ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Dienst van BaseCRM, een en ander zoals hieronder gedefinieerd. Deze Algemene Voorwaarden vormen een bindende overeenkomst tussen u en BaseCRM. Lees deze Algemene Voorwaarden zorgvuldig, zodat u weet wat uw rechten en plichten zijn wanneer u gebruik maakt van de Dienst. Deze Algemene Voorwaarden kunnen gedownload en geprint worden via https://www.basecrm.com/documents/nl/algemene-voorwaarden.pdf.

Artikel 1. Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende met hoofdletters aangeduide termen steeds de hierna volgende betekenis:

- Abonnee: de rechtspersoon die een Abonnement afneemt op de Dienst;
- Abonnement: een abonnement op de Dienst van BaseCRM, op basis waarvan tegen betaling Gebruikers van de Abonnee toegang verkrijgen tot de Omgeving, op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst;
- Administratie: een boekhouding die door Abonnee in de Omgeving kan worden gevoerd door middel van de administratie Module van de Dienst;
- Administrator: de Abonnee en/of een of meerdere door Abonnee aangestelde Gebruiker(s) die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de Omgeving via de beheeromgeving;
- AI Toepassing: iedere (additionele) functionaliteit opgenomen in de Dienst (al dan niet in een specifieke Module) gebaseerd op (generatieve) kunstmatige intelligentie die door BaseCRM in het kader van de Overeenkomst en het Abonnement al dan niet met behulp van derden aan Abonnee wordt aangeboden;
- Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van BaseCRM;
- BaseCRM: de besloten vennootschap BaseCRM B.V., ingeschreven in het Handelsregister onder dossiernummer 33194565;
- BaseCRM Online CRM: de customer relationship management-oplossing van BaseCRM, aangeboden aan Abonnee op basis van een Abonnement;
- Dienst: de dienst van BaseCRM, bestaande uit BaseCRM Online CRM welke via (toekomstige) Modules en (indien van toepassing) de AI Toepassing(en) online toegankelijk wordt gemaakt voor Abonnee en/of Gebruikers. De Dienst wordt niet aangeboden aan advocatuur, notariaat, accountancy en/of makelaardij;
- Gebruiker: een natuurlijk persoon die toegang heeft tot de Omgeving en daarmee gebruik maakt van de Dienst, voor zover afgenomen door de Abonnee;

- Gegevens: alle informatie en/of data (waaronder Persoonsgegevens) die door Abonnee en/of Gebruiker is ingevoerd in de Omgeving;
- IE-rechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties;
- Input: informatie en/of data (waaronder mede begrepen Gegevens) die Abonnee (inclusief Gebruikers) verstrekt aan of verwerkt met de AI Toepassing(en);
- Login: de gebruikersnaam en het bijbehorende wachtwoord van Abonnee of Gebruiker om toegang te verkrijgen tot de Omgeving en gebruik te kunnen maken van de Dienst;
- Melding: een melding van een Gebruiker binnen de Servicetijden aan BaseCRM van een probleem met betrekking tot de Dienst;
- Module: een toepassing of aanvulling van de Dienst. De afgenomen Modules staan gespecificeerd in de Overeenkomst;
- Omgeving: een omgeving waarvan Abonnee op basis van het Abonnement het gebruiksrecht heeft en waar zij Gebruikers toegang toe kan verschaffen om gebruik te maken van de Dienst, waaronder eventueel afgenomen Administraties;
- Output: door de AI Toepassing(en) op basis van de Input gegenereerde output;
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen Partijen op grond waarvan Abonnee en haar Gebruikers gerechtigd zijn gebruik te maken van de Dienst;
- Partijen: Abonnee en BaseCRM;
- Prijslijst: de actuele prijslijst van BaseCRM voor het gebruik van de Dienst, zoals te vinden op de Website;
- Servicetijden: de openingstijden van de servicedesk van BaseCRM, te weten maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur Nederlandse tijd;
- Storing: de niet-beschikbaarheid van de Dienst;
- Website: de website van BaseCRM, bereikbaar via www.basecrm.com alsmede alle onderliggende pagina's.

1.2. Voor toepassing van deze Algemene Voorwaarden maakt het geen verschil of de hiervoor gedefinieerde termen in het enkelvoud of in het meervoud zijn gesteld dan wel in een bepaalde samenstelling worden gebruikt.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst alsmede elk gebruik van de Dienst en de Website, Abonnementen en alle overige aan Abonnee verleende diensten door BaseCRM. Eventuele voorwaarden van Abonnee worden hierbij nadrukkelijk afgewezen.

2.2. Deze Algemene Voorwaarden, alsmede het Abonnement, kunnen enkel door BaseCRM worden gewijzigd en/of aangevuld.

2.3. BaseCRM is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. De meest actuele Algemene Voorwaarden zullen op de Website te vinden zijn of worden tijdens het gebruik van de Dienst onder de aandacht van de Abonnee en/of Gebruiker gebracht. BaseCRM stelt de gewijzigde Algemene Voorwaarden ten minste drie (3) maanden voor inwerkingtreding daarvan via de Dienst en/of via de Website ter beschikking aan Abonnee.

2.4. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn dan wel om enige andere reden geheel of gedeeltelijk ongeldig wordt of is, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. BaseCRM zal het ongeldige beding vervangen door een beding dat wel geldig is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden, zoveel mogelijk overeenstemt met die van het ongeldige beding.

Artikel 3: Dienst

3.1. De Dienst van BaseCRM bestaat uit het online aanbieden van BaseCRM Online CRM in diverse Abonnementsvormen, via (aanvullende) Modules naar keuze, beschikbaar voor Abonnee en Gebruikers in de Omgeving, zoals aangegeven op de Website. De Dienst wordt geleverd op basis van een inspanningsverplichting.

3.2. De Dienst is een generiek product. De Abonnee aanvaardt dat de Dienst, de Omgeving en de mobiele applicatie van de Dienst alleen de functionaliteiten en overige eigenschappen bevatten zoals hij die aantreft in de Dienst en de Omgeving op het moment van gebruik (op “as is” basis). BaseCRM zal zich inspannen om fouten in de Dienst te herstellen, maar kan er niet voor instaan dat de Dienst en/of Omgeving foutloos is of dat alle fouten worden hersteld.

3.3. BaseCRM garandeert niet dat de Dienst te allen tijde en zonder onderbrekingen of Storingen toegankelijk is. BaseCRM is op geen enkele wijze aansprakelijk of schadeplichtig jegens de Abonnee voor enige schade die voortvloeit uit of het gevolg is van het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn of (tussentijds) uitvallen van de Dienst, Omgeving of Website.

3.4. BaseCRM is te allen tijde gerechtigd om, zonder voorafgaande bekendmaking en zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te worden jegens de Abonnee, (i) procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Website en/of in de Dienst aan te brengen en (ii) de Website, de Dienst of de Omgeving (tijdelijk of blijvend) buiten gebruik te stellen, te beperken of te verwijderen indien dit noodzakelijk is voor de deugdelijkheid en/of continuïteit van de Dienst.

3.5. De Abonnee is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur en deugdelijke telecommunicatiefaciliteiten (waaronder internetverbinding) die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van de Dienst. De Abonnee garandeert dat hij zal voldoen aan alle (technische) eisen die BaseCRM stelt ten behoeve van het verlenen van de Dienst, zoals kenbaar gemaakt op de Website. BaseCRM is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor kosten voortkomend uit het gebruik van telecommunicatie die via de telecommunicatieprovider in rekening worden gebracht.

3.6. BaseCRM biedt Abonnee de mogelijkheid om gebruik te maken van de Dienst via een beperkte mobiele applicatie. BaseCRM verricht dit onderdeel van de Dienst als een inspanningsverplichting. Abonnee is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst en de veiligheid van het gebruik daarvan via mobiele apparatuur.

3.7. De Dienst kan gebruik maken van software van derden. Abonnee begrijpt en accepteert dat BaseCRM geen controle heeft over deze software van derden en/of de werking daarvan. BaseCRM biedt geen garanties ten aanzien van deze software van derden en is dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van of voortvloeit uit (het gebruik van) deze software van derden.

3.8. BaseCRM maakt gebruik van een externe clouddienst. Abonnee accepteert en aanvaardt dat de (gebruiks-)voorwaarden van de leverancier van voornoemde dienst van toepassing zijn. BaseCRM biedt geen garanties ten aanzien van deze leverancier en is dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van of voortvloeit uit het gebruik van deze dienst.

3.9. De Abonnee is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij en/of Gebruiker met behulp van de Dienst verricht.

Artikel 4: Abonnement

4.1. Om gebruik te kunnen maken van de Dienst moet een Abonnement op de Dienst worden afgenomen. De Abonnee heeft keuze uit verschillende Abonnementstypen die kunnen worden aangevuld met Modules, zoals weergegeven op de Website.

4.2. BaseCRM heeft het recht de Dienst en/of een Abonnement te weigeren aan partijen om welke reden dan ook, alsmede voorwaarden te stellen aan een partij alvorens deze een Abonnement op de Dienst te verlenen.

4.3. Het Abonnement treedt in werking op het moment van bevestiging van de aanvraag van het Abonnement door BaseCRM. BaseCRM zal Abonnee de URL van de Omgeving en de Login verstrekken op een tussen Partijen afgesproken tijdstip, dan wel indien geen tijdstip is overeengekomen, binnen een redelijke termijn na inwerkingtreding van het Abonnement.

4.4. BaseCRM heeft te allen tijde het recht een Abonnement te wijzigen. BaseCRM zal een wijziging ten minste dertig (30) dagen van tevoren aan Abonnee mededelen. Een wijziging treedt op de door BaseCRM aangegeven datum in werking en wordt geacht alsdan door Abonnee te zijn geaccepteerd.

4.5. Abonnee kan BaseCRM verzoeken om Modules toe te voegen aan dan wel, met inachtneming van de looptijd van de Module zoals aangegeven op de Website en/of is overeengekomen tussen Partijen, te verwijderen uit het Abonnement. Een verzoek kan per e-mail info@basecrm.com aan BaseCRM worden toegezonden, ten minste 10 dagen voor het einde van de maand. De wijziging in het Abonnement treedt in werking vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het verzoek is gedaan, tenzij het verzoek een later tijdstip van inwerkingtreding bevat.

4.6. Een verzoek, zoals bedoeld in artikel 4.5, kan slechts 2 maal per jaar worden ingediend. Een op grond van artikel 4.5 toegevoegde Module kan pas 6 maanden na toevoeging worden verwijderd, tenzij voor een Module een andere duur is overeengekomen.

Artikel 5: Gebruik

5.1. Een Abonnement op de Dienst omvat het gebruiksrecht voor het in het Abonnement gespecificeerde aantal Gebruikers op BaseCRM Online CRM en eventuele aanvullende Modules, beschikbaar in één Omgeving. Aanvullende gebruiksrechten kunnen worden verkregen door Gebruikers toe te voegen via de beheeromgeving in de Omgeving.

5.2. Abonnee stelt één of meerdere Administrator(s) aan. Uitsluitend Administrators hebben toegang tot de beheeromgeving van de Omgeving. Administrators zijn uitsluitend bevoegd en verantwoordelijk voor het beheer van de Omgeving, waaronder het aanmaken, verwijderen en wijzigen van (Gegevens van) Gebruikers, het op inactief zetten van Gebruikers en het toegestane gebruik van de Omgeving door de Gebruikers vaststellen, alsmede het aanmaken, afgeven en resetten van Logins, zoals bedoeld in artikel 6.6.

5.3. Administrators mogen uitsluitend eigen functionarissen en werknemers van Abonnee alsmede personen die bij Abonnee werkzaam zijn of anderszins aan Abonnee verbonden zijn als Gebruikers aanmelden. Abonnee dient op verzoek van BaseCRM aan te tonen en draagt de bewijslast dat zij voldoet aan deze voorwaarde.

5.4. Abonnee zal er zorg voor dragen dat de Gebruikers de voorschriften en instructies van BaseCRM nauwgezet nakomen en de Dienst op een voor een dergelijke Dienst normale manier gebruiken. Als handelingen van Abonnee of een Gebruiker het functioneren van de Dienst in gevaar brengen, is BaseCRM gerechtigd zonder voorafgaande waarschuwing de toegang van de desbetreffende Gebruiker of alle Gebruikers tot de Dienst te blokkeren zonder hierdoor schadeplichtig te worden jegens Abonnee en/of Gebruiker.

5.5. Het gebruik van een single-sign-on toepassing komt voor risico van Abonnee.

5.6. Het gebruik van de Dienst is voor eigen rekening en risico van de Gebruiker. Abonnee staat er voor in dat het gebruik van de Dienst niet in strijd is met wet, regelgeving en/of rechten van derden. Abonnee vrijwaart BaseCRM tegen alle schade en kosten als gevolg van en/of voortvloeiend uit claims van derden die hieraan gerelateerd zijn en/of hieruit voortvloeien.

5.7. Abonnee is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor het beheer, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot controle van instellingen van de AI Toepassing(en), het gebruik van de AI Toepassing(en) en de wijze waarop de resultaten van de AI Toepassing(en) worden ingezet. Abonnee is ook uitsluitend zelf verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Gebruikers omtrent/van de AI Toepassing(en) (“AI Geletterdheid”). Ter voorkoming van misverstanden: Abonnee begrijpt, aanvaardt en gaat ermee akkoord dat de Output incorrect, onvolledig en/of inaccuraat kan zijn. Abonnee en Gebruikers zijn uitsluitend zelf verantwoordelijk voor het gebruik en toepassing van de Output, waaronder tevens begrepen het beoordelen van de Output op correctheid, volledigheid en accuratesse en geschiktheid, inclusief menselijke tussenkomst. Abonnee begrijpt, aanvaardt en gaat ermee akkoord, dat mede vanwege de aard van de AI Toepassing(en) en kunstmatige intelligentie in het algemeen, de Output niet uniek kan zijn en derden vergelijkbare output kunnen verkrijgen.

5.8. Abonnee moet ervoor zorgen, en staat er tegenover BaseCRM voor in, dat Abonnee en/of Gebruikers:

- niet stellen, suggereren of impliceren dat Output is gegenereerd door mensen;
- de AI Toepassing(en) niet gebruiken om Output te genereren en/of te bewerken die (i) onrechtmatig of schadelijk is, (ii) in strijd is met enige wet- en/of

regelgeving, (iii) in strijd is met de Overeenkomst, en/of (iv) inbreuk maakt op enig recht van enige derde;

- gerechtigd zijn de Input te (doen) gebruiken (door Gebruikers) voor de AI Toepassing(en).

Artikel 6: Login

6.1. Om gebruik te maken van de Dienst en toegang te krijgen tot de Omgeving dient de Gebruiker te beschikken over een Login. Deze Login wordt door een Administrator aan de Gebruiker verstrekt. Abonnee, Administrator en Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het geheimhouden van de Login. De Dienst wordt ook beveiligd via tweefactorauthenticatie (2FA).

6.2. Administrators en Gebruikers kunnen een wachtwoord van de Login wijzigen. Het wijzigen van een Login is voor eigen risico van Administrators en/of Gebruikers. BaseCRM raadt Abonnee aan er zorg voor te dragen dat Gebruikers of Administrators de Logins die verbonden zijn aan het Abonnement ten minste eens per twee maanden wijzigen, en raadt aan 2FA in te schakelen.

6.3. Abonnee, Administrator en/of Gebruiker zijn uitsluitend verantwoordelijk voor de Login en alle handelingen die via de betreffende Login met de Dienst worden verricht. BaseCRM mag ervan uitgaan dat de Gebruiker daadwerkelijk degene is die zich aanmeldt met de Login. BaseCRM is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de Login.

6.4. Zodra Abonnee, Administrator en/of Gebruiker weet of reden heeft te vermoeden dat een Login in handen is gekomen van onbevoegden, dient deze BaseCRM daarvan onverwijld op de hoogte te stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals het veranderen van de Login. Abonnee vrijwaart BaseCRM voor claims van derden die het gevolg zijn of verband houden met het gebruik van een aan Abonnee verbonden Login.

6.5. Indien een Login, waarmee een Gebruiker reeds ingelogd is op de Omgeving, gelijktijdig opnieuw wordt gebruikt om toegang tot de Omgeving te verkrijgen, wordt de bestaande verbinding met de Omgeving automatisch verbroken. Abonnee en/of Gebruiker draagt het risico en eventuele schade van het verlies en/of beschadiging van Gegevens door het opnieuw gebruiken van een reeds in gebruik zijnde Login.

6.6. Na vijf (5) foutieve inlogpogingen wordt de toegang van een Gebruiker via die Login geblokkeerd. Een Administrator dient de Login voor die Gebruiker te resetten in de beheeromgeving van de Omgeving. Voorts maakt BaseCRM gebruik van reCAPTCHA-technologie bij het inloggen.

Artikel 7: Gegevens

7.1. De Gebruikers bepalen welke Gegevens met behulp van de Dienst worden opgeslagen en uitgewisseld. BaseCRM neemt geen kennis van deze Gegevens. Abonnee is ervoor verantwoordelijk dat de Gegevens die Gebruikers opslaan en uitwisselen via de Dienst rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Het gebruik van de Dienst en/of de Gegevens is voor eigen rekening en risico. BaseCRM aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid voor het opslaan of uitwisselen van Gegevens via de Dienst. De Abonnee vrijwaart BaseCRM tegen alle schade en kosten als gevolg van en/of voortvloeiend uit claims van derden die zien op de (verwerking door Abonnee van de) Gegevens.

7.2. BaseCRM is niet verantwoordelijk voor de juistheid van door Gebruikers ingevoerde Gegevens of de nakoming van (boekhoudkundige) regels door Gebruikers. BaseCRM spant zich ervoor in dat boekingen correct worden verwerkt en gevalideerd. Foute boekingen van Gebruikers worden niet als zodanig door de Dienst herkend en zullen daardoor onjuist worden verwerkt en opgeslagen.

7.3. Als BaseCRM bemerkt dat Gegevens die met behulp van de Dienst zijn opgeslagen of uitgewisseld onrechtmatig zijn, kan zij deze Gegevens wissen of de toegang tot deze Gegevens blokkeren. BaseCRM is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die daarvan het gevolg mocht zijn.

7.4. BaseCRM hanteert geen vaste norm voor de hoeveelheid Gegevens die Abonnee of Gebruikers bij het gebruik van de Dienst mogen verwerken. Dit betekent niet dat een onbeperkte hoeveelheid Gegevens bij gebruik van de Dienst is toegestaan. Bij een hoger dan gemiddeld gebruik van een Omgeving ten opzichte van het aantal Gebruikers, zal BaseCRM Abonnee daarvan in kennis stellen. Als Abonnee het gebruik in dat geval niet weet te verminderen, is BaseCRM gerechtigd de vergoeding, zoals bedoeld in artikel 9, te verhogen.

7.5. BaseCRM is niet verplicht mee te werken aan het overzetten van Gegevens van Abonnee van een andere dienst naar de Omgeving, noch van de Omgeving naar een andere dienst. BaseCRM is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige schade die Abonnee lijdt bij het overzetten van Gegevens.

7.6. Abonnee en/of Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de (toegang tot) Gegevens en het behoud daarvan. Behoudens voor zover dit een verzoek op basis van artikel 15 tot en met 18 en artikel 20 tot en met 22 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming betreft, is BaseCRM niet gehouden te voldoen aan enig verzoek van Abonnee, Gebruiker of een derde tot het inzien, terughalen en/of afgeven van (verwijderde) Gegevens. Indien BaseCRM voldoet aan een verzoek tot inzage, terughalen en/of afgifte van Gegevens aan Abonnee geschiedt

dit op basis van een inspanningsverplichting en is BaseCRM gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen.

7.7. BaseCRM is gerechtigd als voorwaarden voor een verzoek tot inzage en/of afgifte van Gegevens te stellen dat dit verzoek afkomstig is van (i) de tekeningsbevoegde bestuurders van de onderneming, gebaseerd op de gegevens zoals bekend bij de Kamer van Koophandel, (ii) op basis van een rechterlijk bevel dan wel (iii) een andere bevoegde autoriteit.

Artikel 8: Ondersteuning

8.1. BaseCRM verleent ondersteuning aan Abonnee en Gebruikers. Ondersteuning omvat eerstelijns ondersteuning, waaronder het verlenen van algemene assistentie bij het gebruik van de Dienst, uitleg van de documentatie en hulp bij het correct laten functioneren van de Dienst. Daarnaast wordt correctief onderhoud gepleegd door BaseCRM.

8.2. Onder ondersteuning is niet begrepen het (volledig) uitleggen van de toepassingsmogelijkheden van de Dienst aan Gebruikers, het verlenen van implementatiediensten, advisering omtrent inrichting en/of beveiliging van werkstations en/of infrastructuur, of het instellen of ontwikkelen van templates en/of sjablonen. Ook wordt geen ondersteuning verleend met betrekking tot andere software of diensten dan de Dienst van BaseCRM of voor gebruik van de Dienst op mobiele apparaten.

8.3. De ondersteuning wordt verleend per e-mail (helpdesk@basecrm.com) of telefonisch. Telefonische ondersteuning wordt verleend aan alle Gebruikers en uitsluitend tijdens Servicetijden. BaseCRM zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden en de Gebruiker te adviseren. BaseCRM staat echter niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording van de vragen en/of het gegeven advies aan Gebruiker.

8.4. Vragen over de wijze van boeken of boekhoudkundige regels alsmede verzoeken om ondersteuning ten aanzien van het zelf ontwikkelen of aanpassen van templates worden niet in behandeling genomen.

8.5. Voor het verlenen van ondersteuning kan het nodig zijn dat BaseCRM de computer van Gebruiker van afstand bestuurt (‘overname’ van de computer). Om de overname mogelijk te maken moet Gebruiker via de door BaseCRM aangewezen software, met gebruik van een sessieafhankelijk gebruikersnaam en wachtwoord, toegang verlenen aan de medewerker van BaseCRM tot de computer van Gebruiker. Gebruiker zal ten behoeve van deze overname alle door BaseCRM verzochte medewerking verlenen.

8.6. BaseCRM is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit, of het gevolg is van het verlenen van ondersteuning zoals bedoeld in dit artikel, waaronder maar niet beperkt tot de support op afstand, het beantwoorden van vragen, adviseren en overname van de computer of ander apparaat van Gebruiker.

8.7. Abonnee zal ervoor zorg dragen dat Gebruikers, voordat zij ondersteuning zoeken zoals bedoeld in dit artikel, eerst de handleiding achter het vraagteken op het bureaublad van de Dienst raadplegen. Indien Gebruikers van Abonnee, naar het oordeel van BaseCRM, bovenmatig ondersteuning verzoeken voor dezelfde of een soortgelijke vraag en/of verzoek, kan BaseCRM hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen.

8.8. Ondersteuning wordt verleend vanuit een vestiging van BaseCRM. Abonnee zal BaseCRM en door haar ingeschakelde derden toegang verlenen tot de Omgeving en hen toestaan daarin de wijzigingen aan te brengen ten behoeve van de ondersteuning alsmede, indien noodzakelijk, toegang verschaffen tot de fysieke locatie van Abonnee.

8.9. Daarnaast biedt BaseCRM ondersteuning via een noodlijn en is bereikbaar via het centrale nummer van BaseCRM: +31 (0)88 1232411 (wijzigingen voorbehouden). De noodlijn mag uitsluitend gebruikt worden door Abonnee en/of Administrators en is uitsluitend bedoeld voor Melding van een gehele, totale Storing van de Dienst. Indien de noodlijn voor andere doeleinden gebruikt wordt, dan is BaseCRM gerechtigd kosten voor het gebruik van de noodlijn aan Abonnee in rekening te brengen. BaseCRM is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige of te late verzending of ontvangst van een Melding, veroorzaakt door gebrekkige functionering van telecomdiensten of apparatuur van Abonnee of een derde.

8.10. BaseCRM bepaalt welke medewerker een Melding behandelt. Abonnee kan niet verlangen dat hij te woord wordt gestaan of een Melding wordt behandeld door een specifieke persoon.

8.11. BaseCRM is gerechtigd, nadat zij Abonnee daarover heeft geïnformeerd, kosten in rekening te brengen voor de behandeling van een Melding en/of andere ondersteuning die BaseCRM heeft verleend aan Abonnee of Gebruiker.

8.12. BaseCRM is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige schade die Abonnee lijdt of zal lijden bij het bieden van ondersteuning ingevolge dit artikel.

Artikel 9: Vergoeding

9.1. De vergoedingen voor een Abonnement zijn per maand vooraf verschuldigd. BaseCRM zal Abonnee maandelijks een factuur sturen voor het gebruik van de Dienst in de komende maand. Op deze factuur wordt ten minste vermeld:

(i) het aantal Gebruikers,

(ii) de Modules waartoe de Gebruikers toegang hebben, en

(iii) het aantal Administraties van Abonnee op het Abonnement.

9.2. De vergoedingen voor het aantal Gebruikers voor de komende maand in een Abonnement wordt berekend over het maximale aantal Gebruikers, behoudens Gebruikers die reeds op inactief stonden ingevolge artikel 9.3, dat gedurende de afgelopen maand op het Abonnement van Abonnee door BaseCRM is geregistreerd. Deze vergoedingen worden aan Abonnee berekend, ongeacht of door de Gebruiker gebruik is gemaakt van zijn gebruiksrecht op de Dienst.

9.3. Een Gebruiker kan door een Administrator op inactief worden gezet. Voor deze Gebruiker zal door BaseCRM geen kosten in rekening worden gebracht vanaf de maand volgend op de inactiefstelling. Inactiefstelling is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Administrator en/of Abonnee. Gebruikers kunnen niet met terugwerkende kracht op inactief gesteld worden.

9.4. De vergoedingen voor het aantal Administraties worden berekend over het maximale aantal Administraties dat gedurende de betreffende maand op het Abonnement van Abonnee door BaseCRM is geregistreerd. De vergoedingen worden berekend aan Abonnee, ongeacht of er gebruik is gemaakt van de Administratie. Enkel een tijdig verzoek van Abonnee, ingevolge artikel 4.5, dat door BaseCRM nog niet is verwerkt, is een grond voor het niet berekenen van de vergoedingen aan Abonnee, ter beoordeling van BaseCRM.

9.5. BaseCRM is gerechtigd de Gegevens in de Omgeving met betrekking tot de beheeromgeving al dan niet automatisch uit te lezen en deze te gebruiken voor de berekening van de door Abonnee verschuldigde vergoedingen. BaseCRM is tevens gerechtigd het aantal Gebruikers en Modules dat door Abonnee in de Omgeving is ingevoerd te controleren.

Artikel 10: Betaling

10.1. De vergoedingen zoals door Abonnee verschuldigd voor het gebruik van de Dienst zijn genoemd in de Prijslijst. Deze prijzen zijn in euro’s en exclusief BTW. BaseCRM verstuurt maandelijks de factuur aan Abonnee per e-mail.

10.2. BaseCRM is gerechtigd om haar prijzen voor de Dienst jaarlijks te verhogen. Indien BaseCRM een jaarlijkse verhoging niet heeft doorgevoerd, blijft BaseCRM gerechtigd deze bij een latere verhoging mee te nemen.

10.3. Abonnee dient de facturen van BaseCRM binnen veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur te voldoen. Een elektronisch verzonden factuur wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending daarvan.

10.4. Indien Abonnee bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen twee (2) maanden na de factuurdatum aan BaseCRM kenbaar te maken per e-mail (admin@basecrm.com). Bezwaar tegen (een deel van) de factuur schort de betalingsverplichting van Abonnee niet op.

10.5. Indien binnen de termijn van artikel 10.4 geen bezwaar wordt gemaakt tegen (een deel van) de factuur, staat de verschuldigdheid van het factuurbedrag vast. Bij niet-tijdige betaling is Abonnee in verzuim. Niet-tijdige betaling geldt als wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit het Abonnement.

10.6. BaseCRM kan Abonnee verzoeken te betalen door middel van automatische incasso. In dat geval wordt het gefactureerde bedrag afgeschreven van de bankrekening van Abonnee op de factuurdatum. Als Abonnee niet instemt met automatische incasso, geen betaling plaatsvindt, of de incasso wordt gestorneerd, is BaseCRM gerechtigd een administratievergoeding aan Abonnee in rekening te brengen van maximaal vijf (5) euro per factuur.

10.7. Betalingen door Abonnee strekken in de eerste plaats ter voldoening van de oudste nog openstaande factuur van BaseCRM, ook als Abonnee de betaling voor een ander doel wil aanwenden. Abonnee is niet gerechtigd enig door haar verschuldigd bedrag in te houden of te verrekenen of de betaling daarvan op te schorten.

10.8. Indien Abonnee de gehele factuur niet tijdig voldoet, zal BaseCRM aan Abonnee tweemaal (2x) een herinnering sturen, waarin aan Abonnee wederom een betalingstermijn wordt gegund. Indien na deze herinneringen de (volledige) factuur nog niet betaald is, gaat BaseCRM over tot aanmaning van Abonnee, waarbij de administratievergoeding in rekening wordt gebracht zoals bedoeld in artikel 10.6, en een termijn wordt gegund. Indien naar aanleiding van deze aanmaning geen (volledige) betaling van de factuur plaatsvindt, verstrekt BaseCRM aan Abonnee een laatste waarschuwing, met een laatste termijn. Na het verstrijken van deze termijn is BaseCRM gerechtigd de maatregelen te treffen, zoals bedoeld in artikel

10.9. Als Abonnee een factuur van BaseCRM niet tijdig betaalt, is BaseCRM gerechtigd:

a. Vanaf veertien (14) dagen na het versturen van de tweede herinnering, zoals bedoeld in artikel 10.8, in de Omgeving door middel van berichtgeving en/of op andere wijze kenbaar te maken aan Gebruikers dat een of meerdere facturen ten behoeve van het Abonnement nog niet (geheel) zijn voldaan.

b. Over het verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen tegen een percentage gelijk aan de drie-maands Euribor rente plus vier procent (4%) per jaar vanaf de dag van opeisbaarheid tot de dag van betaling. BaseCRM is tevens gerechtigd, in plaats van deze rente, wettelijke rente ex artikel 6:119a BW van Abonnee te vorderen.

c. De toegang van Abonnee tot de Dienst op te schorten tot Abonnee haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, indien Abonnee geen bezwaar heeft gemaakt tegen de factuur ingevolge artikel 10.4 en het proces zoals bedoeld in artikel 10.8 is doorlopen.

10.10. BaseCRM is gerechtigd activeringskosten in rekening te brengen indien Abonnee, na voldoening van haar betalingsverplichting, opnieuw gebruik wenst te maken van de Dienst nadat de Dienst overeenkomstig artikel 10.9 sub c is opgeschort.

10.11. Alle door Abonnee aan BaseCRM verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar bij opzegging van het Abonnement.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

11.1. Iedere aansprakelijkheid van BaseCRM uit hoofde van een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit het Abonnement, onrechtmatige daad of uit andere hoofde, is per contractjaar beperkt tot:

(i) directe schade, en

(ii) het bedrag dat door Abonnee in dat contractjaar aan abonnementskosten voor de Dienst is betaald.

Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder (zuivere) vermogensschade en verlies van en/of schade aan Gegevens, is uitgesloten.

11.2. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij BaseCRM wordt gemeld. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

11.3. De in artikel 11.1 genoemde beperking komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van BaseCRM of diens leidinggevenden (“eigen handelen”).

Artikel 12: Vrijwaring

12.1. Abonnee zal BaseCRM schadeloos stellen voor alle schade die BaseCRM lijdt of zal lijden en alle kosten die BaseCRM maakt of zal maken (waaronder begrepen advocaatkosten) ten gevolge van:

a. Een vordering van een derde wegens niet geoorloofd gebruik van de Dienst of wijzigingen aan de Dienst door Abonnee.

b. Tekortkomingen van Abonnee en/of Gebruiker in het gebruik van de Dienst en/of onrechtmatig handelen van Abonnee en/of Gebruiker in het gebruik van de Dienst.

c. Vorderingen van derden wegens onrechtmatige opslag of uitwisseling van Gegevens via de Dienst door Abonnee of een Gebruiker.

Artikel 13: Intellectuele Eigendomsrechten

13.1. Alle IE-rechten op de Website en de Dienst (inclusief Modules), waaronder begrepen het functionele en technische ontwerp, de vormgeving, de programmering, de databaseopbouw, de gebruiksmogelijkheden en de broncode van de Dienst, en alle daarmee verband houdende documenten, berusten uitsluitend bij BaseCRM of haar licentiegever(s). De levering of het gebruik van de Dienst of enige andere dienst of product door BaseCRM heeft geen overdracht van enige IE-rechten aan Abonnee of Gebruiker tot gevolg.

13.2. Alle rechten van welke aard dan ook, waaronder de IE-rechten, met betrekking tot de Gegevens in een Omgeving en/of Administratie berusten bij Abonnee. Door het invoeren van Gegevens in de Omgeving verstrekt Abonnee aan BaseCRM een kosteloze en wereldwijde licentie voor het gebruik van die Gegevens ter uitvoering van de Dienst.

Artikel 14: Geheimhouding

14.1. BaseCRM en de medewerkers van BaseCRM zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle Gegevens in de Omgeving en alle informatie die daaraan kan worden ontleend. BaseCRM en Abonnee zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie over elkaars bedrijf, tenzij expliciet toestemming tot openbaarmaking is gegeven, dan wel expliciet op of bij de informatie is vermeld dat deze niet vertrouwelijk is.

Artikel 15: Privacy

15.1. Het gebruik van de Dienst kan de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen, waarop het verwerkersaddendum van toepassing is.

15.2. Het is BaseCRM toegestaan een kopie van de Omgeving, voor zover deze ziet op relatie- en projectgerelateerde Gegevens, te gebruiken in de testdatabase om de werking van de Omgeving te controleren of een update van de Dienst te testen, waaronder mede verstaan teneinde een Storing en/of andere problemen te reproduceren.

15.3. Abonnee zal passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Gebruikers gebruik maken van beveiligingssoftware die gewoonlijk op een computer is geïnstalleerd, zoals antivirus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-phishing en firewall software, en van de beveiligingsmiddelen die BaseCRM ter beschikking stelt.

15.4. Abonnee vrijwaart BaseCRM tegen claims van derden die voortkomen of verband houden met de verwerking van Gegevens en/of (andere) persoonsgegevens.

Artikel 16: Duur en Beëindiging

16.1. Een Abonnement wordt aangegaan voor bepaalde tijd met een minimumduur van één (1) jaar, zoals bepaald in de Overeenkomst (initiële duur).

16.2. De duur van het Abonnement wordt na het verloop van de initiële duur telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van één (1) jaar, tenzij Abonnee of BaseCRM het Abonnement schriftelijk opzegt met de inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

16.3. Onverminderd enig ander recht van de desbetreffende Partij, is elk van de Partijen bevoegd het Abonnement te ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien de andere Partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en zijn verplichtingen niet alsnog nakomt binnen dertig (30) dagen nadat hij schriftelijk in gebreke is gesteld, tenzij een ingebrekestelling niet is vereist.

16.4. BaseCRM is, naast de ontbindingsmogelijkheden van artikel 16.3, gerechtigd het Abonnement met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, te ontbinden indien:

a. Abonnee niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting, het proces zoals bedoeld in artikel 10.8 is doorlopen en Abonnee geen bezwaar heeft gemaakt tegen de factuur, zoals bedoeld in artikel 10.4;

b. Abonnee handelt in strijd met het Abonnement en/of deze Algemene Voorwaarden, waaronder, maar niet beperkt tot, artikel 5.3, 5.4, 8.8, artikel 14 en 15.6; of

c. Abonnee in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert, of een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is, of haar bedrijf heeft gestaakt.

16.5. Zodra het Abonnement om wat voor reden dan ook eindigt:

a. heeft Abonnee geen toegang meer tot de Dienst;

b. vindt geen ongedaanmaking plaats van reeds gedane betalingen met betrekking tot de Dienst;

c. eindigt het recht van Abonnee om gebruik te maken van de Dienst en zal Abonnee ieder gebruik van de Dienst onmiddellijk staken en gestaakt houden;

d. is BaseCRM niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de Gegevens, maar zal deze nog minimaal zestig (60) dagen bewaren in de Omgeving. Abonnee kan uitsluitend vóór beëindiging van het Abonnement de Gegevens downloaden vanuit de Omgeving en/of de Gegevens op andere wijze van BaseCRM verkrijgen, ter beoordeling van BaseCRM. De kosten die verbonden zijn aan de download en/of verstrekking van de Gegevens zal BaseCRM aan Abonnee in rekening brengen; en

e. blijven alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen of het de bedoeling is dat deze na de beëindiging voortduren onverminderd van kracht, waaronder, maar niet beperkt tot artikel 7, 11, 12, 13 en 14.

16.6. In geval van opzegging, stopzetting of ontbinding van een Administratie, Gebruiker of Module is BaseCRM niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de Gegevens in die Administratie of Module of van die Gebruiker. Uitgezonderd van dit artikel is een op inactief gestelde Gebruiker, overeenkomstig artikel 9.3. Het is niet mogelijk individuele Gegevens van een Administratie, Gebruiker of Module te verkrijgen. Op schriftelijk verzoek van Abonnee en tegen aanvullende kosten kan aan Abonnee de Gegevens van het gehele Abonnement beschikbaar worden gesteld door middel van een download en/of op andere wijze, ter beoordeling van BaseCRM. BaseCRM is echter niet gehouden aan een dergelijk verzoek te voldoen, ongeacht een aanbod voor het vergoeden van de kosten.

Artikel 17: Overmacht

17.1. Een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit het Abonnement kan niet aan BaseCRM worden toegerekend, en BaseCRM zal niet gehouden zijn tot enige schadevergoeding, indien de tekortkoming het gevolg is van overmacht op voet van artikel 6:75 BW. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen:

- Tekortkomingen van leveranciers van BaseCRM die zelf in overmacht verkeren.
- Elektriciteits-, internet-, telefoon- of kabelstoringen en andere verbindingsproblemen.
- Storingen door graafwerkzaamheden, anders dan in opdracht van BaseCRM.
- (Distributed) denial-of-service-aanvallen, cybercriminaliteit en/of ransomware-aanvallen.
- Weigering van licenties of overheidsmaatregelen.
- Wettelijke voorschriften en stakingen.

- Andere gebeurtenissen waardoor BaseCRM redelijkerwijs niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

17.2. Indien een tekortkoming door overmacht langer dan veertien (14) dagen aanhoudt, kunnen beide Partijen het Abonnement beëindigen, mits zij ten minste veertien (14) dagen van tevoren schriftelijk aankondigen hun voornemen om het Abonnement te beëindigen. Indien BaseCRM de nakoming in de tussentijd hervat, vervalt dit recht.

Artikel 18: Diversen

18.1. Abonnee stemt ermee in dat hij mededelingen, nieuwsbrieven, reclame-uitingen en andere berichten van BaseCRM ontvangt op het door hem opgegeven e-mailadres. Als Abonnee deze berichten niet wenst te ontvangen, kan hij dit doorgeven aan BaseCRM via helpdesk@basecrm.com.

18.2. Alle kennisgevingen van Abonnee aan BaseCRM moeten schriftelijk plaatsvinden en kunnen worden gedaan per e-mail naar helpdesk@basecrm.com. Abonnee draagt de bewijslast dat een e-mail of andere schriftelijke mededeling door BaseCRM is ontvangen. Alle kennisgevingen aan Abonnee kunnen worden gedaan door middel van een e-mail of een bericht in de Dienst.

18.3. Abonnee mag zijn rechten en verplichtingen uit het Abonnement niet zonder schriftelijke toestemming van BaseCRM overdragen of verpanden.

18.4. BaseCRM is gerechtigd, indien zij daarvoor redelijke gronden heeft (bijvoorbeeld ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening), haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement over te dragen aan derden of de uitvoering van het Abonnement geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden.

18.5. Op het Abonnement en alle andere overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing. De Rechtbank Amsterdam is exclusief bevoegd om kennis te nemen van geschillen met betrekking tot de inhoud en uitvoering van het Abonnement en alle nadere overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Partijen.