

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

1. Grofas CRM: de Gebruiker van deze algemene voorwaarden, System Network Consulting B.V. handelend onder de naam Grofas CRM is statutair gevestigd te Rotterdam en ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 24381205.
2. Programmatuur: de in het kader van de Overeenkomst aan de Klant en Gebruikers beschikbaar gestelde programmatuur, waaronder begrepen het Standaard CRM en Maatwerk.
3. Klant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Grofas CRM een overeenkomst heeft gesloten met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur.
4. Gebruiker(s): de natuurlijke perso(o)n(en) die in het kader van de Overeenkomst gerechtigd is/zijn gebruik te maken van de Programmatuur.
5. Hoofdgebruiker: de natuurlijke persoon welke in het kader van de Overeenkomst geldt als contactpersoon van Grofas CRM.
6. Overeenkomst: elke tussen Grofas CRM en de Klant tot stand gekomen overeenkomst, waarmee Grofas CRM zich verbindt tot het aan de Klant en de Gebruikers beschikbaar stellen van het Standaard CRM en/of Maatwerk en/of het ontwikkelen van Maatwerk.
7. Standaard CRM: de aan de Klant en Gebruikers beschikbaar gestelde Programmatuur, waarvoor een kosteloze proefperiode geldt van dertig dagen, waarna het gebruik daarvan tegen betaling kan worden voortgezet.
8. Maatwerk: aanvullende of extra Programmatuur welke op basis van een afzonderlijke Overeenkomst aan de Klant wordt geleverd.
9. Website: de Website van Grofas CRM waarmee de Programmatuur ter beschikking van de Gebruikers wordt gesteld: www.grofascrm.com.
10. Module: een individuele Module binnen de beschikbaar gestelde Programmatuur, waarvoor de Klant bij gebruikmaking daarvan een afzonderlijke prijs is verschuldigd.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en iedere tot stand gekomen Overeenkomst.
2. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken. Indien het bepaalde in een tussen partijen schriftelijk opgemaakte overeenkomst afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt het bepaalde in die overeenkomst.
3. De toepasselijkheid van de eventuele algemene of andersluidende voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Vernietiging of nietigheid van één of meer der onderhavige bepalingen laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en binden Grofas CRM niet.
2. Aan een aanbod van Grofas CRM dat een kennelijke fout of vergissing bevat kan de Klant geen rechten ontlenen.
3. De Klant kan geen rechten ontlenen aan een aanbod dat gebaseerd is op door de Klant onjuist of onvolledig verstrekte gegevens.
4. De Overeenkomst tot het gebruik van het Standaard CRM komt middels registratie op de Website tot stand. Het Standaard CRM wordt gedurende dertigdagen kosteloos ter beschikking gesteld van de Gebruikers. Na verloop van deze periode eindigt de Overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist. De Klant kan slechts eenmalig gebruik maken van de gratis proefperiode als bedoeld in de tweede zin van dit lid.
5. Binnen de gratis proefperiode als bedoeld in lid 4 wordt de Klant in de gelegenheid gesteld de betaalde versie van het Standaard CRM te gebruiken door hiertoe op de Website opnieuw een overeenkomst te sluiten.
6. De Overeenkomst tot het verrichten en/of ter beschikking stellen van Maatwerk komt tot stand op het moment dat de daartoe tussen de Klant en Grofas CRM schriftelijk opgemaakte overeenkomst door beide van hen is ondertekend.
7. De Klant sluit de Overeenkomst mede namens de Gebruikers. De Klant is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van Gebruikers die uit de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden voortvloeien.

ARTIKEL 4. | DUUR EN INHOUD VAN DE OVEREENKOMST

1. Indien de Overeenkomst tot het gebruik van Programmatuur voor bepaalde tijd is aangegaan, wordt die Overeenkomst na het verstrijken van deze bepaalde tijd verlengd met een duur die gelijk is aan de oorspronkelijk overeengekomen duur, tenzij de Overeenkomst tijdig is opgezegd. Opzegging geschiedt tegen het einde van de maand.
2. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Voor zowel voor bepaalde als voor onbepaalde tijd aan gegane overeenkomsten geldt een opzegtermijn van één maand.
3. Indien opzegging niet tijdig geschiedt, eindigt de Overeenkomst op de eerst volgende mogelijke einddatum.

4. In afwijking van lid 3 kan een stilzwijgend verlengde Overeenkomst door de Klant die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf steeds worden opgezegd meteen opzegtermijn van één maand. In dat geval vangt de opzegtermijn aan op het moment dat de schriftelijke opzegverklaring door Grofas CRM is ontvangen.
5. Na twee maanden na beëindiging van de Overeenkomst zal de door Gebruikers ingevoerd en in de Programmatuur aanwezige data worden verwijderd, tenzij de Klant conform artikel 3.5 tijdig is overgegaan naar de betaalde versie van het CRM.
6. Grofas CRM streeft er naar om de Programmatuur te laten functioneren op alle internetbrowsers. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat de Programmatuur geoptimaliseerd is voor Google Chrome. Met name bij browsers welke gebruik maken van de Internet Explorer engine (trident) kan de Programmatuur niet volledig naar behoren functioneren. Elke aansprakelijkheid van Grofas CRM ter zake is uitgesloten.
7. Indien de Overeenkomst een uitvoerings- of opleveringstermijn vermeldt, betreft dit te allen tijde een indicatieve, niet fatale termijn.

ARTIKEL 5. | BIJZONDERE EN AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR MAATWERK

1. Betaling van Maatwerk geschiedt in twee delen; 50% van de overeengekomen prijs is bij opdrachtverstrekking verschuldigd, het restant bij oplevering.
2. Grofas CRM heeft voldaan aan zijn verplichtingen zodra de vooraf gestelde parameters behaald zijn.
3. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst tot Maatwerk blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om die Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de Overeenkomst in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, kan dit gevolgen hebben voor hetgeen oorspronkelijk werd overeengekomen. Daardoor kan de oorspronkelijk overeengekomen prijs worden verhoogd of verlaagd. Grofas CRM zal daarvan zoveel mogelijk vooraf prijsopgaaf doen.
4. Ingeval van door de Klant gewenste toevoegingen of veranderingen in het overeen gekomen, komen de hiermee in verband staande extra kosten voorrekening van de Klant. Grofas CRM zal de Klant tijdig informeren over de noodzaak de hier bedoelde kosten door te berekenen, tenzij de Klant deze noodzaak uit zichzelf had moeten begrijpen.
5. Door een wijziging van de Overeenkomst tot Maatwerk kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van die Overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, dan is Grofas CRM gerechtigd om daaraan pas uitvoering te geven nadat de Klant akkoord is gegaan met de aangepaste prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het te bepalen tijdstip waarop uitvoering aan de Overeenkomstgegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert evenmin een tekortkoming van Grofas CRM op en is voor de Klant geen grond om de Overeenkomst te ontbinden.
6. Indien na het sluiten van de Overeenkomst kostprijsverhogende omstandigheden ontstaan of aan het lichtkomen, welke op grond van door hem onjuist verstrekte gegevens, toegerekend kunnen worden aan de Klant, komen de extrakosten voor zijn rekening, tenzij Grofas CRM de onjuistheid van de door de Klant verstrekte gegevens, vóór vaststelling van de prijs had behoren te ontdekken. Grofas CRM zal de Klant tijdig informeren over de noodzaak de hier bedoelde kosten door te berekenen.
7. Zonder daar mee in gebreke te komen, kan Grofas CRM een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren indien nakoming van de gewijzigde Overeenkomst in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
8. Overeenkomsten die strekken tot meerwerk vinden, behoudens het bepaalde in het overige van dit artikel, plaats in overleg en worden zoveel mogelijk schriftelijk vastgelegd.

ARTIKEL 6. | MISBRUIK

1. Het is de Gebruiker verboden enige beveiliging in de Programmatuur te doorbreken, te verwijderen of te ontwijken.
2. Het is de Gebruiker verboden apparatuur of programmatuur te gebruiken die de normale werking van de Programmatuur kunnen verstoren of zwaar kunnen belasten, zoals het verspreiden van virussen, wormen et cetera.
3. Het is de Gebruiker verboden om ongevraagde berichten (SPAM) middels de systemen van Grofas CRM te versturen.
4. De Gebruiker staat er voor in dat alle informatie die hij toevoegt aan de webruimte geen inbreuk maakt op rechten van derden of op enig wettelijk voorschrift.
5. Grofas CRM is te allen tijde bevoegd alle handelingen te verrichten die behulpzaam kunnen zijn bij het opsporen of verhinderen van verondersteld misbruik.
6. Indien Grofas CRM als gevolg van misbruik door de Gebruiker als bedoeld in dit artikel schade lijdt, komt deze schade voor rekening van de Klant.

ARTIKEL 7. | ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

1. Grofas CRM is te allen tijde bevoegd de Programmatuur tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te (doen) stellen indien dit wenselijk is ten aanzien van onderhoud, aanpassing of verbetering van de dienstverlening, de Programmatuur of servers van Grofas CRM, dan wel derden.

2. De Gebruiker en Klant kunnen nimmer aanspraak maken op vergoeding van enige schade als gevolg van toegankelijkheidsbeperkingen van de Programmatuur.
3. Niet-dringende onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk uitgevoerd worden op tijdstippen waarop de Gebruiker daarvan de minste hinder zal ondervinden. Grofas CRM kan hier omtrent echter nimmer enige garantie bieden.

ARTIKEL 8. | OVERMACHT

1. De Klanten Grofas CRM zijn niet gehouden hun verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen indien en voor zover zij daartoe gehinderd worden door een omstandigheid die niet is te wijten aan hun schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komen. Hiervan is in geval van Grofas CRM bijvoorbeeld sprake indien toeleveranciers of andere derden tekortschieten in de nakoming van hun verplichtingen jegens Grofas CRM.
2. Indien de overmacht situatie meer dan negentig dagen voortduurt of zal voortduren, zijn zowel de Klant als Grofas CRM gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

ARTIKEL 9. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. Bij het niet naleven van deze algemene voorwaarden door de Gebruiker is Grofas CRM gerechtigd de Programmatuur direct af te sluiten, tenzij de tekortkoming van de Gebruiker afsluiting van de Programmatuur niet rechtvaardigt.
2. Voorts is Grofas CRM, indien de omstandigheden dat rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met directe ingang te ontbinden, indien een Gebruiker of de Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de Overeenkomst Grofas CRM ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal na komen.
3. Indien de Klant in staat van faillissement verkeert, enig beslag op zijn goederen is gelegd of ingevallen waarin de Klant anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, is Grofas CRM gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
4. Voorts is Grofas CRM gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
5. De Klant maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Grofas CRM op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en ontbindingsrecht.
6. Indien Grofas CRM de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen op de Klant terstond opeisbaar.

ARTIKEL 10. | PRIJZEN EN BETALINGEN

1. Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw.
2. Na het verstrijken van de proefperiode als bedoeld in artikel 3.4 kan de Klant overgaan tot de betaalde versie van het Standaard CRM. De Klant verkrijgt pas toegang tot de betaalde versie op het moment dat de overeengekomen prijs volledig is voldaan.
3. De Klant dient de betaling middels een periodieke betaling vooraf te voldoen. Grofas CRM kent drie verschillende betaalperiodes, te weten: per maand, per kwartaal en per jaar. Afhankelijk van de betaalvoorkeur van de Klant kunnen bedragen wijzigen.
4. Het Standaard CRM kent een modulaire prijsopbouw. De Klant kan volgens de op Website voorgeschreven wijze verschillende Modules toevoegen aan het aan hem beschikbaar gestelde Standaard CRM. Betaling van door de Klant toegevoegde Modules geschiedt middels overboeking.
5. Ten aanzien van de levering van Maatwerk is de Klant gehouden 50% van de overeengekomen prijs uiterlijk bij het verstrekken van de opdracht te voldoen. Het restant is verschuldigd na oplevering.
6. Betalingen middels overboeking dienen te geschieden binnen tien dagen na factuurdatum op de door Grofas CRM voorgeschreven wijze.
7. Het gebruik van Modules zal tussentijds aan de Klant in rekening worden gebracht. Indien en voor zover de Klant van Modules gebruik maakt, zal Grofas CRM wekelijks de kosten van Modules in rekening brengen. Als gebruik van Modules wordt aangemerkt de omstandigheid dat de Module door of namens de Klant wordt ingeschakeld.
8. Indien de Klant tussentijds Gebruikers en/of Modules verwijdert, zullen reeds verschuldigde betalingen niet worden verrekend, kwijtgescholden of gerestitueerd.
9. Grofas CRM behoudt zich het recht voor om prijzen te wijzigen. De communicatie betreffende deze prijswijzigingen zullen 1 maand van tevoren per mail verlopen. Dit zal dan worden verzonden naar de Hoofdgebruiker(s).
10. Wanneer de Klant betalingen niet tijdig verricht kan dit leiden tot het inactiefstellen van de beschikbaar gestelde Programmatuur. In dat geval is voor het her-activeren van de Programmatuur vereist dat de Klant aantoont dat de openstaande bedragen betaald zijn. Grofas CRM zal na verlopen van de betalingstermijn eenmalig een herinnering sturen. Na versturen van deze herinnering wordt de Klant gedurende twee dagen in de gelegenheid gesteld om aan te tonen dat betaald is. Indien de betaling daarna nog steeds achterwege blijft, is Grofas CRM gerechtigd over het verschuldigde bedrag een rente van 2% per maand te berekenen, waar bij een gedeelte van een maand als gehele maand wordt aangemerkt.

11. Alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, alsmede executiekosten komen voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens de Wet Incassokosten.

ARTIKEL 11. | AANSPRAKELIJKHEID

1. Wanneer de Klant dan wel Grofas CRM toerekenbaar te kort schiet in nakoming van de Overeenkomst kan de andere partij de nalatige in gebreke stellen. Dit kan niet wanneer de partij blijvend onmogelijk de afspraken kan nakomen. De ingebrekestelling dient schriftelijk verzonden te worden richting de nalatige, hierbij dient de nalatige partij een redelijke termijn te verkrijgen om als nog na te komen.
2. Wanneer Grofas CRM te kort schiet in de nakoming van de Overeenkomst beperkt de aansprakelijkheid zich enkel tot de direct geleden schade. Grofas CRM is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede is begrepen gederfde winst, geleden verlies en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kostenter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Grofas CRM aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zo veel deze aan Grofas CRM toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover u aan toont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
4. De eventuele aansprakelijkheid van Grofas CRM beperkt zich tot het bedrag gelijk aan de prijs van de Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Grofas CRM betrekking heeft.
5. Alle vorderingen en verweren jegens Grofas CRM verjaren door verloop van één jaar.
6. Behoudensopzeten bewuste roekeloosheid van Grofas CRM, vrijwaart de Klant Grofas CRM van alle aanspraken van Gebruikers en overige derden, uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of interesten, verband houdende met de door Grofas CRM ter beschikking gestelde Programmatuur.

ARTIKEL 12. | INTELLECTUELE EIGENDOM EN GEHEIMHOUDING

1. Grofas CRM behoudt te allen tijde het industriële en intellectuele eigendom van alle door hem vervaardigde en beschikbaar gestelde Programmatuur.
2. Grofas CRM zal nimmer het eigendom claimen over de data welke door Gebruikers in de Programmatuur is ingevoerd. Grofas CRM is overeenkomstig artikel 4.5 gerechtigd ingevoerde data te verwijderen.
3. Het is Grofas CRM toegestaan om maatregelen te treffen op technisch niveau ter bescherming van de Programmatuur of overige ontwikkelde producten. Deze bescherming dient misbruik of anderszins onrechtmatig gebruik van de Programmatuur te voorkomen.
4. Grofas CRM is gerechtigd om nieuwe kennis, op basis van de relatie met de Klant, te gebruiken voor andere doeleinden. Hierbij rekening houdend met het feit dat er nimmer vertrouwelijke informatie van Klant of Gebruikers bij derden terecht mag komen. Vertrouwelijke informatie is informatie zoals gedefinieerd in lid 5.
5. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaand informatie waarvan redelijkerwijs uitgegaan kon worden dat deze vertrouwelijk van aard is. Deze informatie betreft niet enkel schriftelijke informatie, maar ook informatie verkregen uit andere bronnen. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om Programmatuur, bedrijfsstrategieën, adresbestanden en bedrijfsgeheimen.
6. Vertrouwelijke informatie mag enkel met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij geopenbaard worden, behoudens het geval een partij krachtens een gerechtelijke uitspraak of een wettelijk voorschrift gehouden is tot openbaarmaking van bepaalde vertrouwelijke informatie.

ARTIKEL 13. | SLOTBEPALINGEN

1. Op elke Overeenkomst en daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen Grofas CRM enerzijds en de Klanten Gebruiker anderzijds, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koop verdrag is uitgesloten.
3. Alvorens een beroep te doen op de rechter zijn partijen verplicht zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Tenzij de wet daar van dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement Rotterdam aan gewezen om van geschillen kennis te nemen.
5. Grofas CRM behoudt te allen tijde het recht voor om de onderhavige voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden eveneens voor reeds tot stand gekomen Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig dagen na bekendmaking per e-mail. De nieuwste versie van de algemene voorwaarden vindt u op de website.