

# Algemene Voorwaarden/ Terms and Conditions esoxICT B.V.

---

## **Table of Contents**

<b>Algemene voorwaarden esoxICT B.V. ....</b>	<b>2</b>
<b>Algemene voorwaarden esoxICT B.V. met betrekking tot door Esox verzorgde Opleidingen .....</b>	<b>6</b>
<b>General Terms and Conditions of esoxICT B.V. ....</b>	<b>8</b>
<b>General Terms and Conditions of esoxICT B.V. with respect to Training Courses provided by Esox .....</b>	<b>11</b>

## Algemene voorwaarden esoxICT B.V.

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen de Besloten Vennootschap ESOXICT CONSULTANCY & TRAINING B.V., gevestigd te 5563 AH Westerhoven aan de Provincialeweg 2C-9, hierna te noemen 'Esos', en de 'Wederpartij', waarop Esos deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen schriftelijk is afgeweken.

2. Esos bouwt gespecialiseerde oplossingen en verricht diverse werkzaamheden op het vlak van contact centers, zoals installatie- en configuratiewerkzaamheden, verzorgen van opleidingen van (medewerkers van) de Wederpartij, installatie van software, implementatie- en onderhoudstraining van beheerders en installateurs van de contact centers.

3. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Wederpartij: iedere (rechts)persoon die een overeenkomst met Esos sluit of anderszins verbintenissen aangaat;
- diensten: de door Esos te leveren diensten op het gebied van contact centers.
- zaken: de door Esos te leveren producten waaronder in ieder geval wordt begrepen de te leveren software en de bijbehorende bescheiden.
- schriftelijk: hieronder wordt tevens verstaan: per e-mail, per fax of enige andere wijze van - communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
- de bescheiden: de door Esos te vervaardigen adviezen, berekeningen, handleidingen, rapporten, ontwerpen, syllabi, opleidingsmaterialen e.d. Onder "de bescheiden" worden met name schriftelijke bescheiden verstaan, maar tevens de op andere media vastgelegde werken, zoals op computerschijven, op cd-roms, DVD of welke andere gegevensdragers ook. Een en ander, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### Artikel 2 Offerte

Alle door Esos aan de Wederpartij gedane aanbiedingen zijn dertig dagen geldig.

#### Artikel 3 Algemene bepalingen

1. Esos zal bij de uitvoering van de werkzaamheden, opleiding en/of de opdracht zich inspannen om het gewenste resultaat te behalen. Esos heeft slechts ten opzichte van de Wederpartij een inspanningsverbintenis.
2. Wanneer Wederpartij medewerkers ter beschikking stelt die medewerking verlenen aan de uitvoering van de opdracht dan staat Wederpartij in voor de deskundigheid van deze medewerkers. In een dergelijk geval blijft Wederpartij volledig aansprakelijk voor deze medewerkers.
3. Esos en de Wederpartij kunnen beiden een contactpersoon aanwijzen die uitsluitend bevoegd is om beslissingen in het kader van de overeengekomen werkzaamheden c.q. dienstverlening te nemen.
4. Wanneer de werkzaamheden dan wel de leveringen, door oorzaken gelegen in de risicosfeer van de Wederpartij, niet normaal of niet zonder onderbreking kunnen geschieden, is Esos gerechtigd de daaruit voortvloeiende kosten aan de Wederpartij in rekening te brengen.
5. Een overeengekomen levertijd is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet-tijdige aflevering dient de Wederpartij Esos derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
6. Esos kan bij aanvang van de opdracht door Wederpartij worden geïnformeerd over de werkprocessen van de Wederpartij door middel van een workshop. Deze workshop is leidend voor de afbakening van tijd en kosten van Esos. Aan de hand van de workshop vervaardigt Esos een Designdocument. Esos past dit Designdocument maximaal

twee maal keer aan wanneer Wederpartij daarom verzoekt. Het Designdocument dient door Wederpartij binnen 14 dagen na aflevering schriftelijk goedgekeurd te worden. Wanneer Esos geen schriftelijke goedkeuring heeft ontvangen, is Esos gerechtigd de overige werkzaamheden op te schorten. Wanneer de Wederpartij het Designdocument een onredelijk aantal keren wenst aan te passen dan heeft Esos het recht de overeenkomst te ontbinden en alle kosten die daarmee verband houden in rekening te brengen bij de Wederpartij.

7. Op basis van het Designdocument vervaardigt Esos een Detailontwerp. Hierin wordt aangegeven wat er door Esos hardware- en software matig geprogrammeerd gaat worden.

8. Indien Esos de Wederpartij met betrekking tot het te leveren werk of de te vervaardigen bescheiden eerst een conceptversie doet toekomen, zal de Wederpartij deze conceptversie controleren en zijn op- en/of aanmerkingen zo spoedig mogelijk aan Esos kenbaar maken. Indien nodig wordt het concept door Esos aangepast. Op uitdrukkelijk verzoek van de Wederpartij zal nogmaals één conceptversie worden aangeleverd. Bij overhandiging of toezending van de definitieve versie heeft Esos het recht de Wederpartij te verzoeken een exemplaar per pagina voor akkoord te paraferen dan wel een verklaring met betrekking tot de aflevering van de afgestemde definitieve versie voor akkoord te ondertekenen. Indien Esos de Wederpartij schriftelijk heeft verzocht een akkoordverklaring te tekenen, dan is het gebruik van de vervaardigde bescheiden eerst toegestaan, nadat het schriftelijke akkoord door Esos retour is ontvangen.

9. Het werk zal opgeleverd worden op het moment dat Esos dit schriftelijk meldt aan de Wederpartij.

#### Artikel 4 Fasen

1. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd is Esos gerechtigd de uitvoering van de onderdelen die tot de volgende fase behoren op te schorten, totdat de Wederpartij de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. Indien dit kosten met zich meebrengt, zijn deze kosten voor rekening van de Wederpartij.

2. Esos heeft tevens het recht om de volgende fase van het werk op te schorten wanneer de Wederpartij de factuur van de vorige fase van het werk niet heeft voldaan.

#### Artikel 5 Derden

Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Esos het recht (een deel van) de uitvoering van zijn verplichtingen uit de overeenkomst door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van Esos.

#### Artikel 6 Meerwerk

1. Wanneer Esos op verzoek, of met voorafgaande instemming van de Wederpartij, werkzaamheden of andere prestaties verricht, die buiten de inhoud of omvang van de reeds overeengekomen werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Wederpartij aan Esos worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Esos. Esos is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

2. De Wederpartij aanvaardt dat door de werkzaamheden of de prestaties als bedoeld in het vorige lid van dit artikel, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de werkzaamheden en de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen kunnen worden beïnvloed.

3. Ingeval Esos in reeds door de Wederpartij goedgekeurd of aangeleverd Designdocument of Detailontwerp nog wijzigingen dient aan te brengen, kan dit worden gezien als meerwerk en is Esos gerechtigd de hieruit voortvloeiende meerkosten, inclusief reis- en verblijfkosten aan de Wederpartij in rekening te brengen. Het is ter beoordeling van Esos of er verblijfkosten gemaakt moeten worden.

#### Artikel 7 Verplichtingen van de Wederpartij

1. De Wederpartij dient ervoor te zorgen dat:

- a) de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens c.q. inlichtingen juist en volledig zijn en telkens in de door Esos

gewenste vorm en op de door Esox gewenste tijdstippen aan Esox ter beschikking worden gesteld. De Wederpartij vrijwaart Esox voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens.

- b) de Wederpartij dient een kopie van de aan Esox in het kader van de overeenkomst geleverde gegevens, c.q. informatie te bewaren. Esox is niet aansprakelijk voor het verloren gaan van dergelijke informatie.
- c) indien de werkzaamheden dienen plaats te vinden op locatie van de Wederpartij, Esox op de vooraf bekendgemaakte werktijden toegang krijgt tot de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden verricht;
- d) de door de Wederpartij aan Esox verstrekte informatiedragers, elektronische bestanden, software e.d. voldoen aan de hiervoor overeengekomen specificaties en vrij zijn van virussen en/of defecten;
- e) Esox of door haar ingeschakelde derden, voor de uitvoering van de werkzaamheden kan beschikken over voor de werkzaamheden benodigde voorzieningen, zoals elektriciteit en internet of overige gewenste voorzieningen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Wederpartij.

2. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is Esox gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de Wederpartij wel aan deze verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging dan wel de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden dan wel de overige hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor rekening en risico van de Wederpartij.

3. Verloren arbeidsuren als gevolg van niet correct nakomen van de Wederpartij van zijn verplichtingen zijn voor rekening van de Wederpartij.

#### **Artikel 8 Prijzen/uurtarief**

1. De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW tenzij anders vermeld.

2. Esox ontvangt van Wederpartij ter zake van de te verrichten werkzaamheden een vergoeding per uur of werkt tegen een vooraf vastgestelde prijs.

3. Esox zal maandelijks factureren. De uurtarieven gelden voor normale werkuren waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen) en voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.

4. In geval van onenigheid over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van Esox bindend.

5. Esox is tevens gerechtigd o.a. reiskosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden in rekening te brengen, mits gestaafd door deugdelijke bescheiden.

6. Alle onkosten welke door Esox worden gemaakt ten verzoeken van de Wederpartij komen geheel voor rekening van laatstgenoemde.

7. Indien een gemaakte afspraak - waaronder mede te verstaan een kantoorbezoek aan de Wederpartij of aan Esox - niet of niet tijdig wordt nagekomen, dan wordt de daarvoor gereserveerde tijd, op basis van de gebruikelijke uurtarieven van Esox aan de Wederpartij in rekening gebracht. Niet-tijdige nakoming omvat onder meer het annuleren van een gemaakte afspraak minder dan 24 uren van tevoren.

8. Esox is bevoegd om - ter zake de nakoming van financiële verplichtingen van de Wederpartij - vooruitbetaling of zekerheid van de Wederpartij te verlangen, alvorens tot levering over te gaan c.q. met de te verrichten werkzaamheden te starten.

9. Bij levering c.q. de uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten wordt elke levering c.q. fase als een afzonderlijke transactie beschouwd en kan door Esox per transactie (vooraf) worden gefactureerd.

#### **Artikel 9 Betaling**

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 25 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders door Esox is aangegeven.

Betaling dient te geschieden in Euro's door middel van overmaking ten gunste van een door Esox aan te wijzen bankrekening.

2. Indien de Wederpartij in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Wederpartij van rechtswege in verzuim.

3. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die met de incasso van een onbetaalde factuur verband houden zijn voor rekening van Wederpartij. De Wederpartij is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is.

In ieder geval is de Wederpartij 15 % incasso- of administratiekosten verschuldigd over het factuurbedrag met een minimum van € 70,- per factuur.

4. Wederpartij is niet gerechtigd tot enige korting of verrekening, hoe ook genaamd, tenzij dat schriftelijk door Esox is toegestaan.

#### **Artikel 10 Overmacht**

1. Onder overmacht aan de zijde van Esox wordt in deze verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijke en/of onvoorziene omstandigheid waardoor de nakoming van de verbintenissen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, blijvend of tijdelijk verhinderd wordt. Hieronder zullen mede zijn begrepen: langdurige internetproblemen, werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim, transportmoeilijkheden, oproer, molest, brand, waterschade, defecten aan machinerieën, storingen in de levering van energie, overheidsmaatregelen, waaronder in ieder geval in- en uitvoerbelemmeringen, verkoopverboden en alle andere bedrijfsstoringen, alles bij Esox, bij haar toeleveranciers of bij door Esox ingeschakelde derden, alsmede wanprestatie door toeleveranciers van Esox of door Esox ingeschakelde derden waardoor Esox haar verplichtingen jegens de Wederpartij redelijkerwijs niet (tijdig) kan nakomen.

2. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Esox opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Esox niet mogelijk is langer duurt dan drie maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

3. Indien Esox bij het intreden van de overmachtsituatie reeds gedeeltelijk aan de overeengekomen verplichtingen heeft voldaan, is zij gerechtigd de verrichtte werkzaamheden en/of geleverde zaken afzonderlijk en tussentijds te factureren, en dient Wederpartij deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke transactie.

4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat deze onuitvoerbaar is, hetzij ten gevolge van aan Esox niet bekende omstandigheden, hetzij door welke overmacht dan ook, zal Esox met de Wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst, zodanig, dat de uitvoering van de overeenkomst wel mogelijk zal zijn. Esox zal de Wederpartij daarbij informeren over de eventuele gevolgen voor de overeengekomen prijzen c.q. tarieven en/of de overeengekomen (op)levertermijnen. Een en ander behoudens wanneer uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van de onbekende omstandigheden of overmacht nimmer mogelijk zal zijn. Esox heeft alsdan in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door Esox verrichtte werkzaamheden c.q. leveringen.

#### **Artikel 11 Reclames en klachten**

1. De Wederpartij is verplicht direct bij oplevering van de verrichtte diensten of het in ontvangst nemen van de bescheiden en/of het geleverde werk tot controle ervan over te gaan. Eventuele zichtbare fouten, onvolkomenheden e.d. die de Wederpartij in redelijkheid bij een eerste, zorgvuldige bestudering van de bescheiden kan constateren dienen binnen 10 werkdagen na oplevering c.q. ontvangst van de bescheiden aan Esox te worden gemeld.

2. Wanneer Esox het resultaat van de verrichtte werkzaamheden /de overige zaken heeft opgeleverd heeft de Wederpartij drie weken de tijd om het geleverde te testen. Na deze testperiode worden klachten nog binnen 1 maand in behandeling genomen.

3. Indien bovengemelde reclames c.q. klachten niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Esox kenbaar zijn gemaakt, worden de verrichte diensten, c.q. zaken of bescheiden geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de werkzaamheden conform de overeenkomst te zijn verricht c.q. de diensten conform de overeenkomst te zijn verleend.

4. Indien Esox ter uitvoering van haar verplichtingen zaken heeft betrokken van derden, verleent Esox een maximale garantie gelijk aan de garantie die die derde haar biedt.

5. Esox dient in staat te worden gesteld de klacht ter plekke te onderzoeken.

Wanneer een klacht door Esox gegrond is verklaard zal Esox in de gelegenheid worden gesteld de afgekeurde zaken c.q. bescheiden en/of het resultaat van de verrichte werkzaamheden c.q. geleverde diensten te herstellen of opnieuw te leveren dan wel de werkzaamheden alsnog conform de overeenkomst uit te voeren.

6. Door de Wederpartij doorverkochte zaken worden geacht te zijn goedgekeurd, zonder dat de Wederpartij nog enig reclamerecht toekomt.

7. Indien de zaken na aflevering zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn bewerkt of beschadigd c.q. de bescheiden na levering geheel of gedeeltelijk zijn gewijzigd of bewerkt, vervalt elk recht op reclame.

8. Reclames c.q. klachten schorten de betalingsverplichting van de Wederpartij niet op.

### **Artikel 12 Ontbinding, annulering en uitstel**

1. Indien:

a. Wederpartij enige op hem rustende verplichting jegens ons niet, niet tijdig of niet correct nakomt;

b. Wederpartij failliet verklaard is of een verzoek daartoe ingediend is;

c. op (een gedeelte van) de eigendommen van Wederpartij beslag wordt gelegd;

e. Wederpartij ontbonden of geliquideerd wordt;

f. Wederpartij overgaat of is overgegaan tot staking of overdracht van (een belangrijk gedeelte van) zijn bedrijf, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een ander bedrijf;

en Wederpartij nog niet aan al zijn verplichtingen jegens ons heeft voldaan, dan hebben wij het recht door het enkel plaatsvinden van een van deze omstandigheden, zonder dat enige waarschuwing, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist zal zijn, hetzij de overeenkomst te ontbinden en/of het geleverde als ons eigendom terug te vorderen en/of enig bedrag door Wederpartij aan ons verschuldigd in zijn geheel op te eisen. Daarnaast hebben wij het recht om van Wederpartij vergoeding te vorderen van alle kosten, schaden en renten daarmee verband houdend.

2. Indien de Wederpartij, voordat wij de overeenkomst hebben voltooid, uitstel verzoekt dan wel de overeenkomst annuleert, is en blijft hij niettemin gebonden aan het bepaalde in deze algemene voorwaarden. Daarnaast is hij verplicht om alle door ons tot dan toe gemaakte kosten te vergoeden, ongeacht of wij in een later stadium de overeenkomst alsnog uitvoeren. Indien reeds (gedeeltelijk) uitvoering is gegeven aan de overeenkomst, is de Wederpartij tevens een evenredig gedeelte van het honorarium verschuldigd als met de stand van de werkzaamheden overeenkomt te vermeerderen met 10% van het honorarium waarop wij bij volledige voltooiing van de overeenkomst aanspraak zouden kunnen maken.

3. Uitstel of annulering dient schriftelijk te geschieden.

4. Bij voortgang van een op verzoek van Wederpartij uitgestelde overeenkomst zullen de extra werkzaamheden en kosten die voor ons uit de onderbreking van de overeenkomst voortvloeien door Wederpartij worden vergoed.

5. Indien uitstel langer dan zes maanden duurt, zijn wij gerechtigd de overeenkomst te annuleren zonder schadeplichtig te zijn jegens Wederpartij. In dat geval is lid 2 van dit artikel van toepassing.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Esox is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt.

2. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het totale factuurbedrag van de laatste drie in rekening gebrachte maanden met een maximum van € 5.000,--.

3. Bovenstaande beperkingen gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van Esox.

4. Wederpartij is verplicht schadebeperkende maatregelen te treffen.

5. Esox is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade, daaronder onder andere begrepen gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie.

6. De Wederpartij verliest diens rechten jegens Esox, is aansprakelijk voor alle schade en vrijwaart Esox tegen iedere aanspraak van derden ter zake van schadevergoeding indien en voor zover:

- voormelde schade is ontstaan door ondeskundig en/of met instructies, adviezen, aanwijzingen e.d. van Esox strijdig gebruik van het resultaat van de werkzaamheden en/of dienstverlening door de Wederpartij;
- voormelde schade is ontstaan door fouten, onvolledigheden en/of onjuistheden in gegevens of informatie, informatiedragers e.d. die door of namens de Wederpartij aan Esox zijn verstrekt en/of voorgeschreven, zoals bijvoorbeeld - doch niet uitsluitend - adviezen, informatie, documenten en materialen e.d.
- voormelde schade is ontstaan doordat de Wederpartij zelf of een derde in opdracht van de Wederpartij bewerkingen c.q. werkzaamheden aan het geleverde heeft uitgevoerd, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Esox.

### **Artikel 14 Intellectuele eigendomsrechten**

1. Indien Esox gebruik maakt van door derden vervaardigde zaken of bescheiden blijven de intellectuele eigendomsrechten hiervan bij de oorspronkelijke rechthebbende.

2. Esox is en blijft rechthebbende op alle rechten van intellectuele eigendom die rusten op c.q. verband houden met c.q. behoren bij de door Esox vervaardigde zaken en bescheiden, ontworpen websites en ander geleverd werk etc. Een en ander tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

3. De uitoefening van de in het vorige lid van dit artikel vermelde rechten - openbaarmaking, vermenigvuldiging e.d. van het opleidingsmateriaal daaronder begrepen - is zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de overeenkomst uitdrukkelijk en uitsluitend aan Esox voorbehouden.

4. Ingeval door de Wederpartij een gebruiksrecht wordt verkregen, geldt dit slechts voor eigen gebruik, waardoor de Wederpartij niet gerechtigd is tot het gebruik anders dan voor eigen gebruik, verveelvoudiging, openbaarmaking of het anderszins ter kennis brengen van derden. De Wederpartij komt slechts na betaling een dergelijk gebruiksrecht toe.

5. De Wederpartij staat ervoor in dat zij door het verstrekken van gegevens aan Esox geen inbreuk maakt op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden en vrijwaart hij Esox in en buiten rechte voor alle gevolgen, zowel financiële als andere, die hieruit (kunnen) voortvloeien.

6. Het is Esox toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van zijn rechten. De Wederpartij is op de hoogte van de mogelijkheid dat ter beschikking gestelde software c.q. ander materiaal vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Esox kan bevatten.

7. Het is Esox toegestaan te publiceren over de door hem verrichte diensten en werkzaamheden alsmede om methodes, (deel)analyses e.d. te hergebruiken, mits de privacy van de Wederpartij hierbij gewaarborgd blijft.

### **Artikel 15 Vrijwaring**

De Wederpartij vrijwaart Esox voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Esox toerekenbaar is.

**Artikel 16 Toepasselijk recht**

De rechtsverhouding waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn wordt beheerst door Nederlands recht. Partijen kiezen domicilie in het Arrondissement 's-Hertogenbosch.

**Artikel 17 Vertaling**

Bij onduidelijkheden en verschillen van interpretatie en/of uitleg van deze voorwaarden prevaleert de Nederlandse tekst boven vertalingen.

# Algemene voorwaarden esoxICT B.V. met betrekking tot door Esox verzorgde Opleidingen

## Specifieke Bepalingen

Het bepaalde in de Algemene Bepalingen van de Algemene Voorwaarden van esoxICT B.V. is onverkort van toepassing. Bij strijdigheid tussen het bepaalde in de Algemene Bepalingen en het bepaalde in de Specifieke Bepalingen en/of bij uitdrukkelijk afwijken van het bepaalde in de Algemene Bepalingen, prefereert het bepaalde in de Specifieke Bepalingen.

De volgende bepalingen zijn van toepassing indien Esox Opleidingen verzorgt ten behoeve van (medewerkers van) de Wederpartij.

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- de Deelnemer: de natuurlijke persoon die deelneemt aan de Opleiding;
- de Opleider: de specifieke medewerker van Esox c.q. de door Esox ingeschakelde derde die persoonlijk (een deel van) de overeengekomen Opleiding verzorgt;
- Opleiding: elke individuele dan wel groepsopleiding, cursus, werkgroep c.q. opleiding e.d. welke door Esox wordt verzorgd;
- Opleidingsgeld: de voor de Opleiding verschuldigde vergoeding.

### Artikel 2 Algemeen

1. De overeenkomst wordt gesloten met de Wederpartij. Esox gaat geen overeenkomst aan met de Deelnemer, behalve indien de Deelnemer ook de Wederpartij is in de zin van de Algemene Bepalingen. De Wederpartij dient dan ook alle rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst na te komen.
2. De deelname aan de Opleiding is afhankelijk van beschikbaarheid, een en ander ter beoordeling van Esox.
3. Wordt een opdracht verstrekt door twee of meer Wederpartijen, dan zijn deze ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

### Artikel 3 Inschrijving

1. De Wederpartij beslist zelf of de voorkennis van de Deelnemer past bij de door Esox aangeboden Opleiding. Wanneer een Deelnemer de door Esox aangeboden Opleiding niet kan volgen door het gebrek aan voorkennis dan is Esox hier dan ook niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor. Alle kosten die aan de Opleiding verbonden zijn blijven in een dergelijk geval voor rekening van de Wederpartij.
2. Esox is gerechtigd voor meerdere Opdrachtgevers op dezelfde dag en tijdstippen een Opleiding te verzorgen.
3. De Wederpartij is vanaf de totstandkoming van de overeenkomst gehouden het volledige Opleidingsgeld voor alle aangemelde Deelnemers te voldoen. Wanneer een aantal Deelnemers afzegt of om een andere reden niet aanwezig is ten tijde van de Opleiding, dan is toch het volledige Opleidingsgeld verschuldigd.
4. Wederpartij dient tijdig aan te geven wanneer een Deelnemer niet deel zal nemen aan de Opleiding of wanneer een Deelnemer zich wil laten vervangen.

### Artikel 4 Prijzen en tarieven

1. In de vermelde prijzen en/of tarieven c.q. het overeengekomen Opleidingsgeld zijn de eventuele reis- en verblijfkosten niet inbegrepen.
2. Betaling is achteraf verschuldigd.

### Artikel 5 Verplichtingen van de Wederpartij

1. Tijdens deelname aan een Opleiding is de Wederpartij gehouden zich aan de door Esox gehanteerde huisregels, aanwijzingen e.d. te houden

c.q. dient de Wederpartij er voor te zorgen dat de namens hem ingeschreven Deelnemer(s) zich aan hieraan houden. Esox zal de Deelnemer uiterlijk bij aanvang van de Opleiding hierover informeren.

2. Ingeval de Wederpartij niet of niet tijdig aan de in deze voorwaarden genoemde verplichtingen voldoet, is Esox gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de Wederpartij wel aan deze verplichtingen heeft voldaan en/of de Wederpartij c.q. de namens de Wederpartij ingeschreven Deelnemer(s) - al dan niet tijdelijk - van (verdere) deelname aan de Opleiding uit te sluiten. Uitsluiting zal niet op onredelijke gronden plaatsvinden en laat de betalingsverplichting van de Wederpartij onverlet. De hieruit voortvloeiende gevolgen, waaronder de door Esox geleden schade, zijn voor rekening en risico van de Wederpartij. Esox is niet gehouden tot enige schadevergoeding aan de Wederpartij.

### Artikel 6 Uitvoering van de Opleiding

1. Esox zal zich inspannen de Opleiding op de tussen partijen overeengekomen Opleidingsdagen en/of -tijden te laten plaatsvinden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zal Esox de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen en hierover overleg hebben.
2. Esox behoudt zich het recht voor, om in het opleidingsprogramma overige organisatorische en/of inhoudelijke wijzigingen aan te brengen dan wel de voor de Opleiding beoogde Opleider te vervangen indien de omstandigheden daartoe in redelijkheid aanleiding geven, zoals bijvoorbeeld in geval van ziekte van een Opleider, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade of kosten aan de zijde van de Wederpartij.
3. Esox zal de Wederpartij zo spoedig mogelijk informeren over de hierboven genoemde wijzigingen met betrekking tot het Opleidingsprogramma.

### Artikel 7 Aansprakelijkheid

1. Deelname aan de Opleiding is op eigen risico.
2. Esox is niet aansprakelijk voor schade, diefstal, beschadiging of vermissing van eventueel door de Deelnemer meegebrachte of opgeslagen materialen of apparatuur, tenzij dit te wijten is aan opzet of grove schuld van Esox.
3. De Wederpartij is naast de Deelnemer hoofdelijk aansprakelijk voor schade aan of diefstal of vermissing van eigendommen van Esox.
4. Esox heeft geen invloed op en kan niet instaan voor de juistheid van informatie die in door derden vervaardigde opleidingsmaterialen is opgenomen. Esox aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook die het gevolg is van het gebruik van deze opleidingsmaterialen.

### Artikel 8 Annulering door Wederpartij

Tot uiterlijk 4 weken voor de aanvang van de Opleiding kan de Wederpartij zonder kosten annuleren. Annulering dient schriftelijk te geschieden. Een annulering van een Deelnemer is niet geldig zonder schriftelijke bevestiging van de Wederpartij.

### Artikel 9 Annulering door Esox

In alle gevallen is Esox gerechtigd tot vier weken voor de aanvang van de Opleiding te annuleren. Esox is alsdan niet verplicht om eventuele schade te vergoeden. De Wederpartij en de Deelnemers ontvangen hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien mogelijk wordt een passend alternatief aangeboden.

### Artikel 10 Overmacht

Ziekte van de Opleider wordt gezien als overmacht.

Wanneer Esox in overmacht verkeerd zal Esox een alternatieve datum voor de Opleiding aanbieden. Esox is in geen geval gehouden enige

schadevergoeding, van welke aard dan ook, aan de Wederpartij te voldoen.

#### **Artikel 11 Intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom die rusten op of verbonden zijn met de Opleidingen en op alle in verband daarmee door of namens Esox verstrekte of de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde teksten, verstrekte documentatie, informatie, ideeën, ontwerpen, materialen en adviezen berusten bij Esox of bij door haar ingeschakelde derden. Het is de Wederpartij, c.q. de Deelnemer nadrukkelijk niet toegestaan deze teksten, documentatie, informatie etc. te verveelvoudigen, openbaar te maken of ter beschikking te stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Esox.
2. Het is de Wederpartij c.q. de Deelnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten of andere rechten van intellectueel eigendom uit de teksten, documentatie etc. te verwijderen of te wijzigen.
3. Esox mag de geleverde documentatie, teksten etc. en ander geleverd werk gebruiken ten behoeve van haar eigen publiciteit of promotie.



# General Terms and Conditions of esoxICT B.V.

## General provisions

### Article 1 Applicability

1. These terms and conditions apply to any offer, quotation and contract between ESOXICT CONSULTANCY & TRAINING B.V., a private limited liability company with its registered office at Provincialeweg 2C-9 in (5563 AH) Westerhoven, the Netherlands, hereinafter referred to as 'Esox', and the 'Other Party', in respect of which Esox declared these terms and conditions to be applicable, insofar as the parties have not departed from these terms and conditions in writing.

2. Esox develops specialised solutions and performs various activities at the level of contact centres, such as installation and configuration work, the provision of training courses to (staff members of) the Other Party, software installation, implementation and maintenance training of administrators and installers of the contact centres.

3. In these general terms and conditions, the following definitions apply:

- Other Party: any natural person or legal entity concluding a contract with Esox or otherwise assuming an obligation;
- services: the services to be provided by Esox in the area of contact centres.
- items: the products to be supplied by Esox in any case including the software to be supplied and the pertaining documents.
- written/in writing: this also includes: by e-mail, fax or any other means of communication considered equivalent to this in accordance with the state of the art and generally accepted standards.
- the documents: the advice, calculations, manuals, reports, designs, readers, training materials and suchlike to be drawn up by Esox. "The documents" particularly include written documents, but also the works recorded on other media, such as on computer disks, CD-ROMs, DVDs or any other data carriers whatsoever, unless otherwise expressly agreed in writing by the parties.

### Article 2 Quotation

All offers made by Esox to the Other Party will be valid for thirty days.

### Article 3 General provisions

1. When performing the work, providing the training course and/or execute the assignment, Esox will make every effort to achieve the desired result. Esox will only have a best efforts obligation towards the Other Party.
2. If the Other Party assigns staff members who will cooperate in the execution of the assignment, the Other Party will guarantee the expertise of these staff members. In such a case, the Other Party will remain fully responsible for these staff members.
3. Esox and the Other Party may both designate a contact person who will be exclusively competent to make decisions within the context of the work or services agreed upon.
4. If the work or the supplies cannot be performed or carried out normally or without interruption due to causes within the control of the Other Party, Esox will be entitled to charge the resulting costs to the Other Party.
5. Any agreed delivery date will not be a final deadline, unless otherwise expressly agreed. In case of a late delivery, the Other Party must therefore give Esox written notice of default.
6. At the start of the assignment, the Other Party may inform Esox of its work processes by means of a workshop. This workshop will serve as a guideline for Esox to determine the time required and costs to be incurred. Esox will draw up a Design Document on the basis of the workshop. Esox will, if the Other Party so requests, adjust this Design Document no more than twice. The Design Document must be approved in writing by the Other Party within 14 days after delivery. If Esox has not received any written approval, Esox will be entitled to suspend the other work. If the Other Party wants to have the Design Document adjusted for an unreasonable number of times, Esox will be

entitled to dissolve the contract and charge all related costs to the Other Party.

7. Esox will draw up a Detailed Design on the basis of the Design Document. This Detailed Design will state what will be programmed by Esox in terms of hardware and software.

8. If Esox first sends the Other Party a draft version with respect to the work to be performed or the documents to be drawn up, the Other Party will check this draft version and will inform Esox of its comments and/or remarks as soon as possible. If necessary, the draft will be adjusted by Esox. At the express request of the Other Party, one other draft version will be delivered. When handing over or sending the final version, Esox will be entitled to ask the Other Party to initial every page of one copy to indicate agreement or to sign a statement with respect to the delivery of the coordinated final version to indicate agreement. If Esox has asked the Other Party in writing to sign a statement of agreement, the use of the documents drawn up will only be allowed after Esox has received back the written agreement.

9. The work will be completed when Esox informs the Other Party of this in writing.

### Article 4 Phases

1. If the contract is executed in phases, Esox will be entitled to suspend the execution of the parts belonging to the next phase until the Other Party has approved the results of the previous phase. If this leads to costs being incurred, these costs will be borne by the Other Party.

2. Esox will also be entitled to suspend the next phase of the work if the Other Party has not paid the invoice pertaining to the previous phase of the work.

### Article 5 Third parties

If and insofar as a proper performance of the contract so requires, Esox will be entitled to have its obligations under the contract (or part thereof) performed by third parties. This will be at the discretion of Esox.

### Article 6 Additional work

1. If, upon request or with the Other Party's prior permission, Esox performs work or delivers another performance which falls outside the scope of the work already agreed upon, the Other Party will pay Esox for this work or performance in accordance with Esox' usual rates. Esox will not be obliged to comply with such request and may require that a separate written contract be concluded for this purpose.

2. The Other Party accepts that the work or performance as referred to in the preceding paragraph of this article may affect the agreed or expected time of completion of the work and the parties' mutual responsibilities.

3. If Esox still has to make any adjustments to a Design Document or Detailed Design already delivered or approved by the Other Party, this could be regarded as additional work and Esox will be entitled to charge the resulting additional costs, including travel and accommodation costs, to the Other Party. Esox will determine whether any accommodation costs need to be incurred.

### Article 7 Obligations of the Other Party

1. The Other Party must ensure that:

- f) the data or information necessary for the performance of the contract are correct and complete and are each time provided to Esox in the format desired by Esox and at the times desired by Esox. The Other Party will indemnify Esox against the consequences of the data being incorrect and/or incomplete.
- g) the Other Party must save a copy of the data or information provided to Esox under the contract. Esox will not be liable for the loss of such information.
- h) if the work must be performed at the Other Party's location, Esox will gain access to the location where the work must be performed, at working hours notified in advance;
- i) the information carriers, electronic files, software and suchlike provided by the Other Party to Esox will meet the above specifications agreed upon and will not contain and viruses and/or defects;



j) in order to perform the work, Esox or any third parties engaged by it will have access to facilities required for the work, such as electricity and internet or other facilities desired. The related costs will be borne by the Other Party.

2. If the obligations referred to in this article are not met in time, Esox will be entitled to suspend the performance of the contract until the Other Party has met these obligations. The costs incurred in connection with the resulting delay or the costs for performing additional work or the other consequences arising from this will be at the Other Party's risk and expense.

3. Any working hours lost as a result of the Other Party failing to meet its obligations correctly will be paid for by the Other Party.

#### **Article 8 Prices/hourly rate**

1. The prices stated in the quotation are excluding VAT, unless stated otherwise.

2. For the work to be performed, the Other Party will pay Esox an hourly fee or Esox will perform the work at a predetermined price.

3. Esox will prepare monthly invoices. The hourly rates apply to normal working hours, which are understood to be: Monday to Friday (with the exception of public holidays) and times agreed by the parties.

4. In case of any disagreement about the number of hours spent and/or charged, the time recorded by Esox will be binding.

5. Esox will also be entitled to charge, for example, travel costs, administrative costs and expense claims from any third parties that were engaged, provided that these costs are supported by proper documents.

6. All expenses incurred by Esox at the request of the Other Party will be fully borne by the latter.

7. If the Other Party fails to honour an agreement or fails to honour this in time - which includes an office visit to the Other Party or to Esox - the time reserved for this will be charged to the Other Party in accordance with Esox' usual hourly rates. An agreement is not honoured in time either if an appointment made is cancelled less than 24 hours in advance.

8. Esox will be authorised to demand an advance payment or security from the Other Party with respect to the Other Party complying with its financial obligations, before carrying out the supply or starting the work to be performed.

9. If the supply or work is carried out in parts, each supply or phase will be regarded as a separate transaction and may be invoiced by Esox per transaction (in advance).

#### **Article 9 Payment**

1. Payment must always be made within 25 days after the invoice date, unless otherwise stated in writing by Esox. Payment must be made in euros by means of a transfer to a bank account to be indicated by Esox.

2. If the Other Party fails to pay an invoice in time, the Other Party will be in default by operation of law.

3. All judicial and extrajudicial costs related to the collection of unpaid invoices will be borne by the Other Party. In that case, the Other Party will owe an interest of 1% per month, unless the statutory interest is higher, in which case the statutory interest will be owed.

In any case, the Other Party will owe 15% collection or administrative costs on the invoice amount with a minimum of € 70 per invoice.

4. The Other Party will not be entitled to any discount or set-off, by whatever name, unless permitted by Esox in writing.

#### **Article 10 Force majeure**

1. Force majeure on the part of Esox is hereby understood to be: any unforeseen circumstance and/or circumstance beyond the control of the parties, which renders compliance with the obligations to which these general terms and conditions apply temporarily or permanently impossible.

This will also include: long-lasting internet problems, work strike, excessive sickness absence, transport difficulties, rioting, wilful damage, fire, water damage, failures in machineries, failures in the supply of energy, government measures, which in any case include import and export barriers, sales bans and all other operational failures, all on the

part of Esox, its suppliers or third parties engaged by Esox, as well as a breach of contract by suppliers of Esox or by third parties engaged by Esox, as a result of which Esox cannot reasonably meet its obligations towards the Other Party (or cannot do so in time).

2. In a situation of force majeure, the supply obligation and other obligations of Esox will be suspended. If a situation of force majeure causing Esox to be unable to meet its obligations lasts longer than three months, both parties will be entitled to dissolve the contract without being obliged to pay any compensation in this case.

3. If Esox has already met part of the agreed obligations when the situation of force majeure arises, it will be entitled to invoice the work performed and/or items supplied separately and early, and the Other Party must pay this invoice as if it were a separate transaction.

4. If, during the performance of the contract, it appears that this contract cannot be performed, either due to circumstances unknown to Esox, or due to whatever situation of force majeure, Esox will enter into consultations with the Other Party about changing the contract such that it can be performed. In doing so, Esox will inform the Other Party of any consequences for the agreed prices or rates and/or the agreed delivery/completion periods. All this unless performance of the contract will no longer be possible due to the unknown circumstances or situation of force majeure, in which case Esox will be entitled to full payment of the work or supplies already carried out by Esox.

#### **Article 11 Complaints**

1. The Other Party will be obliged to perform a check immediately upon completion of the services provided or upon receipt of the documents and/or the work performed. Any visible errors, imperfections and suchlike which the Other Party can reasonably detect upon an initial, careful examination of the documents must be reported to Esox within 10 working days after completion or receipt of the documents.

2. Upon completion by Esox of the work performed /the other items supplied, the Other Party will have three weeks to test the items supplied. After this test period, complaints will still be handled within one month.

3. If the above-mentioned complaints have not been reported to Esox within the said periods, the services performed or items or documents are deemed to have been received in a good state or, as the case may be, the work has been performed or the services have been provided in accordance with the contract.

4. If Esox purchased items from third parties in order to perform its obligations, Esox will offer a maximum warranty that is equal to the warranty that this third party offered to it.

5. Esox must be given the opportunity to investigate the complaint on site.

If Esox finds a complaint to be justified, Esox will be given the opportunity to repair or redeliver the rejected items or documents and/or the result of the work performed or services provided or will as yet perform the work in accordance with the contract.

6. Any items resold by the Other Party are deemed to have been approved, without the Other Party still being entitled to submit any complaints.

7. If the items have been modified, have been edited fully or partly or have been damaged after delivery or if the documents have been fully or partly modified or edited after delivery, any right of complaint will lapse.

8. Any complaints submitted will have no suspensive effect on the Other Party's obligation to pay.

#### **Article 12 Dissolution, cancellation and postponement**

1. If:

- a. the Other Party fails to comply with any of its obligations towards Esox (or fails to do so in time or correctly);
- b. the Other Party is declared insolvent or a petition has been filed for this purpose;
- c. all or part of the Other Party's property is attached;
- e. the Other Party is dissolved or liquidated;

f. the Other Party discontinues its business operations or transfers its business (or an important part thereof), including a transfer of its business to another company;  
and the Other Party has not yet complied with all its obligations towards Esox, Esox will, by the mere occurrence of these circumstances and without any warning, notice of default or judicial intervention being required, be entitled to either dissolve the contract and/or claim back the items supplied as the property of Esox and/or claim any amount owed by the Other Party to Esox in its entirety. Esox will also be entitled to demand that the Other Party pay all related damages, interest and costs.

2. If the Other Party requests a postponement or cancels the contract before Esox has completed the contract, the Other Party however is and continues to be bound by the provisions of these general terms and conditions. Moreover, it will be obliged to pay all costs incurred by Esox so far, irrespective of whether Esox will still perform the contract at a later stage. If the contract has already been performed fully or partly, the Other Party will also owe a proportionate part of the fee corresponding with the state of the work, plus 10% of the fee which Esox could claim upon full completion of the contract.

3. Postponement or cancellation must be made in writing.

4. If a contract that was postponed at the Other Party's request is continued, the additional work and costs arising for Esox from the interruption of the contract will be paid for by the Other Party.

5. If a postponement lasts longer than six months, Esox will be entitled to cancel the contract without having to pay any compensation to the Other Party. In that case, paragraph 2 of this article will apply.

#### **Article 13 Liability**

1. The liability of Esox will be limited to the amount paid out under the insurance, insofar as this liability is covered by the insurance.

2. If the insurance does not provide cover or does not pay out an amount in a particular case, the liability will be limited to the total invoice amount over the last three months that were charged, with a maximum of € 5,000.

3. The above-mentioned limitations do not apply if the loss is due to wilful misconduct or recklessness on the part of Esox.

4. The Other Party is obliged to take measures diminishing the loss.

5. Esox will never be liable for any consequential loss, trading loss or indirect loss, including loss of profit, lost savings and loss due to business interruption or other types of interruption.

6. The Other Party will lose its rights towards Esox, will be liable for all loss and will indemnify Esox against any third-party claim for compensation if and insofar as:

- the aforesaid loss is due to the Other Party's incompetent use and/or use contrary to Esox' instructions, advice and suchlike of the results of the work and/or services;
- the aforesaid loss is the result of errors, incompleteness and/or inaccuracies in data or information, information carriers and suchlike which were provided and/or prescribed to Esox by or on behalf of the Other Party, including but not limited to advice, information, documents and materials and suchlike.
- the aforesaid loss came about because the Other Party or a third party instructed by the Other Party adapted or performed work on the items supplied, without the prior written permission of Esox.

#### **Article 14 Intellectual property rights**

1. If Esox makes use of items or documents prepared by third parties, the related intellectual property rights will remain vested in the original holder.

2. Esox is and continues to be the holder of all intellectual property rights attached to or connected with or pertaining to the items and documents prepared, websites designed and other work performed by Esox. All this unless otherwise expressly agreed in writing by the parties.

3. The exercise of the rights referred to in the preceding paragraph of this article - including publication, copying and suchlike of the training

materials - will, both during and after the performance of the contract, be reserved expressly and only for Esox.

4. If the Other Party acquires a right of use, this will only be for personal use, so that the Other Party is not entitled to the use other than for personal use, to reproduction, publication or other disclosure to third parties. The Other Party will only acquire such right of use after payment.

5. The Other Party guarantees that, by providing data to Esox, it does not infringe any copyright or any other intellectual property right of third parties and it indemnifies Esox at law and otherwise against all consequences, both financial and other consequences, resulting or possibly resulting from this.

6. Esox is allowed to take technical measures in order to protect its rights. The Other Party is aware of the possibility that software or other materials provided may contain confidential information and company secrets of Esox.

7. Esox is allowed to publish on the services and work performed by it and to reuse methods, (partial) analyses and suchlike, provided that the privacy of the Other Party continues to be guaranteed.

#### **Article 15 Indemnification**

The Other Party indemnifies Esox against any claims from third parties who, in connection with the performance of the contract, suffer a loss for which parties other than Esox can be blamed.

#### **Article 16 Governing law**

The legal relationship to which these general terms and conditions apply is governed by Dutch law. The parties choose their address for service in the District of 's-Hertogenbosch, the Netherlands.

#### **Article 17 Translation**

In case of any lack of clarity and differences in interpretation and/or explanation of these terms and conditions, the Dutch text will prevail over any translations.

# General Terms and Conditions of esoxICT B.V. with respect to Training Courses provided by Esox

## Specific Provisions

The General Provisions of the General Terms and Conditions of esoxICT B.V. apply in full. In the event of a conflict between the General Provisions and the Specific Provisions and/or in the event of an explicit deviation from the General Provisions, the Specific Provisions will prevail.

The following provisions apply if Esox provides Training Courses for the (staff members of the) Other Party.

### Article 1 Definitions

In these general terms and conditions, the following definitions apply:

- Participant: a natural person participating in the Training Course;
- Trainer: a specific staff member of Esox or the third party engaged by Esox who provides the agreed Training Course (or part of it) in person;
- Training Course: any individual or group training programme, course, working group or training and suchlike provided by Esox;
- Training Course Fees: the fees owed for the Training Course.

### Article 2 General

1. The contract is concluded with the Other Party. Esox does not conclude a contract with the Participant, unless the Participant is also the Other Party within the meaning of the General Provisions. The Other Party must therefore comply with all rights and obligations under this contract.

2. Participation in the Training Course depends on availability, at the discretion of Esox.

3. If an assignment is given by two or more Other Parties, these parties will each be jointly and severally liable for the full performance of the obligations arising under the contract.

### Article 3 Registration

1. The Other Party will decide for itself whether the Participant's knowledge is suitable for the Training Course provided by Esox. If a Participant is unable to follow the Training Course provided by Esox due to a lack of knowledge, Esox will therefore not be responsible or liable for this. In such a case, all costs associated with the Training Course will continue to be borne by the Other Party.

2. Esox is entitled to provide a Training Course to several Clients on the same day and at the same times.

3. From the date of conclusion of the contract, the Other Party will be obliged to pay the full Training Course Fees for all Participants registered. If a number of Participants withdraw or are absent for another reason at the time when the Training Course is provided, the full Training Course Fees will still be owed.

4. The Other Party must inform Esox in time if a Participant will not participate in the Training Course or if a Participant wants to be replaced.

### Article 4 Prices and rates

1. The prices and/or rates or the agreed Training Course Fees do not include any travel and accommodation costs.

2. Payment must be made in arrears.

### Article 5 Obligations of the Other Party

1. During participation in a Training Programme, the Other Party will be obliged to follow the company rules, instructions and suchlike as used by Esox or, as the case may be, the Other Party must ensure that the Participant(s) registered on its behalf follow these rules and instructions.

Esox will inform the Participant of this no later than at the start of the Training Course.

2. If the Other Party fails to meet the obligations referred to in these terms and conditions (or fails to do so in time), Esox will be entitled to suspend the performance of the contract until the Other Party has met these obligations and/or to temporarily or permanently exclude the Other Party or the Participant(s) registered on behalf of the Other Party from (further) participation in the Training Course. Exclusion will not take place on unreasonable grounds and will not affect the Other Party's payment obligation. The resulting consequences, including the loss suffered by Esox, will be at the Other Party's risk and expense. Esox will not be obliged to pay any compensation to the Other Party.

### Article 6 Provision of the Training Course

1. Esox will make an effort to have the Training Course take place on training days and/or at training times agreed between the parties. If any term is likely to be exceeded, Esox will inform the Other Party of this as soon as possible and will consult about this.

2. Esox reserves the right to make other organisational and/or substantive changes to the training programme or to replace the Trainer intended to provide the Training Course if circumstances give reasonable cause for this, for example if a Trainer becomes ill, without being obliged to compensate for any loss or expenses on the part of the Other Party.

3. Esox will inform the Other Party as soon as possible of the aforementioned changes to the Training Programme.

### Article 7 Liability

1. Participation in the Training Course will be at the Participant's own risk.

2. Esox will not be liable for any damage to, theft or loss of any materials or equipment brought or stored by the Participant, unless this is due to wilful misconduct or gross negligence on the part of Esox.

3. In addition to the Participant, the Other Party will be jointly and severally liable for any damage to, theft or loss of property of Esox.

4. Esox has no influence on and cannot guarantee the correctness of information included in training materials produced by third parties. Esox therefore does not accept any liability for any damage or loss whatsoever resulting from the use of these training materials.

### Article 8 Cancellation by the Other Party

The Other Party may cancel at no cost up to 4 weeks before the start of the Training Course. Cancellation must be made in writing. A cancellation by a Participant will not be valid without the Other Party's confirmation in writing.

### Article 9 Cancellation by Esox

In all cases, Esox will be entitled to cancel the Training Course up to four weeks before the start of the Training Course. In that case, Esox will not be obliged to compensate for any loss. The Other Party and the Participants will be notified as soon as possible. If possible, a suitable alternative will be offered.

### Article 10 Force majeure

If the Trainer becomes ill, this will be considered a situation of force majeure.

If Esox is in a situation of force majeure, Esox will offer an alternative date for the Training Course. In no case will Esox be obliged to pay the Other Party any compensation whatsoever.

### Article 11 Intellectual Property

1. All intellectual property rights attached to the Training Courses and to all texts, documentation, information, ideas, designs, materials and advice provided by or on behalf of Esox in this connection or the texts, documentation, information, ideas, designs, materials and advice

developed or supplied in accordance with the contract are vested in Esox or in third parties engaged by Esox. The Other Party or, as the case may be, the Participant is expressly not allowed to reproduce, disclose or provide such texts, documentation, information etc. to third parties without the prior written permission of Esox.

2.The Other Party or, as the case may be, the Participant is not allowed to remove any notice of copyrights or other intellectual property rights from the texts, documentation etc. or to change them.

3.Esox is allowed to use the documentation, texts, etc. provided and other work performed for the purpose of its own publicity or promotion.