

Algemene Voorwaarden CustomCRM

M.M. Araújo dos Santos h.o.d.n. CustomCRM CustomCRM (hierna: CustomCRM) is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 69553688 en is gevestigd aan het Paladruhof 8 (1060PV) te Amsterdam.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen met de volgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door CustomCRM.
3. **Diensten:** de Diensten die CustomCRM aanbiedt, zijn advisering op het gebied van strategie en design en het ontwikkelen en implementeren van Modules ten behoeve van het SuiteCRM systeem, alsmede het geven van trainingen voor het gebruik van het SuiteCRM systeem en de Modules.
4. **Dienstverlener:** CustomCRM biedt diensten aan Opdrachtgever aan hierna: CustomCRM.
5. **Modules:** de Modules die CustomCRM voor Opdrachtgever in de omgeving van het SuiteCRM systeem ontwikkelt.
6. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of en bedrijf die CustomCRM heeft aangesteld, projecten aan CustomCRM heeft verleend voor Diensten die door CustomCRM worden uitgevoerd, of waaraan CustomCRM een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
7. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en CustomCRM, alsmede voorstellen van CustomCRM voor Diensten die door CustomCRM aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door CustomCRM waar deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel mee vormen.
8. **SuiteCRM systeem:** de online tool/software oplossing die door Opdrachtgever en CustomCRM gebruikt wordt ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van CustomCRM, elke Overeenkomst tussen CustomCRM en Opdrachtgever en op elke Dienst die door CustomCRM wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal CustomCRM aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. In beginsel is afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met CustomCRM is overeengekomen. De voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.

7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden. De afspraken in de Overeenkomst zijn leidend, en gaan boven deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst tussen Partijen kunnen niet door Opdrachtgever aan een derde worden overgedragen tenzij CustomCRM uitdrukkelijk en voorafgaande toestemming verleent aan Opdrachtgever. Het staat CustomCRM vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.
10. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
11. In het geval CustomCRM niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door CustomCRM gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. CustomCRM is slechts aan een Aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft CustomCRM het recht een Overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor CustomCRM gegronde reden te weigeren.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het Aanbod kunnen CustomCRM niet binden. Eventuele afbeeldingen en gegevens in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Alle aanbiedingen worden voorts gedaan op door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Aanbiedingen vervallen indien de gegevens van Opdrachtgever onjuist dan wel onvolledig zijn.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden en termijnen in het aanbod van CustomCRM zijn indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht CustomCRM niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een Overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van CustomCRM heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan CustomCRM te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. CustomCRM is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
3. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

4. Elke Overeenkomst die met CustomCRM wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan CustomCRM wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die aan CustomCRM is verbonden.
5. Enig herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten.
6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd. De duur van de Overeenkomst is mede afhankelijk van gestelde (deel)oplevingen van de sprints, alsmede de (gewijzigde) wensen van Opdrachtgever. Indien en voor zover de kwaliteit en de tijdige aanlevering van informatie van Opdrachtgever noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst c.q. (deel)opleving van een sprint, kan dit van invloed zijn op de duur van de Overeenkomst.
2. Zowel Opdrachtgever als CustomCRM kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover CustomCRM ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Ingeval van opzegging door Opdrachtgever zal het reeds betaalde voorschot niet worden gerestitueerd.
5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van CustomCRM op basis van het overeengekomen (uur)tarief en (deel)opleving. De urenregistratie van CustomCRM is hierbij leidend. Indien de Overeenkomst eindigt voordat de opdracht is voltooid heeft CustomCRM recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de vergoeding. Indien het einde van de Overeenkomst aan Opdrachtgever is toe te rekenen, heeft CustomCRM recht op de volledige vergoeding indien dit gelet op de omstandigheden van het geval redelijk is, tenzij anders overeengekomen.
6. Zowel Opdrachtgever als CustomCRM kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is CustomCRM nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.
7. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid de geschilbeslechting en rechtskeuzebepaling.

Artikel 6 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. CustomCRM zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. CustomCRM staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis

van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan CustomCRM de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door CustomCRM aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. CustomCRM heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.

4. Bij de uitvoering van de Diensten is CustomCRM niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen aanvullende werkzaamheden opleveren voor CustomCRM, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.

5. CustomCRM is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.

6. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is CustomCRM aansprakelijk voor het bijstellen van de planning.

7. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door CustomCRM of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft CustomCRM recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Slechts indien expliciet overeengekomen, zijn de overeengekomen termijnen fatale termijnen. Overschrijding van een (fatale) termijn geeft Opdrachtgever nimmer recht op enige schadevergoeding.

8. CustomCRM spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden.

9. Indien Partijen een deeloplevering van de Modules overeenkomen, zal CustomCRM de Modules verder ontwikkelen zodra Opdrachtgever haar op- en aanmerkingen schriftelijk heeft gedeeld en CustomCRM deze wijzigingen heeft bevestigd. Deze veranderingen kunnen gevolgen hebben voor de (uiteindelijke) opleverdatum alsmede een reeds overeengekomen budget.

10. Opdrachtgever is op eerste verzoek van CustomCRM verplicht om door CustomCRM verstrekte voorstellen te beoordelen, althans binnen de overeengekomen periode. Indien CustomCRM wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door CustomCRM gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

11. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat mede afhankelijk is van externe factoren die de ontwikkeling kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en/of diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

11. Indien CustomCRM op verzoek van Opdrachtgever op locatie van Opdrachtgever aanwezig dient te zijn, wordt een afspraak ingepland. Een reeds geplande afspraak kan slechts tot 48 uur voor aanvang kosteloos geannuleerd worden. Annulering binnen deze termijn heeft tot gevolg dat Opdrachtgever de reeds gereserveerde tijd dient te vergoeden alsmede reeds gemaakte onkosten.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door CustomCRM verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat CustomCRM niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient CustomCRM toegang te verschaffen tot het SuiteCRM systeem, opdat CustomCRM de door Opdrachtgever gewenste Modules kan ontwerpen binnen de omgeving en de daaraan gestelde (on)mogelijkheden van het SuiteCRM systeem.
2. CustomCRM is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is CustomCRM verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door CustomCRM voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. CustomCRM kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is CustomCRM gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn aan vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan CustomCRM.
4. Opdrachtgever is verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van het SuiteCRM systeem te beschermen dan wel slechts te gebruiken conform de (licentie)overeenkomst, en de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren en te gebruiken conform de (licentie)overeenkomst die Opdrachtgever met SuiteCRM systeem heeft afgesloten.

Artikel 8 - Ontwikkeling Modules

1. CustomCRM kan een plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal CustomCRM de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van het ontwikkelen van de Modules voor het SuiteCRM systeem.
3. Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te vervaardigen Modules schriftelijk vast. De Modules worden enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken gemaakt. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van Opdrachtgever, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.
4. CustomCRM is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van Opdrachtgever te verlangen alvorens een door haar ontwikkeld werk wordt opgeleverd.
5. De door CustomCRM ontwikkelde Module is opgeleverd wanneer Opdrachtgever getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor de Module binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij een langere termijn is overeengekomen. Hiertoe kan Opdrachtgever de schriftelijke afspraken controleren. Eventuele herstel- of aanpassingswerkzaamheden na deze termijn, worden gezien als meerkosten.
6. Partijen kunnen een testperiode overeenkomen waarin Opdrachtgever eventuele fouten en/of gebreken vaststelt. Deze gebreken moeten schriftelijk gemeld worden aan CustomCRM. De

herstelwerkzaamheden hiervan komen voor rekening van CustomCRM, tenzij er sprake is van gebruiksfouten of fouten die niet aan CustomCRM zijn toe te rekenen. De herstelperiode betreft een redelijke termijn, althans in elk geval 14 kalenderdagen nadat de gebreken zijn gemeld of zijn bevestigd door CustomCRM.

7. Indien na de testperiode en/of oplevering wijzigingen gemaakt moeten worden aan de Modules, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, welke niet eerder schriftelijk zijn overeengekomen, dienen de wijzigingen op basis van een nieuwe opdracht verricht te worden. Opdrachtgever heeft slechts recht op een beperkt aantal revisierondes welke in overleg vastgesteld worden in de Overeenkomst.

8. Opdrachtgever gaat zelf rechtstreeks een (licentie)overeenkomst aan met het SuiteCRM systeem. Opdrachtgever is verplicht zich te houden aan de beperkingen die daarin gesteld worden.

Artikel 9 - Acceptatie en Garantie

1. Opdrachtgever aanvaardt de Modules in de staat waarop deze na goedkeuring zijn opgeleverd. Dit geldt ook voor deelopleveringen. De Modules worden, 'as is', met alle zichtbare en onzichtbare gebreken opgeleverd. Opdrachtgever wordt in staat geacht om met de getrainde medewerker(s) eventuele problemen en gebreken in de voor Opdrachtgever ontwikkelde Modules, zelfstandig te herstellen nadat de betreffende Module is opgeleverd en geaccepteerd door Opdrachtgever.

2. CustomCRM is niet verantwoordelijk voor het zonder fouten en/of onderbrekingen (laten) functioneren van het SuiteCRM systeem. Dit is onderdeel van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en SuiteCRM.

3. CustomCRM spant zich in om (eventuele) fouten of gebreken in de ontwikkeling van de Modules binnen een redelijke termijn te herstellen, indien dit tijdens de testperiode wordt ontdekt. Na acceptatie van de Modules, worden fouten slechts hersteld op basis van meerkosten. CustomCRM is gerechtigd om het herstel uit te stellen in verband met het behalen van andere deadlines zoals (deel)opleveringen indien dit naar oordeel een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst bevordert.

4. Alle aanpassingen die Opdrachtgever maakt aan het opgeleverde, komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

5. Indien en voor zover Opdrachtgever een gebrek constateert, dient Opdrachtgever het gebrek onmiddellijk en gedetailleerd, schriftelijk aan CustomCRM te melden op een wijze zodat CustomCRM in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat Opdrachtgever van CustomCRM een bevestiging van de melding verstrekt aan Opdrachtgever.

6. Indien het gebrek tijdens de testperiode wordt ontdekt, kan het herstel, indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, door CustomCRM kosteloos hersteld worden. Indien dit niet het geval is, dient Opdrachtgever de hiervoor geldende meerprijs te vergoeden. Het staat CustomCRM vrij om tijdelijke oplossingen aan te dragen.

7. CustomCRM is nimmer gehouden tot het herstel van verminkte of verloren gegevens, materialen en/of zaken. Indien overeengekomen kan CustomCRM naar redelijkheid medewerking verlenen, maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Opdrachtgever dient te allen tijde zelf en/of op eigen initiatief maatregelen te treffen ter voorkoming en/of beperking van storingen, gebreken, vermindering en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door CustomCRM verstrekte inlichtingen.

8. Tijdens de testperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is CustomCRM niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.

9. Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of (op)geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze

feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming van de Modules c.q. het SuiteCRM systeem.

Artikel 10 - Gebruik en onderhoud aan de Modules

1. Indien uitdrukkelijk overeengekomen, verricht CustomCRM onderhoud aan de Modules tegen de overeengekomen onderhoudsvergoeding. Het onderhoud gaat in vanaf oplevering. Eventuele afspraken over het plegen van onderhoud zijn nimmer aan te merken als een SLA (Service Level Agreement).
2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de Modules schriftelijk te melden aan CustomCRM, waarna CustomCRM overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de fouten naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is CustomCRM gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
3. Opdrachtgever is gehouden haar medewerking op eerste verzoek te verlenen aan CustomCRM.
4. Het onderhoud bevat in beginsel gebruikersondersteuning en het verrichten van eventuele aanpassingen en/of verdere ontwikkeling van de betreffende Modules.
5. Het onderhoud laat de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever onverlet voor het beheer en het gebruik van de Modules en de wijze waarop de Modules worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie(s) aan het gebruik van de Modules door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
6. Het onderhoud zal te allen tijde beperkt zijn binnen de mogelijkheden die het SuiteCRM systeem biedt, alsmede de reikwijdte van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en het SuiteCRM systeem.

Artikel 11 - Adviezen

1. CustomCRM zal in het kader van de Overeenkomst een adviezen, ontwerpen en/of concepten opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal CustomCRM de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door CustomCRM verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies.
3. Opdrachtgever zal CustomCRM schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 12 - Training

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan CustomCRM training verzorgen voor Opdrachtgever en diens medewerkers.
2. De training vindt plaats op locatie van Opdrachtgever of op een nader te bepalen locatie van CustomCRM. Indien de training plaatsvindt op locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht de in het kader van de coaching vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien een training niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. CustomCRM is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de training.

3. De inhoud van de door CustomCRM aangeboden training en de gedurende de training verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal CustomCRM de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De training wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Opdrachtgever alsmede de behoeften van de betreffende deelnemer(s).
4. Opdrachtgever zal CustomCRM schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de training alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 13 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. CustomCRM is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van CustomCRM, CustomCRM een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 14 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) weergegeven.
2. CustomCRM voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen (uur)tarief. De kosten van de ontwikkelingswerkzaamheden worden achteraf berekend, op basis van de door CustomCRM opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en aan reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend behoudens andere afspraken.
4. Indien overeengekomen, dient Opdrachtgever deelbetalingen te verrichten per oplevermoment.
5. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door CustomCRM ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
6. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot in zijn geheel te voldoen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
7. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
8. CustomCRM is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
9. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van uiterlijk 14 dagen zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van CustomCRM.
10. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 15 - Incassobeleid

1. Alle door CustomCRM gestelde betalingstermijnen betreffen fatale termijnen. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal CustomCRM zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien CustomCRM meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 16 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. CustomCRM gaat zorgvuldig om met de bedrijfs- of persoonsgegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van CustomCRM verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever CustomCRM tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien CustomCRM op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Partijen dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming te handelen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen na te leven alsmede andere toepasselijke wet- en regelgeving. Partijen dienen hiervoor een verwerkersovereenkomst te sluiten.
5. Opdrachtgever heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verplichtingen tegenover derden. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Opdrachtgever is zelf uitsluitend en volledig verantwoordelijk voor de juiste nakoming van deze verplichtingen. CustomCRM is ten aanzien van deze persoonsgegevens "Verwerker" in de zin van de AVG. CustomCRM zal zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen.

Artikel 17 - Opschorting en ontbinding

1. CustomCRM heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, Modules en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor CustomCRM gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. CustomCRM is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. CustomCRM is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om CustomCRM te vergoeden voor elk financieel verlies dat CustomCRM lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 18 - Overmacht

1. CustomCRM is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van CustomCRM wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van CustomCRM, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan CustomCRM zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit, hacking en DDoS aanvallen), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van CustomCRM buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan twee maanden, kan de Overeenkomst door elk van de Partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de Overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.

Artikel 19 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van CustomCRM, is CustomCRM uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever CustomCRM binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en CustomCRM deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat CustomCRM in staat is om adequaat te reageren.
2. Indien het verrichten van Diensten door CustomCRM leidt tot aansprakelijkheid van CustomCRM, is die aansprakelijkheid beperkt tot de deeloplevering van de betreffende Module waar de schade is ontstaan, althans tot een bedrag van maximaal €500,-, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens CustomCRM. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
3. CustomCRM sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. CustomCRM is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
4. Opdrachtgever vrijwaart CustomCRM voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door CustomCRM geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van CustomCRM.
5. Enige door CustomCRM verstrekte adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van CustomCRM. De inhoud van het verstrekte advies van CustomCRM is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist

zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van CustomCRM opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van CustomCRM. CustomCRM is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

6. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is CustomCRM nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in het advies van CustomCRM.

7. CustomCRM is nimmer aansprakelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van het SuiteCRM systeem en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de diensten van het SuiteCRM systeem (hieronder tevens verstaan de door CustomCRM ontwikkelde Modules, alsmede plug-ins en koppelingen van (diensten van) derden met het SuiteCRM systeem).

8. CustomCRM is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge van, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan (de opgeleverde Modules) van het SuiteCRM systeem. Opdrachtgever is voorts zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van het SuiteCRM systeem.

9. CustomCRM staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens CustomCRM verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van CustomCRM vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij CustomCRM binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van CustomCRM.

Artikel 20 - Geheimhouding

1. CustomCRM en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan CustomCRM bekend gemaakt is en/of op andere wijze door CustomCRM is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door CustomCRM opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht CustomCRM steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien CustomCRM op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en CustomCRM zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is CustomCRM niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door CustomCRM aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van CustomCRM vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal CustomCRM vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van CustomCRM is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen CustomCRM en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.
6. Overtreding van dit artikel levert een direct opeisbare boete ad €15.000 op, alsmede €1500,- voor elke dag dat de overtreding voortduurt tot een maximum van €50.000.

Artikel 21 Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten van het SuiteCRM systeem dat door zowel Opdrachtgever als CustomCRM gebruikt wordt, berust uitsluitend bij het SuiteCRM systeem en wordt niet overgedragen aan Opdrachtgever.
2. De IE-rechten van de (visuele) ontwerpen van de Modules, strategieën, adviezen en meer liggen bij CustomCRM en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever, tenzij partijen dit uitdrukkelijk overeenkomen en Opdrachtgever een daartoe geldelijke vergoeding heeft betaald aan CustomCRM. CustomCRM behoudt zich het recht voor modelleringstechnieken die zij heeft opgedaan bij Opdrachtgever, zonder klantdata/bedrijfsgegevens te gebruiken ten behoeve van haar dienstverlening.
3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van CustomCRM of het SuiteCRM systeem rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen, te kopiëren of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van CustomCRM of het SuiteCRM.
4. Opdrachtgever verkrijgt binnen de beperkingen van de licentieovereenkomst met het SuiteCRM systeem, een beperkt gebruiksrecht. Het staat Opdrachtgever vrij om wijzigingen aan te brengen in de door CustomCRM ontwikkelde Modules. Wijzigingen komen uitdrukkelijk voor eigen rekening en risico van Opdrachtgever zelf.
5. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van CustomCRM en het SuiteCRM systeem rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de betreffende Overeenkomst respectievelijk de (licentie)overeenkomst tussen Opdrachtgever en het SuiteCRM systeem.
6. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet van CustomCRM. Indien zich inbreuken voordoen op de IE-rechten van het SuiteCRM systeem, dient Opdrachtgever conform de voorwaarden en de (licentie)overeenkomst met het SuiteCRM systeem op te treden. CustomCRM is hierbij uitdrukkelijk niet betrokken.
7. Elke inbreuk van Opdrachtgever op de IE-rechten (en auteursrechten) van CustomCRM, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 15.000,- euro, alsmede een boete van € 1500,- euro voor elke dag dat de inbreuk voortduurt tot een maximum van €50.000.

Artikel 22 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan CustomCRM verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan CustomCRM zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart CustomCRM van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart CustomCRM voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door haar ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever vrijwaart CustomCRM voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan CustomCRM verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
6. Opdrachtgever vrijwaart CustomCRM van alle aanspraken van het SuiteCRM systeem of andere derden ten gevolge van het ontwikkelen van Modules in het SuiteCRM systeem ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 23 - Verbod overname werknemers

Het is elke partij verboden om gedurende en tot en met 12 maanden na afloop van de Overeenkomst de werknemers of derden die betrokken zijn of waren bij de uitvoering van werkzaamheden, te benaderen en een (arbeids)overeenkomst met deze werknemers of derden te sluiten, zonder CustomCRM een daartoe passende vergoeding te betalen. Bij overtreding hiervan verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van €25.000,-.

Artikel 24 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van CustomCRM of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de aanleiding van de klacht te melden. Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden via contact@customcrm.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil CustomCRM de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. CustomCRM zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 25 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen CustomCRM en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. CustomCRM kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen CustomCRM en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Amsterdam, 30 juli 2020