

# Voorwaarden Tribe CRM van Efficy Nederland B.V.

## Inhoudsopgave

<b>Algemene voorwaarden Tribe CRM</b> .....	3
1. Waarvoor zijn deze Algemene voorwaarden? .....	3
2. Definities.....	4
3. Wat kosten onze producten en diensten? .....	6
4. Meerwerk: extra diensten .....	7
5. Wat garanderen wij en wat verwachten wij van jou?.....	7
6. Wat doen wij met jouw persoonlijke gegevens? .....	8
7. Beveiliging van gegevens.....	9
9. Bij wie rusten de IE-rechten?.....	10
10. Wanneer zijn wij aansprakelijk? .....	12
11. Wanneer kan de Overeenkomst ontbonden worden? .....	13
12. Geheimhouding en verbod op overname van personeel.....	14
13. Wat gebeurt er bij overmacht? .....	15
14. Welk recht geldt en welke rechter beslist bij geschillen? .....	16
<b>Licentievoorwaarden Tribe CRM</b> .....	17
15. Waarvoor zijn deze licentievoorwaarden?.....	17
16. Hoe lang duurt de Overeenkomst? .....	17
17. Wat houdt een Licentie in? .....	18
18. Wijziging van het aantal Licenties .....	19
19. Wat is de duur van een Licentie? .....	19
20. Beëindiging van de Licentie .....	19
21. Welke verantwoordelijkheden heb je? .....	20
22. Wat doen wij met klantinformatie en klantgegevens? .....	21
23. Gegevensopslag en Fair Use Policy.....	21
24. Internetvertragingen .....	21
25. Welke kosten en tarieven brengen wij in rekening? .....	22
26. Facturering en kosten van verlenging .....	22

27. Wat gebeurt er als je niet betaalt? ..... 23

28. Op welke manier communiceren wij met jou? ..... 23

Contact: vragen of aanvullende informatie?..... 24

# Algemene voorwaarden Tribe CRM

## 1. Waarvoor zijn deze Algemene voorwaarden?

- 1.1. Tribe CRM is een handelsnaam van Efficy Nederland B.V..
- 1.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en leveringen door Tribe CRM van zowel producten als diensten, en alle door Tribe CRM daartoe afgesloten Overeenkomsten.
- 1.3. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Tribe CRM zijn vrijblijvend, tenzij Tribe CRM schriftelijk uitdrukkelijk anders aangeeft. Je, staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens jou aan Tribe CRM opgegeven specificaties en andere gegevens waarop Tribe CRM haar aanbiedingen baseert. Je wordt in deze voorwaarden aangeduid als 'de Klant'.
- 1.4. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5. Indien de Klant volgens de tussen partijen gesloten Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover Tribe CRM hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
- 1.6. De kopjes gebruikt voor artikelen, paragrafen en inhoudsopgaven zijn uitsluitend bedoeld als referentie en beogen niet de Overeenkomst te interpreteren.

## 2. Definities

**Aanbieding:** de door Tribe CRM, digitaal dan wel schriftelijk, aan de Klant aangeboden Programmatuur, diensten en overige zaken.

**Aangewezen Locatie:** de in de Overeenkomst aangegeven fysieke locatie waar de Klant de Programmatuur mag installeren.

**Aangewezen Verwerkingsomgeving:** de hardware en software verwerkingsystemen, als aangegeven in de Overeenkomsten, waarop de Klant de Programmatuur mag gebruiken.

**Acceptatiedatum:** de datum waarop de Klant de geleverde diensten en goederen accepteert.

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Applicatie Programmatuur:** de programmatuur en alle door Tribe CRM uitgebrachte Updates en Uitbreidingen daarbij.

**Benoemde Gebruiker():** het maximum aantal bij naam genoemde Gebruikers dat gerechtigd is om de Programmatuur of Producten van Derden te gebruiken, ongeacht of deze Gebruikers daar daadwerkelijk gebruik van maken.

**Documentatie:** de applicatie documentatie behorende bij de Applicatie Programmatuur en voor zover de Klant daarvoor opdracht heeft gegeven.

**Geldende tarieven:** de door Tribe CRM overeengekomen tarieven voor het verrichten van haar diensten, of bij gebreke daarvan de tarieven welke Tribe CRM op haar website heeft gepubliceerd.

**Gebruiker(s):** de natuurlijke personen die gebruik maken van de Programmatuur.

**Huidige Release:** de laatste versie van de Applicatie Programmatuur, zoals die door Tribe CRM wordt aangeboden voor algemene, commerciële distributie, inclusief alle Updates, en Uitbreidingen daarvan.

**Installatiedatum:** de datum waarop de Klant Release van de Programmatuur op de Aangewezen Verwerkingsomgeving wordt geïnstalleerd.

**Klant:** persoon of organisatie die, digitaal dan wel schriftelijk, opdracht verstrekt heeft aan Tribe CRM voor het leveren van Programmatuur, diensten of overige zaken.

**Klant Release:** de versie van de Programmatuur die op de Aangewezen Verwerkingsomgeving is geïnstalleerd.

**Licentie:** een gebruiksrecht voor een Gebruiker waaraan één of meerdere modules en/of Gebruikers kunnen worden toegevoegd; dit gebruiksrecht kan aan- en uitgezet worden door het aantal Gebruikers en/of het aantal modules te vermeerderen of te verminderen.

**Maatwerk:** modificatie van of aanvulling op de Applicatie Programmatuur die door Tribe CRM op basis van een bepaalde Overeenkomst wordt verstrekt. Het instellen van parameters of het opstellen ervan valt niet onder Maatwerk.

**Maatwerk Programmatuur:** de code van de Applicatie Programmatuur zoals die door Tribe CRM voor de Klant is gemodificeerd of aangepast op grond van de Overeenkomst en die aan de Klant in licentie wordt verstrekt.

**Opdracht:** de opdracht van de Klant aan Tribe CRM tot het verrichten van de in de Aanbieding omschreven werkzaamheden.

**Overeenkomst:** tussen Tribe CRM en Klant overeengekomen afspraken, waarop deze Algemene Voorwaarden zien, waaronder is begrepen een testaccount van Klant met een beperkte geldigheidsduur.

**Personeel:** de door Tribe CRM voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen hulppersonen.

**Producten van Derden:** de softwareproducten van derden die door Tribe CRM aan de Klant in sublicentie zijn verstrekt in overeenstemming met de hierin gestelde voorwaarden.

**Testaccount:** de Overeenkomst die geldt voor een beperkte vooraf overeengekomen duur, binnen welke duur de Klant geen prijs aan Tribe CRM verschuldigd is.

**Programmatuur:** de Applicatie Programmatuur, de Maatwerk Programmatuur, en andere door Tribe CRM voor de Klant ontwikkelde Programmatuur.

**SaaS:** Software as a Service, de door Tribe CRM als een online dienst via internet of een ander datanetwerk aangeboden Programmatuur.

**Specifieke Voorwaarden:** specifieke gebruiksvoorwaarden voor de betreffende Applicatie Programmatuur.

**Uitbreidingen:** Programmatuur, of deel daarvan, of een verbetering daarvan of toevoeging daarbij, dan wel materiaal dat ontbreekt in de Programmatuur op het moment dat de Overeenkomsten worden gesloten, of dat nadien door of namens Tribe CRM ontwikkeld wordt, welk programma de Programmatuur modificeert teneinde in een functie of eigenschap te voorzien die oorspronkelijk niet aanwezig was of in een functieverbetering van de Programmatuur. Deze uitbreidingen komen op initiatief van Tribe CRM tot stand en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.

**Updates:** wijzigingen in de logische structuur van de Programmatuur, door Tribe CRM aangebracht om fouten te herstellen in de Programmatuur die op grond van de licentieovereenkomsten is geleverd.

**Verwerkersvoorwaarden:** de voorwaarden die een aanvulling zijn op de Overeenkomst ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens in de zin van de AVG.

**Werkopdracht:** het document waarin het beoogde bereik is vastgelegd van de werkzaamheden die Tribe CRM voor de installatie van de Applicatie Programmatuur verricht.

### 3. Wat kosten onze producten en diensten?

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Tribe CRM kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en de Klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2. Aan een door Tribe CRM afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door de Klant aan Tribe CRM kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Tribe CRM te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. De Klant dient de in de Overeenkomst overeengekomen prijzen te betalen. Tribe CRM is gerechtigd de Geldende tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren. Indien de indexering meer bedraagt dan 5% en de Klant niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is de Klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. Alle prijsvoorwaarden zijn vertrouwelijk en de Klant stemt ermee in deze niet aan derden openbaar te maken.
- 3.4. De onkosten die Tribe CRM in verband met de Overeenkomst heeft gemaakt worden als verschotten aan de Klant doorberekend.
- 3.5. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle vergoedingen en onkosten verschuldigd bij aflevering van het product of gelicentieerd materiaal, of na het verrichten van diensten door Tribe CRM.
- 3.6. Verschuldigde bedragen worden door de Klant binnen 7 dagen betaald of binnen een andere termijn indien door beide partijen schriftelijk overeengekomen. De Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7. Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de Klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag rente verschuldigd gelijk aan het laagste tarief van hetzij 2% per maand ofwel het door de wet toegestane maximum. Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Tribe CRM de vordering uit handen geven, in welk geval de Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke

kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. De buitengerechtigde kosten worden berekend overeenkomstig het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtigde Incassokosten. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Tribe CRM onverlet, zoals het recht tot opschorting .

- 3.8. Met betrekking tot de door Tribe CRM verrichte prestaties en de daarvoor door de Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Tribe CRM volledig bewijs op, onverminderd het recht van de Klant tot het leveren van tegenbewijs.

## 4. Meerwerk: extra diensten

- 4.1. Indien Tribe CRM op verzoek van of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties als meerwerk door de Klant aan Tribe CRM worden vergoed volgens de alsdan gebruikelijke tarieven van Tribe CRM. Tribe CRM is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 4.2. De Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 4.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Klant en Tribe CRM kunnen worden beïnvloed.
- 4.3. Indien voor de werkzaamheden of prestaties een vaste prijs is overeengekomen, zal Tribe CRM de Klant tevoren schriftelijk inlichten indien een wijziging of aanvulling van de diensten tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs zal worden overschreden. Tribe CRM kan niet gehouden worden de gevraagde werkzaamheden uit te voeren of diensten te verrichten indien daarover vooraf geen schriftelijke overeenstemming is bereikt.

## 5. Wat garanderen wij en wat verwachten wij van jou?

- 5.1. Tribe CRM staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden Applicatie Programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Tribe CRM zal zich er voor inspannen fouten in de Applicatie Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover de desbetreffende gebreken door de Klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Tribe CRM zijn gemeld. Tribe CRM kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Applicatie

Programmatuur in gebruik wordt genomen.

- 5.2. Tribe CRM staat er niet voor in dat gebreken in de Applicatie Programmatuur die niet zelf door Tribe CRM is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Tribe CRM is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Applicatie Programmatuur aan te brengen. Indien de Programmatuur in opdracht van de Klant is ontwikkeld, kan Tribe CRM volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de Klant in rekening brengen. De Klant zal op basis van de door Tribe CRM verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de Saas-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Tribe CRM verklaart zich bereid om op verzoek van de Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door de Klant te nemen maatregelen, tegen door Tribe CRM te stellen (financiële) voorwaarden.
- 5.3. Tribe CRM is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens. Tribe CRM staat er niet voor in dat de Applicatie Programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevantie wet- en regelgeving.
- 5.4. De Klant verklaart en garandeert over de juridische bevoegdheid en autoriteit te beschikken om de Overeenkomst aan te gaan.  
De Klant verklaart en garandeert zich niet te hebben aangemeld met een valse identiteit en geen onjuiste gegevens te hebben verstrekt om toegang tot de Applicatie Programmatuur te krijgen en de juiste factuurgegevens van de Klant te hebben opgegeven.

## 6. Wat doen wij met jouw persoonlijke gegevens?

- 6.1. De Klant zal de persoonsgegevens altijd aanleveren met in achtname van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 6.2. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, zal de Klant Tribe CRM desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop de Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.3. De Klant vrijwaart Tribe CRM voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Klant wordt gehouden of waarvoor de Klant op



grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Tribe CRM toerekenbaar zijn.

- 6.4. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Tribe CRM door de Klant worden verwerkt, ligt volledig bij de Klant. Tribe CRM verricht haar diensten als ‘verwerker’ in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Klant staat er tegenover Tribe CRM voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. De Klant vrijwaart Tribe CRM tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.5. Tribe CRM behoudt zich het recht voor om het privacy- en beveiligingsbeleid redelijkerwijs naar eigen inzicht te wijzigen. Wanneer gebruikers zich voor de eerste keer aanmelden, kan hen gevraagd worden of ze al dan niet regelmatig marketingberichten en andere niet-kritieke aan de Applicatie Programmatuur gerelateerde berichten willen ontvangen van Tribe CRM. Ze kunnen zich op dat moment of enig ander moment daarna afmelden voor de ontvangst van dergelijke berichten. Omdat de Applicatie Programmatuur een gehoste online toepassing is, moet Tribe CRM mogelijk af en toe alle gebruikers van de Applicatie Programmatuur op de hoogte stellen (ongeacht of ze zich hebben afgemeld zoals hierboven is beschreven) van belangrijke berichten over de werking van de Applicatie Programmatuur.
- 6.6. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn het privacystatement en Verwerkersvoorwaarden van toepassing, zoals geldend voor de betreffende Applicatie Programmatuur. In geval van strijd tussen de verschillende documenten is de volgorde als volgt: (1) Overeenkomst (2) Specifieke Voorwaarden (3) Verwerkersvoorwaarden zoals geldend voor de betreffende Applicatie Programmatuur (4) Algemene Voorwaarden Tribe CRM (5) Privacystatement.

## 7. Beveiliging van gegevens

- 7.1. De Klant is verantwoordelijk voor doelmatige gegevensbeveiliging. De Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde voldoende passende maatregelen, waaronder een antivirus-programmatuur, in werking hebben.
- 7.2. Indien Tribe CRM op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Tribe

CRM staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

- 7.3. De door of vanwege Tribe CRM aan de Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door de Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan door de Klant geautoriseerde (rechts)personen kenbaar worden gemaakt. Tribe CRM is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecode en certificaten te wijzigen.

## 8. Eigendomsvoorbehoud en opschortingsrechten

- 8.1. Alle aan de Klant geleverde zaken blijven eigendom van Tribe CRM totdat alle bedragen die de Klant aan Tribe CRM op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Tribe CRM zijn voldaan. Een Klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Tribe CRM mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 8.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor Tribe CRM gunstigere bepalingen bevat.
- 8.3. Rechten worden in voorkomend geval aan de Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de Klant alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8.4. Tribe CRM kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan Tribe CRM verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## 9. Bij wie rusten de IE-rechten?

- 9.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de Programmatuur, de Maatwerk Programmatuur en de Documentatie of andere materialen die op grond van de Overeenkomst worden ontwikkeld, in gebruik worden gegeven of geleverd, zoals ontwerpen, analyses, aanbiedingen, rapportages etc., berusten uitsluitend bij Tribe CRM, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend

een niet-exclusief gebruiksrecht welke hem bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet worden toegekend.

- 9.2. Het is Tribe CRM toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van werken, inclusief maar niet beperkt tot Programmatuur, producten, utilities, methoden en technieken e.d. tegen onrechtmatig gebruik. Het is de Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Ook is het de Klant niet toegestaan de Programmatuur zonder tussenkomst van Tribe CRM te modificeren of te gebruiken in strijd met de voorwaarden van de Overeenkomst.
- 9.3. De Overeenkomst is geen verkoopcontract en verleent je geen eigendomsrechten op of in verband met de Applicatie Programmatuur, technologie of intellectuele eigendomsrechten van de Applicatie Programmatuur. De naam Tribe CRM, het logo van Tribe CRM en de productnamen gerelateerd aan de Applicatie Programmatuur zijn handelsmerken van Efficy Nederland B.V. (en haar licentiegevers) en voor het gebruik hiervan wordt geen recht of licentie verleend.
- 9.4. Tribe CRM behoudt zich het recht voor de middels de relatie met de Klant toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover geen vertrouwelijke informatie van de Klant ter kennis van derden wordt gebracht.
- 9.5. Tribe CRM vrijwaart de Klant tegen directe schade die de Klant lijdt ten gevolge van aanspraken of vorderingen van derden ter zake van gestelde inbreuk van de Programmatuur, Maatwerk Programmatuur en de daarbij behorende Documentatie op auteursrechten, handelsmerken, octrooien of andere rechten van intellectuele eigendom, tenzij er sprake is van de omstandigheden welke zijn genoemd in artikel 9.2 van deze Algemene Voorwaarden.
- 9.6. Indien de Klant, op grond van een rechterlijke beslissing niet langer gebruik zou mogen maken van de Programmatuur, Maatwerk Programmatuur of Documentatie om redenen waarvoor Tribe CRM op grond van artikel 9.1 verantwoordelijk is, zal Tribe CRM, naar eigen goeddunken en op eigen kosten zich inspannen om, hetzij het recht te verkrijgen voor de Klant om de Programmatuur, de Maatwerkprogrammatuur of Documentatie te blijven gebruiken, hetzij de Programmatuur, Maatwerk Programmatuur of Documentatie of het inbreuk makende deel daarvan, te vervangen of zodanig te modificeren dat de Programmatuur, Maatwerk Programmatuur of Documentatie of het inbreuk makende deel daarvan, niet langer inbreuk maakt op de gestelde eigendomsrechten.
- 9.7. De Klant zal Tribe CRM schadeloos stellen voor c.q. vrijwaren tegen schade die Tribe CRM lijdt ten gevolge van aanspraken en/of vorderingen van derden of procedures

door deze derde(n) ingesteld of aangespannen indien de Klant de Programmatuur, Maatwerk Programmatuur of Documentatie anders dan in de Overeenkomst is bepaald heeft gebruikt, bijvoorbeeld buiten de Aangewezen Verwerkingsomgeving. Ook vrijwaart Klant Tribe CRM tegen en stelt Tribe CRM schadeloos voor opzet, roekeloosheid en fraude in verband met de uitvoering van de Overeenkomst. In alle gevallen geldt dat indien Tribe CRM desalniettemin mocht worden aangesproken, Tribe CRM voor het volledige door haar voldane bedrag aan schadevergoeding, inclusief kosten, recht van regres heeft op de Klant.

- 9.8. Tribe CRM is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met de Klant is overeengekomen.

## 10. Wanneer zijn wij aansprakelijk?

- 10.1. De Klant is steeds verantwoordelijk voor de keuze, het gebruik en de juiste toepassing, daaronder mede te verstaan de interoperabiliteit, van de Programmatuur en de door Tribe CRM te leveren diensten.
- 10.2. Indien één der Partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, zal de andere Partij de nalatige Partij deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal onverwijld schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat de nalatige Partij in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 10.3. Indien Tribe CRM toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen is zij tegenover de Klant slechts aansprakelijk voor vergoeding van de door die Klant geleden directe schade.
- 10.4. De eventuele aansprakelijkheid van Tribe CRM is per gebeurtenis, waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt, beperkt tot het bedrag dat door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tribe CRM wordt uitgekeerd. Keert de verzekeraar om welke reden dan ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid van Tribe CRM per gebeurtenis, waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt, beperkt tot het bedrag gelijk aan de prijs voor de Opdracht, welke gefactureerd is in het tijdvak van 12 maanden direct

voorafgaande aan het schadeveroorzakende voorval.

10.5. Onder directe schade wordt limitatief verstaan:

- a) schade aan apparatuur en programmatuur, waaronder uitsluitend verstaan wordt materiële beschadiging;
- b) schade aan andere eigendommen van Klant of van derden;
- c) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade waaronder kosten voor noodvoorzieningen, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht.

10.6. Aansprakelijkheid voor bedrijfsschade, waaronder schade wegens gederfde winst of niet gerealiseerde besparingen, reputatieschade of andere indirecte of gevolgschade is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Tribe CRM verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten, bijvoorbeeld bij een beveiligingsincident en/of datalek, of de voorkoming of beperking hiervan.

10.7. Bovenstaande beperkingen van de aansprakelijkheid vervallen in het geval van opzet of grove schuld van Tribe CRM en/of van haar tot de directie en/of bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten.

10.8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Tribe CRM meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Tribe CRM vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de Klant voor het verstrijken van die termijn, een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

10.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen van wie Tribe CRM zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

## 11. Wanneer kan de Overeenkomst ontbonden worden?

11.1. De Klant is gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke of arbitrale tussenkomst te ontbinden overeenkomstig artikel 6:265 BW, indien Tribe CRM, ook na schriftelijke aanmaning stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft aan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst te voldoen.

- 11.2. Tribe CRM is, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, bevoegd de Overeenkomst, zonder rechterlijke of arbitrale tussenkomst, met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien:
- 1) door of ten aanzien van de Klant (voorlopige) surseance van betaling of faillissement aangevraagd of verleend wordt;
  - 2) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Klant of op door of namens de Klant ter beschikking gestelde goederen, beslag is gelegd en dit beslag niet binnen korte termijn wordt opgeheven;
  - 3) de onderneming van de Klant wordt geliquideerd of de Klant zijn huidige onderneming staakt, of indien die Klant een rechtspersoon is, de eigendomsverhoudingen in die rechtspersoon substantieel wijzigen, of deze wordt ontbonden;
  - 4) de Klant anderszins niet, niet volledige en/of niet tijdig voldoet aan enige andere verplichting uit de Overeenkomst voortvloeiend;  
in alle gevallen sub 1) tot en met 4) steeds onverminderd het recht van Tribe CRM op schadevergoeding.
- 11.3. Indien zich één van de in de artikel 11.2 of artikel 11.4 genoemde situaties voordoet, zijn alle vorderingen van Tribe CRM op de Klant in hun geheel en onmiddellijk opeisbaar, zonder dat voorafgaande ingebrekestelling nodig is.
- 11.4. Indien de Klant onder directe of indirecte, of feitelijke zeggenschap of bestuur komt te staan van een andere persoon, rechtspersoon of organisatie die als concurrent van Tribe CRM kan worden gezien, is Tribe CRM gerechtigd de Overeenkomst met bijbehorende bijlagen door schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk buiten rechte te ontbinden onder vermelding van de ontbindingsdatum, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist en zonder aansprakelijk te kunnen worden gesteld door de Klant.
- 11.5. Hierboven bedoelde vormen van beëindiging geschieden per aangetekende brief, met bevestiging van ontvangst, gericht aan de Wederpartij.

## 12. Geheimhouding en verbod op overname van personeel

- 12.1. Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie zoals gedefinieerd in artikel 12.2 van deze Algemene Voorwaarden als vertrouwelijk behandelen.
- 12.2. Vertrouwelijke Informatie omvat alle informatie die niet algemeen bekend is en ter beschikking is gesteld door de Klant, Tribe CRM of hun toeleveranciers. Vertrouwelijke Informatie omvat bijvoorbeeld bedrijfsgeheimen, zakelijke- en marketing strategieën, adresbestanden, software, Programmatuur, gegevens over

research en development en gegevens betreffende human resources.

- 12.3. Al het materiaal dat Vertrouwelijke Informatie bevat of dat daarmee in verband staat of daarvan is afgeleid, zal worden geretourneerd aan de verstreckende partij of worden vernietigd, zodra het doel van de verstrekking is bereikt, naar goeddunken van de partij die de Vertrouwelijke Informatie heeft verstrekt.
- 12.4. Vertrouwelijke Informatie mag alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de verstreckende partij worden geopenbaard, of op last van een gerechtelijke of arbitrale uitspraak.
- 12.5. Gedurende de looptijd van de desbetreffende overeenkomst alsmede één (1) jaar na beëindiging daarvan is het de Klant niet toegestaan om, middellijk of onmiddellijk, direct of indirect, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tribe CRM, medewerkers van Tribe CRM die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken, hetzij hen daartoe op enigerlei wijze te (doen) benaderen, onder verbeurte van een direct opeisbare boete van EUR 50.000,-- (zegge: vijftigduizend euro) per overtreding van dit verbod.

## 13. Wat gebeurt er bij overmacht?

- 13.1. Geen der Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht, noch zal de ene Partij jegens de andere Partij aansprakelijk zijn in geval die partij haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet na kan komen –uitgezonderd de betalingsverplichtingen- door Overmacht. Onder Overmacht wordt mede verstaan overmacht van licentiegevers of toeleveranciers van Tribe CRM, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Klant aan Tribe CRM zijn voorgeschreven, evenals gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Tribe CRM is voorgeschreven, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van het internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, oorlog en algemene vervoersproblemen.
- 13.2. Indien een situatie van Overmacht meer dan negentig dagen voortduurt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Reeds op grond van de Overeenkomst geleverde prestaties worden in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

## 14. Welk recht geldt en welke rechter beslist bij geschillen?

- 14.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (of opvolgend verdrag) is uitgesloten.
- 14.2. Partijen komen ten aanzien van alle geschillen welke tussen hen mochten ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten Overeenkomst, dan wel van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, overeen deze geschillen te laten behandelen overeenkomstig het ICT-Mediationreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag.
- 14.3. Indien met betrekking tot deze geschillen door Partijen geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig dat Reglement, zullen deze geschillen bij uitsluiting worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, op verzoek van de meest gereede partij, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire maatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.
- 14.4. In afwijking van het bepaalde in artikel 14.3 is Tribe CRM steeds gerechtigd een geschil aan de gewone rechter te 's-Hertogenbosch voor te leggen, tenzij dwingendrechtelijke anders voorgeschreven.



# Licentievoorwaarden Tribe CRM

## 15. Waarvoor zijn deze licentievoorwaarden?

- 15.1. Deze licentievoorwaarden Tribe CRM zijn van toepassing op alle aanbiedingen en leveringen door Tribe CRM met betrekking tot de Applicatie Programmatuur Tribe CRM voor zowel producten als diensten, en alle door Tribe CRM daartoe afgesloten Overeenkomsten.
- 15.2. Naast deze licentievoorwaarden zijn de Algemene Voorwaarden Tribe CRM van Efficy Nederland B.V. van toepassing. Ingeval van tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten is de volgorde als volgt: (1) Overeenkomst (2) Licentievoorwaarden Tribe CRM (3) Verwerkersvoorwaarden Tribe CRM (4) Algemene Voorwaarden Tribe CRM (5) Privacystatement.
- 15.3. Definities opgenomen in de Algemene Voorwaarden Tribe CRM zijn ook van toepassing op deze licentievoorwaarden.
- 15.4. De kopjes gebruikt voor artikelen, paragrafen en inhoudsopgave zijn uitsluitend bedoeld als referentie en beogen niet de Overeenkomst te interpreteren.

## 16. Hoe lang duurt de Overeenkomst?

- 16.1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten Overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt. De Overeenkomst kan door de Klant niet tussentijds worden beëindigd, onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde.
- 16.2. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij de Klant opzegt overeenkomstig het bepaalde in artikel 16.3.
- 16.3. Een opzegtermijn is niet van toepassing. De Klant kan de Overeenkomst in haar eigen omgeving van de applicatie tot op het laatste moment vóór verlengen, zoals benoemd in artikel 16.2, beëindigen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 20.1.
- 16.4. Tribe CRM kan de Overeenkomst -en na verlenging op basis van artikel 16.2., de verlengde Overeenkomst- steeds tussentijds beëindigen overeenkomstig het bepaalde in artikel 20.2 met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste zes

(6) maanden onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde.

16.5. In afwijking van het bepaalde in de vorige artikelliden geldt een Testaccount uitsluitend voor de overeengekomen duur hiervan en eindigt het Testaccount van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist.

## 17. Wat houdt een Licentie in?

17.1. Tribe CRM verleent een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, recht om de Applicatie Programmatuur te gebruiken uitsluitend voor interne doeleinden overeenkomstig de voorwaarden van de Overeenkomst. Alle rechten die niet nadrukkelijk aan de Klant worden verleend, zijn voorbehouden aan Tribe CRM en haar licentiegevers. Het recht om de Applicatie Programmatuur te gebruiken is strikt persoonlijk en mag niet worden gedeeld of gebruikt door meer dan één individuele Gebruiker, maar kan wel opnieuw worden toegewezen aan een nieuwe Gebruiker die een voormalige Gebruiker vervangt die uit dienst is getreden of van wie de arbeidsstatus of functie anderszins is gewijzigd en die de Applicatie Programmatuur niet langer gebruikt. Modules mogen door meer dan één individuele Gebruiker van de Applicatie Programmatuur gebruikt worden.

17.2. Indien de Klant een directe concurrent van Tribe CRM is, mag de Klant de Applicatie Programmatuur uitsluitend gebruiken na voorafgaande schriftelijke toestemming van Tribe CRM. Bovendien mag de Klant de Applicatie Programmatuur niet gebruiken om de beschikbaarheid, prestaties of functionaliteit van de Applicatie Programmatuur te volgen of anderszins te gebruiken met het oog op concurrentiedoeleinden.

17.3. De Klant mag niet (1) de Applicatie Programmatuur in (sub)licentie verstrekken, verkopen, doorverkopen, overbrengen, toewijzen, distribueren of anderszins commercieel benutten of op enigerlei wijze beschikbaar stellen aan derden; (2) afgeleide werken van de Applicatie Programmatuur of de Inhoud maken; (3) 'webkoppelingen' naar de toepassing maken of hiervan een 'frame' of 'mirror' maken op een andere server of een draadloos of op internet gebaseerd apparaat; of (4) reverse-engineering toepassen op de toepassing of de Applicatie Programmatuur openen teneinde (a) concurrerende producten of services te ontwikkelen, (b) producten te ontwikkelen waarin dezelfde ideeën, voorzieningen, functies of afbeeldingen als die van de Applicatie Programmatuur worden gebruikt of (c) ideeën, voorzieningen, functies of afbeeldingen van de Applicatie Programmatuur te kopiëren.

17.4. De Klant mag de Applicatie Programmatuur wel voor interne doeleinden gebruiken en onthoudt zich daarbij van: (a) het verzenden of opslaan van kwetsend,

aanstootgevend, bedreigend, lasterlijk of anderszins onwettig materiaal, met inbegrip van materiaal dat schadelijk is voor kinderen of dat het recht op privacy van derden schaadt; (b) het verzenden of opslaan van materiaal dat softwarevirussen, wormen, Trojaanse paarden of andere schadelijke computercode, bestanden, scripts, agenten of programma's bevat; (c) het storen of schaden van de integriteit of prestaties van de Applicatie Programmatuur of de gegevens die hierin zijn opgeslagen; of (d) het ongeoorloofd toegang pogen te krijgen tot de Applicatie Programmatuur of de aanhorige systemen of netwerken.

## 18. Wijziging van het aantal Licenties

- 18.1. De Klant kan het aantal Licenties vermeerderen of verminderen door in de Applicatie Programmatuur Gebruikers en/of modules toe te voegen of te verwijderen zodat het door de Klant gewenste aantal Gebruikers en modules overblijft.
- 18.2. De Klant dient de vermeerdering of vermindering minimaal één dag (1) vóór de volgende licentietermijn in haar omgeving van de Applicatie Programmatuur doorgevoerd te hebben.

## 19. Wat is de duur van een Licentie?

- 19.1. De licentietermijn, zoals gekozen tijdens de (online) bestelprocedure of anderszins via een getekende offerte, gaat in na bestelling. Nadat de eerste licentietermijn is verstreken, wordt deze automatisch verlengd met opeenvolgende termijnen van één jaar, zijnde de verlengingstermijn. Voor bijbestelde Licenties geldt dat nadat de looptijd van de licentietermijn is verstreken deze automatisch met de Licenties uit de eerste licentietermijn worden verlengd, zijnde de verlengingstermijn.

## 20. Beëindiging van de Licentie

- 20.1. De Klant kan de Overeenkomst alleen beëindigen door in zijn omgeving van de Applicatie Programmatuur minimaal één dag (1) vóór aanvang van de volgende licentietermijn aan te geven dat de Overeenkomst beëindigd dient te worden. De opzegging dient te geschieden door een hiertoe gemachtigd persoon. Hierna zal een bevestiging door Tribe CRM verzonden worden naar het in de Applicatie Programmatuur bekende emailadres en zal de Overeenkomst na verloop van de licentietermijn eindigen.
- 20.2. Tribe CRM kan deze Overeenkomst beëindigen door minimaal zes (6) maanden voor aanvang van de volgende licentietermijn de Klant via de Applicatie Programmatuur,

per email of schriftelijk hiervan op de hoogte te stellen. Tribe CRM stelt de Applicatie Programmatuur tot dertig (30) dagen na beëindigingdatum beschikbaar om in de Applicatie Programmatuur vastgelegde Klantgegevens en eventuele overige data te extraheren en veilig te stellen. De Klant stemt ermee in en verklaart dat Tribe CRM niet verplicht is om deze Klantgegevens en data langer dan dertig (30) dagen te bewaren en dat deze gegevens dertig (30) dagen na beëindigingdatum verwijderd kunnen worden.

20.3. Als de Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt of zonder toestemming de technologie of de Applicatie Programmatuur van Tribe CRM gebruikt dan wel de Overeenkomst anderszins niet naleeft, wordt dit beschouwd als toerekenbare tekortkoming. Tribe CRM kan in dat geval, zonder dat ingebrekestelling is vereist, naar eigen inzicht wachtwoord, account of gebruik van de Applicatie Programmatuur beëindigen. Tribe CRM kan bovendien een gratis account op elk moment naar eigen inzicht beëindigen.

20.4. De Klant stemt ermee in en accepteert dat Tribe CRM niet verplicht is om de Klantgegevens te bewaren en deze gegevens kan verwijderen als aan de zijde van de Klant sprake is van een toerekenbare tekortkoming, inclusief maar niet beperkt tot wanbetaling van openstaande kosten, en deze overtreding niet is gecorrigeerd binnen dertig (30) dagen nadat de Klant hierop is gewezen.

## 21. Welke verantwoordelijkheden heb je?

21.1. De Klant is verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden onder zijn gebruikersaccounts en dient zich te houden aan alle toepasselijke lokale, provinciale, nationale en internationale wetten, verdragen en voorschriften in verband met het gebruik van de Applicatie Programmatuur, inclusief wetten, verdragen en voorschriften inzake gegevensprivacy, internationale communicatie en verzending van technische of persoonlijke gegevens.

21.2. De Klant dient: (1) Tribe CRM direct op de hoogte te stellen van enig ongeautoriseerd gebruik van een wachtwoord of account of een andere bekende of vermoedelijke schending van de beveiliging; (2) Tribe CRM direct op de hoogte te stellen en redelijkerwijs alles in het werk te stellen om het kopiëren of distribueren van inhoud onmiddellijk te stoppen zodra deze praktijk bekend is of hierover vermoedens bestaan bij de Klant of zijn gebruikers; en (3) zich niet voor te doen als een andere gebruiker van de Applicatie Programmatuur of onjuiste identiteitsgegevens te verstrekken om toegang te krijgen tot de Applicatie Programmatuur of deze te gebruiken.

## 22. Wat doen wij met klantinformatie en klantgegevens?

- 22.1. Tribe CRM is niet de eigenaar van gegevens, informatie of materiaal welke de Klant naar de applicatie heeft verzonden tijdens het gebruik van de Applicatie Programmatuur (zijnde "Klantgegevens"). De Klant, en niet Tribe CRM, is zelf verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, kwaliteit, integriteit, wettelijkheid, betrouwbaarheid, geschiktheid en intellectuele eigendom of het gebruiksrecht met betrekking tot alle Klantgegevens. De Klant zal de aangeleverde gegevens altijd aanleveren met in achtneming van de geldende wetgeving betreffende het verwerken van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 22.2. De Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende het verwerken van persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het melden van datalekken aan de relevante privacy autoriteit en/of de betrokkenen, de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren, en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkene. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de Klant. Tribe CRM verricht de Online diensten als 'verwerker' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Tenzij anders overeengekomen, zijn de Verwerkersvoorwaarden van Tribe CRM zoals geldend voor de Tribe CRM Applicatie uitdrukkelijk van toepassing op deze Overeenkomst en de relatie tussen de Klant, als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens, en Tribe CRM, als bewerker ten behoeve van de Klant.

## 23. Gegevensopslag en Fair Use Policy

- 23.1. De Klant wordt gratis een schijfruimte ter beschikking gesteld als genoemd in de Applicatie Programmatuur. Op deze ter beschikkingstelling van de schijfruimte is een limiet van toepassing. De bijbehorende limiet houdt in dat Tribe CRM bij overschrijding hiervan de Klant kan verzoeken de dataopslag te minderen of de Klant voor de opslag boven de limiet een bedrag in rekening kan brengen.
- 23.2. Tribe CRM behoudt zich het recht voor om limieten in verband met de opslag van Klantgegevens te wijzigen.

## 24. Internetvertragingen

- 24.1. Services van Tribe CRM kunnen onderhevig zijn aan beperkingen, vertragingen en andere problemen die eigen zijn aan het gebruik van internet en elektronische

communicatie. Tribe CRM is niet verantwoordelijk c.q. aansprakelijk voor vertragingen, storingen bij de levering of andere schade ten gevolge van deze problemen.

## 25. Welke kosten en tarieven brengen wij in rekening?

- 25.1. De Klant dient alle kosten of tarieven ten laste van zijn account te voldoen overeenkomstig de kosten-, tarief- en factuurvoorwaarden die gelden op het moment dat deze kosten verschuldigd zijn. De aanvangskosten komen overeen met het, bij de eerste bestelling, aantal aangevraagde Licenties voor Gebruikers maal de op dat moment geldende tarieven voor Licenties voor Gebruikers.
- 25.2. De Klant is ervoor verantwoordelijk om alle Licenties te voldoen die zijn besteld voor de volledige licentietermijn, ongeacht of deze Licenties daadwerkelijk worden gebruikt. Betalingsverplichtingen kunnen niet worden geannuleerd, opgeschort en/of verrekend, en bedragen kunnen niet worden gerestitueerd.
- 25.3. De Klant dient Tribe CRM geldige en goedgekeurde inkooporder gegevens te verstrekken als de Klant zich wil aanmelden voor de Applicatie Programmatuur. Een geautoriseerde medewerker van de Klant, de Licentiebeheerder, kan in de Applicatie Programmatuur Licenties toevoegen. Voor extra Licenties geldt het volgende: (1) extra Licenties hebben dezelfde looptijd als de bestaande Licenties; (2) de licentietarieven voor de extra Licenties zijn gelijk aan de dan geldende licentietarieven; en (3) Licenties die gedurende een periode zijn toegevoegd, worden voor de resterende termijn in rekening gebracht.

## 26. Facturering en kosten van verlenging

- 26.1. Kosten voor het gebruik van de Applicatie Programmatuur worden per licentietermijn vooraf door Tribe CRM in rekening gebracht en geïnd. Tribe CRM schrijft automatisch een bedrag van creditcard of rekening af (machtiging) of verzendt een factuur. Voor bijbestelde Licenties geldt dat deze ineens en vooraf tot einde looptijd van de eerste licentietermijn of verlengingstermijn gefactureerd worden.
- 26.2. De kosten voor verlenging zijn gelijk aan het dan geldende totale aantal Licenties maal de licentietarieven die van kracht zijn gedurende de vorige termijn. Tarieven voor andere services worden volgens de bedragen op het Bestelformulier in rekening gebracht. De kosten van de Applicatie Programmatuur zijn exclusief belastingen, heffingen of accijnzen.

26.3. De Klant stemt ermee in Tribe CRM volledige en nauwkeurige factuur- en contactgegevens te verstrekken en deze in haar eigen omgeving van de Applicatie Programmatuur up to date te houden. Deze informatie omvat o.a. wettelijke bedrijfsnaam, adres en e-mailadres alsmede de naam en het telefoonnummer van een geautoriseerde contactpersoon voor facturering en de Licentiebeheerder. De Klant stemt ermee in om deze informatie binnen dertig (30) dagen na een eventuele wijziging bij te werken. Als de verstrekte contactgegevens onjuist of frauduleus blijken te zijn, behoudt Tribe CRM zich het recht voor om de toegang tot de Applicatie Programmatuur te beëindigen en eventueel andere juridische stappen te ondernemen.

26.4. Als de Klant meent dat de factuur onjuist is, dient de Klant binnen veertien (14) dagen na de datum van de desbetreffende factuur schriftelijk contact met Tribe CRM op te nemen om in aanmerking te komen voor een correctie of creditering. Hierna wordt de factuur als juist aangemerkt en komt het recht op correctie te vervallen.

## 27. Wat gebeurt er als je niet betaalt?

27.1. Naast eventuele andere rechten van Tribe CRM, behoudt Tribe CRM zich het recht voor om haar verplichtingen, waaronder het verlenen van toegang tot de Applicatie Programmatuur op te schorten als de account van de Klant een achterstallig saldo heeft (betalingsachterstand).

27.2. Gedurende de opschortingsperiode is de Klant nog steeds de kosten voor Licenties verschuldigd. Als de Klant of Tribe CRM deze Overeenkomst beëindigt, is Klant verplicht het openstaande saldo van zijn account te voldoen dat is berekend overeenkomstig het bepaalde in artikel 25, inclusief de verschuldigde rente. De Klant stemt ermee in dat Tribe CRM dergelijke onbetaalde kosten kan afschrijven van de creditcard van de Klant of anderszins deze onbetaalde kosten bij de Klant kan factureren.

27.3. Tribe CRM behoudt zich het recht voor om kosten voor een hernieuwde verbinding in rekening te brengen als de account is geschorst en de Klant naderhand verzoekt om toegang tot de Applicatie Programmatuur. De Klant stemt ermee in en verklaart dat Tribe CRM niet verplicht is om Klantgegevens te bewaren en dat deze Klantgegevens permanent kunnen worden verwijderd als het account dertig (30) dagen of langer een achterstallig saldo heeft.

## 28. Op welke manier communiceren wij met jou?

28.1. Tribe CRM kan kennisgevingen verzenden via een algemeen bericht via de Applicatie Programmatuur, een e-mail naar het e-mailadres dat in de accountgegevens van Tribe CRM is geregistreerd of een brief die per post wordt verzonden naar het adres dat in de accountgegevens van Tribe CRM is geregistreerd. Tribe CRM gaat ervan uit dat een dergelijke kennisgeving na 48 uur (bij verzending per post) of 12 uur (bij verzending per e-mail) is ontvangen.

## Contact: vragen of aanvullende informatie?

Als je vragen hebt of aanvullende informatie wilt, kun je een e-mail sturen naar [info@tribecrm.nl](mailto:info@tribecrm.nl).