that the Customer placed with Exact via specific Exact Services, and Exact will not make data available to third parties (with the exception of Subsidiaries and/or Affiliated Companies of Exact), unless Exact is obliged to do so pursuant to the law, regulations, a judicial order or by government decision.
16.6	Exact heeft het recht op toegang tot, aggregatie en gebruik van niet-persoonlijk identificeerbare Afnemergegevens; deze gegevens zullen op geen enkele wijze de Afnemer of enig andere persoon identificeren. Exact kan deze gegevens gebruiken om: a) Exact te helpen beter te begrijpen hoe haar klanten de Exact Diensten gebruiken; b) haar klanten meer informatie te verschaffen ten aanzien van het gebruik en de voordelen van de Exact Diensten; c) verbetering van bedrijfsproductiviteit, onder meer door het creëren van nuttige zakelijke inzichten uit geaggregeerde gegevens	Exact may access, aggregate and use non-personally identifiable Customer Data; these data will in no way identify the Customer or any other individual. Exact may use these data to: a) help it better understand how its customers use the Exact Services; b) provide its customers with more information on the use and benefits of the Exact Services; c) improve business productivity, including by creating useful business insights from aggregated data that allow customers to benchmark their business performance against such aggregated data; and d) otherwise improve Exact Services.

waardoor de klant haar business prestaties kan benchmarken ten opzichte van dergelijke geaggregeerde gegevens; en d) Exact Diensten anderszins te verbeteren.

16.7	Afnemer vrijwaart Exact volledig tegen alle vorderingen, kosten, verliezen, schade, onkosten, kosten, acties, boetes en/of sancties die Exact kan maken of lijden of tegen Exact worden ingesteld of aan Exact worden opgelegd met betrekking tot gegevens die door Afnemer en/of Exact worden verwerkt in het kader van de Exact Overeenkomst (met inbegrip van als gevolg van een vordering of bewering dat deze verwerking een inbreuk is op lokale en/of internationale wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens).	The Customer fully indemnifies Exact against all claims, costs, losses, damage, expenses, charges, legal actions, penalties and/or sanctions that Exact can incur or suffer or that can be brought against Exact or imposed on Exact in connection with data that are processed by the Customer and/or Exact in the context of the Exact Agreement (including as a result of a claim or allegation that this processing constitutes an infringement of local and/or international legislation in the area of data protection and/or other legislation regarding the processing of personal data).
-------------	---	---

Article 17 - Componenten en Diensten van Derden en/of andere Exact producten	Third-Party Components and Services and/or other Exact products
---	--

17.1	Indien en voor zover de Software van Exact Componenten van Derden bevat, dan zullen de voorwaarden die van toepassing zijn tussen Exact en bedoelde derde ook gelden tussen Exact en Afnemer. Op eerste verzoek van Afnemer zullen die voorwaarden door Exact aan Afnemer worden verstrekt. Afnemer verklaart voldoende in staat te zijn gesteld om kennis te nemen van die voorwaarden, die van tijd tot tijd kunnen worden bijgewerkt en het is verantwoordelijkheid van Afnemer om vertrouwd te raken met eventuele wijzigingen. Het voortzetten van het gebruik door Afnemer van de Software en dergelijke Componenten van Derden na die wijzigingen geldt als de acceptatie door Afnemer van de herziene voorwaarden, behoudens enige andersluidende bepalingen in deze voorwaarden. Eventuele Componenten van Derden die zijn ingebed in de Software of aan Afnemer in sub-licentie zijn gegeven worden door Exact aan Afnemer in licentie gegeven in de huidige staat ("as is"). Met uitzondering van uitdrukkelijk en rechtstreeks aan Afnemer gegeven garanties door de derde-licentiegever volgens de (eventuele) voorwaarden van die derde, verstrekt Exact geen enkele andere garantie met betrekking tot die Componenten van Derden, en aanvaardt Exact geen aansprakelijkheid voor welke schade dan ook voortvloeiend uit het gebruik door Afnemer van deze Componenten van Derden.	If and to the extent that the Software may contain Third-Party Components, the conditions which apply between Exact and third party will also apply between Exact and Customer. At the Customer's first request Exact will provide these conditions to the Customer. Customer declares he has been able to take note of these conditions, which conditions may be amended occasionally and it is the Customer's responsibility to regularly familiarize itself with any amendments. Customer's continued use of the Software and such Third-Party Components after these amendments will be considered the Customer's acceptance of the revised conditions, unless these terms and conditions stipulate otherwise. Any Third-Party Components embedded in the Software or sublicensed to the Customer will be licensed by Exact to the Customer in their current state ("as is"). Except from warranties that the third-party licensor provides explicitly and directly to the Customer under any conditions of that third party, Exact does not provide any further warranty with regard to those Third-Party Components and Exact accepts no liability for any damage whatsoever arising from the Customer's use of these Third-Party Components.
17.2	De Software van Exact kan Diensten van Derden en/of een ander (software) product van Exact bevatten. Door Diensten van Derden en/of een ander (software) product van Exact toegang te verschaffen tot gegevens van Afnemer, gaat Afnemer akkoord met het gebruik van zijn data in het kader van de omschreven functionaliteit en met de (algemene) voorwaarden van de derde partij en/of de (algemene) voorwaarden die van toepassing zijn van de andere (software) producten van Exact. Indien Afnemer, nadat hij een ander (software) product van Exact of Diensten van Derden toegang heeft verschaft tot zijn gegevens, de toegang wenst te stoppen, kan Afnemer de toegang stopzetten door het wachtwoord te veranderen of te verwijderen of door de "login account" te blokkeren.	The Software of Exact can contain Third-Party Services and/or other (software) product from Exact. By giving Third-Party Services and/or another (software) product from Exact access to the Customer's data, the Customer agrees to the use of its data in the context of the described functionality and to the (general) terms and conditions of the third party and/or the (general) terms and conditions that apply to Exact's other (software) products. If Customer, after giving another (software) product of Exact or Third-Party Services access to its data, the Customer wishes to cease the access, the Customer can cease the access by changing or removing the password or by blocking the "login account".
17.3	Afnemer accepteert dat Exact geen controle heeft over Diensten van Derden en dat Afnemer's toegang of gebruik van de Diensten van Derden op elk moment kan worden opgeschort of beëindigd, om welke reden dan ook.	The Customer accepts that Exact has no control over Third-Party Services and that Customer's access to or use of the Third-Party Services can be suspended or ended at any time, for any reason whatsoever.
17.4	Exact geeft geen garantie voor een (goede) verbinding met Diensten van Derden, noch met betrekking tot de functionaliteiten en kwaliteit van de Diensten van Derden.	Exact gives no guarantee for a (good) connection with Third-Party Services, nor in respect of the functionalities and quality of the Third-Party Services.
17.5	Diensten van Derden die kunnen worden opgestart vanuit de Software zonder login gegevens, worden kosteloos aangeboden, maar Exact behoudt zich het recht voor om hier in de toekomst vergoedingen voor te vragen.	Third-Party Services that can be started up from the Software without login details are offered free of charge, but Exact reserves the right to ask a fee for this in the future.
17.6	De beëindiging van het aanbieden van Diensten van Derden en/of toegang tot een ander (software) product van Exact geeft Afnemer geen recht op enige vergoeding.	The termination of the offer of Third-Party Services and/or the access to another (software) product of Exact does not entitle the Customer to any compensation.

Article 18 - Aansprakelijkheid en vrijwaring	Liability and indemnity
---	--------------------------------

18.1	Exact, haar wettelijke vertegenwoordigers, haar werknemers, en door haar ingeschakelde derden in de uitvoering van haar verplichtingen, kunnen slechts aansprakelijk zijn voor directe schade aan een zaak of een persoon welke het gevolg is van opzet of grove schuld van Exact, haar wettelijke vertegenwoordigers, haar werknemers en door haar ingeschakelde derden. Voor zover wettelijke bepalingen een beperking van de aansprakelijkheid uitsluiten voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld, is Exact, haar wettelijke vertegenwoordigers, haar werknemers, en door haar ingeschakelde derden slechts aansprakelijk voor schade als omschreven in de volgende leden van dit artikel 18.	Exact, its legal representatives, its Employees and the third parties it has engaged for the performance of its obligations, can only be held liable for direct property damage or physical injury resulting from wilful misconduct or gross negligence on the part of Exact, its legal representatives, its Employees and the third parties it has engaged. Insofar as legal provisions exclude a limitation of liability for damage resulting from wilful misconduct or gross negligence, Exact, its legal representatives, its Employees and the third parties it has engaged are only liable for damages as described in the following paragraphs of Article 18.
18.2	In het geval van lichamelijk letsel, ongeacht of dit letsel de dood tot gevolg heeft, is de aansprakelijkheid van Exact in ieder geval beperkt tot een bedrag van EUR 500.000 per schade toebrengende gebeurtenis. In het geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van Exact in ieder geval beperkt tot EUR 50.000 per schade toebrengende gebeurtenis. In beide gevallen geldt een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis.	In the event of personal injury, regardless of whether this injury results in death, Exact's liability is in any case limited to an amount of EUR 500,000 for each and every injurious event. In the event of property damage, Exact's liability is in any case limited to EUR 50,000 for each and every injurious event. In both cases, a series of related events is considered to be one event.
18.3	Exact is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van het niet voldoen aan de Systeemeisen, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Exact voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Exact voorgeschreven toeleveranciers, voor	Exact will never be liable for indirect damage including, but not limited to lost profits, lost savings, loss of goodwill, loss due to business interruption, damage as a result of not meeting the System Requirements, damage resulting from claims brought by the Customer's clients, corruption or loss of data, damages associated with the use of third-party goods, materials or software prescribed by the Customer to Exact, damage connected to the Customer engaging suppliers prescribed by Exact, consequential losses, regardless of the nature of the action (breach of contract, unlawful act or

	gevolgsschade, ongeacht de aard van de handeling (contractbreuk, onrechtmatige daad of anderszins), zelfs indien Exact in kennis is gesteld van de kans op het ontstaan van die schade.	otherwise), even if Exact has been informed of the possibility that this damage might occur.
18.4	Exact is niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook geleden door Afnemer: a) die verband houdt met het tijdelijk niet, niet juist of niet volledig beschikbaar zijn van de Exact Diensten; b) in verband met het (niet) functioneren van software van Afnemer of van Diensten van Derden, van de apparatuur van Afnemer, Exact of derden, of van internetverbindingen van Afnemer, Exact of derden; en/of c) die is ontstaan door of verband houdende met wijzigingen, werkzaamheden en dergelijke aan de door Exact geleverde producten, diensten en/of Software, indien deze in strijd met de Exact Overeenkomst en/of deze voorwaarden zijn aangebracht of uitgevoerd.	Exact is not liable for any damage of any nature suffered by the Customer: a) in connection with the temporary unavailability, incorrect or incomplete availability of the Exact Services; b) in connection with the failure to function or the improper functioning of software of the Customer or Third-Party Services, of the equipment of the Customer, Exact or third parties, or of internet connections of the Customer, Exact or third parties; and/or c) that was created due to or in connection with changes, work and such to the products, services and/or Software provided by Exact, if these have been installed or performed in conflict with the Exact Agreement or these terms and conditions.
18.5	Voor zover Exact geen aanspraak kan maken op de in artikel 18.2, artikel 18.3 en/of artikel 18.4 omschreven aansprakelijkheidsuitsluitingen of -beperkingen, is haar aansprakelijkheid te allen tijde per geval beperkt tot een bedrag gelijk aan 50% van alle in de twaalf (12) maanden voorafgaande aan het verzuim na ingebrekestelling, op basis van een met Afnemer gesloten Exact Overeenkomst, gefactureerde bedragen, exclusief BTW. Indien en voor zover in een Exact Overeenkomst in periodieke betalingen wordt voorzien, is Exact in geen geval meer dan 50% verschuldigd van alle in de zes (6) maanden voorafgaand aan zijn verzuim gefactureerde bedragen. Voor zover Exact ook geen aanspraak kan maken op de in dit artikel 18.5 bovengenoemde beperking, geldt dat de aansprakelijkheid van Exact in ieder geval beperkt is tot EUR 10.000. Op de in dit artikel 18.5 bedoelde bedragen worden crediteringen door Exact aan Afnemer in mindering gebracht.	Insofar as Exact cannot invoke the exclusions or limitations of liability described in Article 18.2, Article 18.3 and/or Article 18.4, its liability is always limited per case to an amount equal to 50% of all amounts, exclusive of VAT, invoiced in the twelve (12) months preceding the default after notice of default has been given, on the basis of an Exact Agreement concluded with the Customer. If and insofar as an Exact Agreement provides for periodic payments, Exact will never owe more than 50% of all amounts invoiced in the six (6) months preceding its default. Insofar as Exact cannot rely on the limitations as mentioned in the provisions of this Article 18.5 above, Exact's liability is in any case limited to EUR 10,000. Credit notes by Exact to the Customer will be deducted from the amounts referred to in this Article 18.5.
18.6	Afnemer erkent en aanvaardt dat de verschuldigde vergoedingen onder de Exact Overeenkomst zijn vastgesteld met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperking als bedoeld in dit artikel 18.	The Customer acknowledges and accepts that the fees under the Exact Agreement are determined according to the limitation of liability as referred to in this Article 18.
18.7	Afnemer erkent en aanvaardt dat de Exact Diensten nimmer perfect of 100% vrij van Onvolkomenheden kan zijn of dat alle Onvolkomenheden zullen (kunnen) worden hersteld. Afnemer aanvaardt de Exact Diensten in de toestand waarin deze zich bevindt op de datum van levering ("as is").	The Customer acknowledges and accepts that the Exact Services can never be perfect or 100% free of Defects and that not all Defects can or will be remedied. The Customer accepts the Exact Services in the condition it is in on the date of delivery ("as is").
18.8	Afnemer vrijwaart Exact, haar wettelijke vertegenwoordigers, haar werknemers en door haar ingeschakelde derden in de uitvoering van haar verplichtingen, voor aanspraken van derden voortvloeiend uit of verband houdend met de Exact Overeenkomst, tenzij Afnemer deze aanspraken jegens Exact met inachtneming van het in dit artikel 18 bepaalde geldend zou kunnen maken indien Afnemer de schade zelf zou hebben geleden. Afnemer vrijwaart Exact voor elke vorm van aansprakelijkheid jegens derden die op Exact zou kunnen rusten ter zake van Exact Diensten. Afnemer dient de redelijke kosten van verweer tegen aanspraken van derden aan Exact te vergoeden.	The Customer indemnifies Exact, its legal representatives, its Employees and third parties engaged by it in the performance of its obligations against third-party claims ensuing from or related to the Exact Agreement, unless the Customer could enforce these claims against Exact with due observance of the provisions of this Article 18 if the Customer would have incurred the loss itself. The Customer indemnifies Exact against any form of liability to third parties insofar as Exact could be held liable respect of the Exact Services. The Customer must compensate Exact for the reasonable costs of defence against third-party claims.
18.9	De aansprakelijkheid van Exact wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Exact Overeenkomst met Afnemer ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer Exact onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Exact na die termijn nog steeds toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Exact in staat is adequaat te reageren.	Exact's liability due to attributable shortcomings to perform an Exact Agreement with the Customer arises in all cases only if the Customer serves Exact with immediate and proper notice of default, whereby a reasonable period must be given to remedy the breach, and Exact remains in breach after that period. The notice of default must include a full and detailed description of the breach, so that Exact can respond adequately.
18.10	Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Exact meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Exact vervalt (i) door het enkele verloop van twaalf (12) maanden nadat de schade zich heeft geopenbaard of (ii) indien Afnemer heeft verzuimd maatregelen te nemen om de schade, onmiddellijk nadat deze zich heeft voorgedaan, te beperken, of te voorkomen dat (andere of bijkomende) schade ontstaat.	A condition for the creation of any right to compensation is always that the Customer reports the loss to Exact in writing as soon as possible after the loss has occurred. Each claim for compensation against Exact lapses (i) due to the mere expiry of a period of twelve (12) months after the loss manifested itself or (ii) if the Customer has failed to take measures to limit the loss, immediately after it manifested itself, or to prevent (other or additional) loss from arising.
18.11	Bovenstaande beperkingen en uitsluitingen gelden in volle omvang voor zover het toepasselijke recht zulks toestaat, zelfs indien Exact er niet in slaagt problemen met de Software te verhelpen.	The above limitations and exclusions apply to their full extent insofar as applicable law allows, even if Exact is unable to remedy problems with the Software.
Article 19 -	Overdraagbaarheid	Transferability
19.1	Het is Afnemer niet toegestaan een gebruiksrecht op de Software – al dan niet tegen vergoeding – aan derden onder algemene of bijzondere titel over te dragen (inclusief doch niet beperkt tot overdracht door middel van een fusie of splitsing), te verhuren, in sublicentie uit te geven, te verkopen, te vervreemden of te verpanden. Het is Afnemer evenmin toegestaan de Software in beheer en/of gebruik te geven (daaronder begrepen timestharing of outsourcing) aan een derde.	The Customer is not allowed to transfer the right to use the Software – in return for payment or otherwise – to third parties by act of law or by agreement (including but not limited to transfer by means of a merger or division), or to lease, sublicense, sell, dispose of or pledge that right. The Customer is also not allowed to allow third parties to use or manage the Software (including timestharing or outsourcing).
19.2	Indien Afnemer een derde het ongeoorloofde gebruik van de Software verschaft als bedoeld in artikel 19.1 van deze voorwaarden, blijft Afnemer aansprakelijk voor betaling van de overeengekomen vergoeding zowel voor het eigen gebruik als voor het ongeautoriseerde gebruik door die derde, onverminderd het recht van Exact deze vergoedingen rechtstreeks op die derde te verhalen, onverminderd de overige rechten van Exact.	If the Customer provides a third party with the unauthorised use of the Software as referred to in Article 19.1 of these terms and conditions, the Customer remains liable for payment of the agreed fee for both its own use and the unauthorised use of that third party, without prejudice to the right of Exact to recover these fees directly from that third party, notwithstanding Exact's other rights.
19.3	Het is Afnemer niet toegestaan een Exact Overeenkomst of een of meer van zijn rechten en/of verplichtingen uit een Exact Overeenkomst over te dragen. Dit verbod heeft naast verbintenisrechtelijke werking ook goederenrechtelijke werking (zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Overdracht van de Exact Overeenkomst kan alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Exact plaatsvinden.	The Customer is not allowed to transfer an Exact Agreement or any of its rights and/or obligations under an Exact Agreement. Besides its effect relating to the law of obligations, this prohibition also has effect under property law (as referred to in Section 3:83(2) of the Dutch Civil Code). The Exact Agreement can only be transferred after Exact has given its prior

	Handelingen, nalaten, of gedragingen van Exact, of omstandigheden van welke aard dan ook maken dit niet anders.	written permission. Acts, omissions, actions of Exact or circumstances of any nature whatsoever do not affect this.
19.4	Exact kan de nakoming van haar rechten en/of verplichtingen op grond van de Exact Overeenkomst sublicentiëren, overdragen, vernieuwen, opdragen, uitbesteden of onderaanbesteden.	Exact may sublicense, transfer, renew, assign, outsource or subcontract the performance of its rights and/or obligations under the Exact Agreement.
Article 20 -	Licentienaam	Licence name
20.1	De door Afnemer opgegeven naam voor de licentie dient overeen te komen met de door Afnemer gehanteerde handelsnaam zoals deze bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat geregistreerd of het gelijkwaardige handelsregister in zijn land, dan wel - in het geval dat Afnemer niet in het handelsregister is ingeschreven - de handelsnaam waaronder Afnemer in het rechtsverkeer deelneemt.	The name given by the Customer for the licence must correspond with the trade name used by the Customer as registered in the trade register of the Chamber of Commerce or the equivalent commercial register in his country, or - if the Customer is not registered in the trade register - the trade name under which the Customer participates in legal transactions.
20.2	Exact behoudt zich het recht voor een door Afnemer opgegeven en door Afnemer aanvaarde naam voor de licentie eenzijdig te wijzigen.	Exact reserves the right to unilaterally change a name for the licence that has been given and accepted by the Customer.
Article 21 -	Overmacht	Force majeure
21.1	Onder overmacht ("niet-toerekenbare niet-nakoming") wordt in deze voorwaarden dezelfde betekenis toegekend als in artikel 6:75 van het (Nederlands) Burgerlijk Wetboek en hieronder valt in ieder geval: militair optreden, overheidsoptreden, uitvallen van of storingen in telecommunicatie- en internetverbindingen, vertraging of tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door toeleveranciers van Exact, transportmoeilijkheden en stakingen.	Force majeure ("non-attributable failure to perform") is assigned the same meaning in these terms and conditions as in Section 6:75 of the Dutch Civil Code, and in any case includes: military actions, government actions, failure or breakdown of telecommunication and internet connections, delay in or breach of the performance of obligations by suppliers of Exact, transport difficulties and strikes.
21.2	In geval van overmacht is Exact gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen of een gedeelte daarvan op te schorten en kan Afnemer geen nakoming of schadevergoeding vorderen. Als de periode van overmacht langer duurt dan drie maanden, is elk der Partijen bevoegd de Exact Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, met dien verstande dat indien Exact haar verplichtingen voor of na het intreden van de overmacht gedeeltelijk is nagekomen, zij steeds recht heeft op een evenredig deel van de vergoeding. Exact heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien deze intreedt nadat zij haar verplichtingen had moeten nakomen.	If force majeure occurs, Exact may suspend the performance of all or part of its obligations and the Customer cannot demand specific performance or compensation. If the period of force majeure lasts longer than three months, both Parties are authorised to terminate the Exact Agreement in whole or in part without being obliged to pay compensation for damages, on the understanding that if Exact has performed part of its obligations prior to or after the start of the force majeure, it is always entitled to a proportional part of the fee. Exact also has the right to invoke force majeure if it commences after Exact should have performed its obligations.
Article 22 -	Meerwerk	Additional work
22.1	Indien Exact op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden door Afnemer worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de op dat moment door Exact gehanteerde tarieven.	If, on the request or with the prior permission of the Customer, Exact has performed work or other actions that fall outside the contents or scope of the agreed work, the Customer will compensate this work in accordance with the rates agreed and, if no rates have been agreed, in accordance with the rates applied by Exact at that time.
22.2	Exact is niet verplicht aan een verzoek als bedoeld in artikel 22.1 van deze voorwaarden te voldoen en kan verlangen dat hiervoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.	Exact is not obliged to comply with a request as referred to in Article 22.1 of these terms and conditions and can require that an additional written agreement must be concluded for this.
22.3	Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Exact Afnemer desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden als bedoeld in dit artikel 22.	Insofar as a fixed price has been agreed for the services, Exact will inform the Customer, if so requested, in writing of the financial consequences of the additional work as referred to in this Article 22.
Article 23 -	Relatiebeding	Business relations clause
23.1	Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Exact zal Afnemer gedurende de looptijd van de Exact Overeenkomst en 1 jaar daarna geen gebruik maken, op welke wijze, in welke vorm en onder welke benaming dan ook dan ook, hetzij direct hetzij indirect, van diensten of werkzaamheden van werknemers van Exact of van door Exact ingeschakelde derden die in de voorgaande 12 maanden betrokken zijn geweest bij de uitvoering van een Exact Overeenkomst.	Unless Exact's prior written permission has been acquired, during the term of the Exact Agreement and for 1 year following that term, the Customer will not use, in any way or form and under any name whatsoever, directly or indirectly, the services or work of Exact employees or employees of third parties engaged by Exact who have been involved in the performance of an Exact Agreement in the preceding 12 months.
23.2	Voor iedere overtreding van het bepaalde in artikel 23.1 van deze voorwaarden verbeurt Afnemer een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000, vermeerderd met een onmiddellijk opeisbare boete van € 1.000 voor iedere dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen, dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Exact op schadevergoeding.	For each breach of the provisions of Article 23.1 of these terms and conditions the Customer incurs an immediately payable penalty of € 50,000, plus an immediately payable penalty of € 1,000 for each day, including a part of a day, that the breach continues, without prejudice to Exact's right to compensation for damages.
Article 24 -	Diversen	Miscellaneous
24.1	Mocht enige bepaling uit de Exact Overeenkomst of deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn, vernietigd worden of in strijd met de wet zijn, dan behouden de Exact Overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige volledig hun rechtskracht en zal de desbetreffende bepaling worden vervangen door een geldige bepaling die, gelet op het doel en de strekking van de Exact Overeenkomst en deze voorwaarden, zo min mogelijk afwijkt van de oorspronkelijke bepaling.	If any provision of the Exact Agreement or these terms and conditions are fully or partially void, nullified or in conflict with the law, the other provisions of the Exact Agreement and these terms and conditions fully retain their legal effect and the provision in question will be replaced by a valid provision that, in view of the purpose and the effect of the Exact Agreement and these terms and conditions, deviates from the original provision as little as possible.
24.2	De Exact Overeenkomst omvat de volledige afspraak tussen Partijen en vervangt alle eerdere en/of gelijktijdige schriftelijke en mondelinge afspraken	The Exact Agreement constitutes the entire arrangement between the Parties and supersedes all prior and/or simultaneous written and oral

	en overeenkomsten tussen Partijen met betrekking tot het onderwerp daarvan.	arrangements and agreements between the Parties with respect to its subject matter.
24.3	Wijzigingen van de Exact Overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen.	Amendments to the Exact Agreement can only be agreed in writing.
24.4	Afnemer zal voldoen aan alle toepasselijke uitvoerbeperkingen, economische sancties en importwet en -regelgeving bij haar gebruik van de Exact Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de regelgeving van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Afnemer zal noch direct noch indirect: a) Exact Diensten uitvoeren of heruitvoeren, of bewust de uitvoering of heruitvoering toestaan, zonder de vereiste overheidstoestemming, aan een (rechts)persoon; en/of b) het gebruik van Exact Diensten toestaan door een persoon of bedrijf; (i) gevestigd en/of kantoorhoudend in, of opgericht naar het recht van enig land of territoire onderhevig aan uitgebreide economische sancties (momenteel De Krim, Cuba, Iran, Noord-Korea en Syrië) (" Sanctielanden "); of (ii) opgenomen op enige van toepassing zijnde lijst met restricties voor personen (zoals bijvoorbeeld de U.S. Treasury, Office of Foreign Assets Control's Specially Designated Nationals List; de HM Treasury Consolidated List of Financial Targets in the UK, en de Consolidated List of Sanctioned Individuals and Entities van de Europese Unie) (" Lijsten met Restricties voor Personen ").	Customer will comply with all applicable export controls, economic sanctions, and import laws and regulations in its use of the Exact Services, including without limitation the regulations of the European Union, United Kingdom, and the United States. Customer will not, directly or indirectly: a) export or reexport, or knowingly permit the export or reexport of any Exact Services, without any required government authorization, to any person or entity; and/or b) allow the use of any Exact Services by any person or entity; (i) resident in, located in, or organized under the laws of any country or territory subject to comprehensive economic sanctions (including, currently, Crimea, Cuba, Iran, North Korea, and Syria) (" Sanctioned Countries "), or (ii) identified on any applicable restricted party lists (including without limitation the U.S. Treasury, Office of Foreign Assets Control's Specially Designated Nationals List; the HM Treasury Consolidated List of Financial Targets in the UK; and the European Union's Consolidated List of Sanctioned Individuals and Entities) (" Restricted Party Lists ").
24.5	Afnemer staat er voor in dat zij (i) niet gevestigd is en/of kantoor houdt in, en niet is opgericht naar het recht van een Sanctieland, en (ii) niet is opgenomen of voor de meerderheid wordt gehouden of gecontroleerd door een partij of meerdere partijen, opgenomen op een Lijst met Restricties voor Personen.	Customer represents and warrants that it is not (i) resident in, located in, or organized under the laws of a Sanctioned Country, or (ii) identified on, or majority-owned or controlled by one or more parties identified on, a Restricted Party List.

Article 25 -	Toepasselijk recht en geschillen	Applicable law and disputes
25.1	De rechtsverhouding tussen Partijen wordt beheerst door Nederlands recht. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.	The legal relationship between the Parties is governed by the law of the Netherlands. The Vienna Sales Convention is excluded.
25.2	Behoudens voor zover bepalingen van dwingend recht zich hiertegen verzetten, zullen alle geschillen die tussen Partijen mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met de Exact Overeenkomst of deze voorwaarden in eerste instantie bij uitsluiting worden beslecht door de Rechtbank Rotterdam, onverminderd de bevoegdheid van Exact om een geschil als hier bedoeld voor te leggen aan enige andere bevoegde rechter.	Unless and to the extent that provisions of mandatory law preclude this, all disputes that may arise between the Parties because or in connection with the Exact Agreement or these terms and conditions will be settled exclusively in the first instance by the Rotterdam District Court), notwithstanding Exact's right to submit a dispute, as referred to above, to any other competent court.
25.3	De kosten die verband houden met gerechtelijke procedures, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de werkelijk door Exact gemaakte kosten van advocaten, deurwaarders en vertalers, zijn integraal voor rekening van Afnemer indien deze geheel of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.	The costs relating to legal proceedings, including but not limited to the actual costs Exact incurs for lawyers, bailiffs and translators, will be payable in full by the Customer if the Customer is the party that is completely or mostly unsuccessful in those proceedings.