



ALGEMENE VOORWAARDEN CRM SOFTWARE ADVIES

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

CRM Software Advies: Geniepark Ventures BV, handelend onder de naam CRM Software Advies.

Internetlocatie: de plaats op het internet waar CRM Software Advies de mogelijkheid biedt om door middel van elektronische communicatie van haar informatieproducten gebruik te maken.

Opdrachtgever: degene die met CRM Software Advies een overeenkomst heeft gesloten tot het afnemen van producten en/of diensten van CRM Software Advies.

Product: computerprogrammatuur, elektronische magazines, gegevensverzamelingen (databanken), documenten en/of andere uitgaven van CRM Software Advies, die in enigerlei elektronische vorm of anderszins door CRM Software Advies aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld of toegankelijk gemaakt, een en ander in de meest ruime betekenis. Voor wat betreft de omvang en de beperkingen van het gebruiksrecht worden onder het Product mede de Documentatie, Updates alsmede andere tussentijdse toevoegingen aan het Product begrepen.

Abonnement: het door CRM Software Advies aan Opdrachtgever verstrekte gebruiksrecht van een of meer Product(en) en / of Diensten voor een tevoren vastgestelde periode.

Dienst: werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever.

Update(s): alle vervolgvieses en nieuwe releases van een Product welke door CRM Software Advies via haar internetlocatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen CRM Software Advies en Opdrachtgever, tenzij voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.

3 Aanbod en totstandkoming van overeenkomst

3.1 Een overeenkomst komt eerst tot stand, nadat deze door Opdrachtgever en CRM Software Advies is aanvaard. Ten aanzien van de totstandkoming van een overeenkomst kan CRM Software Advies slechts worden vertegenwoordigd door daartoe gerechtigde personen.

3.2 Opdrachtgever stemt ermee in, dat CRM Software Advies de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid ook door derden kan laten uitvoeren.

4 Prijzen en tarieven

4.1 Verkoop, levering en terbeschikkingstelling van Producten en Diensten geschieden tegen de op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst door CRM Software



Advies gehanteerde prijzen en tarieven, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

4.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders met Opdrachtgever overeengekomen zijn alle door CRM Software Advies gehanteerde prijzen en tarieven exclusief BTW en exclusief eventuele ander van overheidswege opgelegde heffingen.

4.3 CRM Software Advies behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven te wijzigen. Gewijzigde prijzen en tarieven gelden - behoudens andersluidende afspraak - vanaf het moment waarop deze worden ingevoerd.

5 Facturering en betaling

5.1 Betaling door Opdrachtgever dient te geschieden binnen dertig dagen na factuurdatum op een door CRM Software Advies aangewezen bank- en/of girorekening, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

6 Levering en leveringstermijnen; Duur en beëindiging van abonnementen

6.1 CRM Software Advies zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na betaling overgaan tot het verstrekken dan wel toegang verlenen tot de betreffende Producten of het uitvoeren van de betreffende Diensten.

6.2 CRM Software Advies is gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten, zolang Opdrachtgever niet aan al zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van enige met CRM Software Advies bestaande rechtsverhouding heeft voldaan. Deze opschorting geldt tot het moment waarop Opdrachtgever alsnog zijn verplichtingen jegens CRM Software Advies volledig is nagekomen.

6.3 CRM Software Advies heeft het recht de overeenkomst met Opdrachtgever met onmiddellijke ingang voor de toekomst door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder (nadere) voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien Opdrachtgever ondanks deugdelijke ingebrekestelling tekortschiet in de nakoming van enige op hem rustende betalingsverplichting.

6.4 Opdrachtgever dient CRM Software Advies op de hoogte te houden van gewijzigde persoonlijke gegevens, zo die nodig zijn voor CRM Software Advies om de overeengekomen Producten te leveren dan wel de overeengekomen Diensten te verrichten.

7 Specificaties en gebruik

7.1 CRM Software Advies is te allen tijde gerechtigd aan Opdrachtgever nadere aanwijzingen en/of andere instructies ter zake van het gebruik van het Product te verstrekken.

7.2 Het is Opdrachtgever slechts toegestaan zich tot de informatie, opgenomen in een



Product, toegang te verschaffen op de wijze zoals overeengekomen in de overeenkomst dan wel de aanwijzingen en instructies met betrekking tot het betreffende Product.

8 Reikwijdte van het Gebruiksrecht van Producten

8.1 CRM Software Advies verleent aan Opdrachtgever een niet-overdraagbaar en niet-exclusief Gebruiksrecht voor het Product. Het Gebruiksrecht omvat uitsluitend de bevoegdheden die in deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend.

8.2 Het Gebruiksrecht omvat de navolgende handelingen, welke uitsluitend mogen worden verricht binnen de beperkingen van deze Algemene Voorwaarden en binnen de bij aanschaf overeengekomen periode:

- het laden, in beeld brengen, raadplegen en laten functioneren van het Product;
- het invoeren van eigen gegevens in het Product;
- het printen van gedeelten van informatie die uit een Product is opgevraagd;
- het overbrengen naar een tekstbestand van gedeelten van informatie die uit een Product is opgevraagd en het printen van dat tekstbestand.

8.3 Indien en zodra het Product zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CRM Software Advies is gebruikt door meer of andere gebruikers of op andere apparatuur of infrastructuur dan via de Internetlocatie of expliciet schriftelijk met opdrachtgever overeengekomen andere locatie, is Opdrachtgever gehouden de vergoeding te betalen die door CRM Software Advies gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd de andere rechten van CRM Software Advies terzake van dergelijk ongeautoriseerd gebruik.

8.3 Indien en zodra het Product langer wordt gebruikt dan is overeengekomen bij aanschaf van het Product, is Opdrachtgever gehouden de vergoeding te betalen die door CRM Software Advies gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd de andere rechten van CRM Software Advies terzake van dergelijk ongeautoriseerd gebruik.

8.4 De in het Gebruiksrecht begrepen handelingen mogen uitsluitend worden verricht ten behoeve eigen bedrijfs- of beroepsactiviteiten van Opdrachtgever, doch nooit zodanig dat deze leiden of kunnen leiden tot enige vorm van - al of niet commerciële - exploitatie van het Product of enig gedeelte daarvan door Opdrachtgever of een derde. Het is Opdrachtgever niet toegestaan het Product of exemplaren daarvan of Gebruiksrechten daarvoor, in welke vorm dan ook, af te geven of over te dragen aan of op welke wijze dan ook beschikbaar te maken voor enige derde, deze met enig beperkt recht te bezwaren of deze in te brengen in enige vennootschap of enig samenwerkingsverband, tenzij CRM Software Advies daartoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

8.5 Onverminderd het bepaalde onder 8.2, is het Opdrachtgever niet toegestaan het Product geheel of gedeeltelijk te integreren in of samen te voegen met programmatuur of (al of niet) elektronische gegevensverzamelingen van derden of van Opdrachtgever zelf.

8.6 CRM Software Advies zal zich ervoor inspannen dat Opdrachtgever vierentwintig uur per dag (met uitzondering van onderhoudsmomenten) toegang heeft tot het Product. CRM Software Advies zal het noodzakelijke onderhoud zoveel mogelijk buiten normale



werktijden (doen) verrichten.

8.7 Het Gebruiksrecht omvat mede het gebruik van Updates voor zover deze door CRM Software Advies ter beschikking zijn gesteld.

9 Overmacht

9.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst die CRM Software Advies of Opdrachtgever niet kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan de schuld van CRM Software Advies of Opdrachtgever, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van CRM Software Advies of Opdrachtgever komt.

9.2 Onder overmacht wordt expliciet begrepen het gebrekkig functioneren van netspanning, telecommunicatie- of netwerkvoorzieningen en moedwillige activiteiten van derden om de dienstverlening van CRM Software Advies schade toe te brengen.

9.3 In geval van blijvende overmacht, waaronder wordt verstaan een omstandigheid waarop CRM Software Advies of Opdrachtgever geen invloed heeft noch redelijkerwijs kan hebben en die de levering of terbeschikkingstelling van goederen of producten respectievelijk de verrichting van werkzaamheden en/of diensten onmogelijk maakt is CRM Software Advies respectievelijk Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden. In geval van overmacht kan Opdrachtgever geen vergoeding van door hem geleden schade van CRM Software Advies vorderen, onverminderd het bepaalde in artikel 6:78 BW.

10 Geen restitutie van abonnementsgelden bij eenzijdige beëindiging van de overeenkomst door Opdrachtgever

10.1 Bij opzegging van een abonnement door Opdrachtgever zal de opzegging geëffectueerd worden op de eerstvolgende datum waarop het abonnement eindigt. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie van reeds betaalde abonnementsgelden.

11 Intellectuele eigendomsrechten

11.1 Alle auteursrechten en alle eventuele overige rechten van intellectuele eigendom alsmede soortgelijke rechten, waaronder begrepen naburige rechten en rechten tot bescherming van databanken, informatie en of prestaties, ter zake van of met betrekking tot door CRM Software Advies aan Opdrachtgever geleverde en/of ter beschikking gestelde goederen of producten dan wel ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden en/of diensten komen uitsluitend toe aan CRM Software Advies.

11.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan (en dit geldt zonedig in aanvulling op auteurs- of naburige rechten van CRM Software Advies als bedoeld onder 11.1) om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CRM Software Advies enig door CRM Software Advies aan Opdrachtgever geleverde en/of ter beschikking gestelde goed of product of informatie die in het kader van verrichte diensten of werkzaamheden door CRM Software Advies is verstrekt, geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen of (verveelvoudigingen daarvan) openbaar te maken behalve indien dat geschiedt (i) ten



behoefte van de eigen onderneming, organisatie of instelling.

11.3 Geen enkele bepaling in de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen CRM Software Advies en Opdrachtgever strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan Opdrachtgever van rechten als bedoeld onder 11.1, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Opdrachtgever erkent dit en zal zich van iedere vorm van (in)directe inbreuk op deze rechten onthouden op straffe van verbeurte van een in zijn geheel opeisbare boete van € 5.000,= voor elke overtreding alsmede voor elke week dat de overtreding voortduurt, onverminderd de CRM Software Advies overigens terzake toekomende rechten, waaronder het recht op nakoming en/of volledige schadevergoeding.

11.4 Indien Opdrachtgever merkt dat derden inbreuk maken op de in artikel 11.1 bedoelde rechten, is Opdrachtgever verplicht dit terstond schriftelijk aan CRM Software Advies mede te delen. Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van CRM Software Advies op geen enkele wijze zelf in of buiten rechte tegen een dergelijke inbreuk optreden. Indien CRM Software Advies beslist in of buiten rechte tegen inbreukmakende derden op te treden, zal Opdrachtgever daaraan op kosten van CRM Software Advies alle door CRM Software Advies gevraagde medewerking verlenen.

11.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige in of op aan hem geleverde of ter beschikking gestelde goederen of producten en/of aan hem uit hoofde van de verrichting van werkzaamheden en/of diensten door CRM Software Advies ter beschikking gestelde documentatie of gegevensdragers, een en ander in de meest ruime betekenis, voorkomende aanduiding omtrent rechten als bedoeld in artikel 11.1 of aanduiding van merken of handelsnamen van CRM Software Advies of derden te (doen) wijzigen of te (doen) verwijderen.

12 Aansprakelijkheid van CRM Software Advies en vrijwaring

12.1 Hoewel met betrekking tot de inhoud van de Producten van CRM Software Advies de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van eventuele fouten of onvolledigheden daarin niet worden ingestaan. CRM Software Advies, auteurs of redacteuren van de producten, werkzaamheden en/of diensten zullen voor eventuele fouten of onvolledigheden of voor het gebruik door Opdrachtgever van bedoelde producten, werkzaamheden en/of diensten op geen enkele wijze aansprakelijk zijn. CRM Software Advies aanvaardt dan ook slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 12.1 blijkt.

12.2 De aanwezigheid van een gebrek geeft Opdrachtgever nimmer recht tot opschorting of verrekening van zijn betalingsverplichtingen met betrekking tot afgenomen Producten en / of Diensten.

12.3 Aansprakelijkheid van CRM Software Advies voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en enige andere schade is uitgesloten, met uitzondering in geval van opzet of grove schuld.

12.4 CRM Software Advies is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever dan wel enige



derde geleden schade, van welke aard en door welke oorzaak dan ook ontstaan, die het gevolg is van onjuist en/of ondeskundig gebruik door Opdrachtgever of enige derde van door CRM Software Advies geleverde Producten en / of Diensten.

12.5 Opdrachtgever kan de gevolgen van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een met CRM Software Advies gesloten overeenkomst slechts inroepen, nadat Opdrachtgever CRM Software Advies deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld en CRM Software Advies ook na het verstrijken van de daarbij gestelde redelijke termijn tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, teneinde CRM Software Advies in staat te stellen daarop adequaat te reageren.

13 Privacy

13.1 Alle gegevens die Opdrachtgever invoert ten behoeve van de aanschaf en / of gebruik van een Product en / of Dienst, worden ten behoeve van nakoming van deze overeenkomst door CRM Software Advies in haar administratie opgenomen. Opgegeven gegevens kunnen worden gebruikt voor het toezenden van informatie en/of speciale doeleinden door CRM Software Advies en speciaal geselecteerde bedrijven.

13.2 CRM Software Advies maakt bij het aanbieden en verlenen van haar Producten en Diensten gebruik van cookies op haar website(s).

13.3 De infrastructuur en programma's zijn beveiligd met als doelstelling te voorkomen dat onbevoegden toegang hebben tot de gegevens van de gebruikers.

14 Diversen

14.1 CRM Software Advies is gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst(en) over te dragen aan dochter- en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24a en 24b Boek 2 BW dan wel aan rechtsoptvolgers, door welke overdracht CRM Software Advies uit zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever zal zijn ontslagen. Opdrachtgever is verplicht op eerste verzoek van CRM Software Advies alle door CRM Software Advies voor bedoelde overdracht noodzakelijk geachte medewerking te verlenen.

14.2 Opdrachtgever heeft recht op het raadplegen van de elektronische helpdesk van CRM Software Advies met betrekking tot vragen over en advies omtrent het gebruik van het Product. CRM Software Advies zal zich inspannen Opdrachtgever de gevraagde ondersteuning per e-mail te bieden dan wel te zorgen voor adequate beantwoording van vragen omtrent het gebruik van het Product gedurende de normale kantooruren van CRM Software Advies.

14.3 Indien ten aanzien van een Product bij rechterlijke beslissing zou worden vastgesteld dat het gebruik daarvan door eindgebruikers in strijd is met intellectuele eigendomsrechten van een derde, zal CRM Software Advies zich maximaal inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever van een dergelijke beslissing zo min mogelijk hinder ondervindt in zijn operationele gebruik van het Product en, zo nodig, dat het Product wordt vervangen door



een gewijzigde versie.

15 Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Op elke door CRM Software Advies met Opdrachtgever gesloten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Alle geschillen, voortvloeiend uit of samenhangend met verplichtingen, die behoren bij de door de CRM Software Advies met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de woonplaats van CRM Software Advies, voorzover wettelijke bepalingen zich daartegen niet verzetten.