



ALGEMENE VOORWAARDEN BUSINESS PARTNERS

Licenties en ondersteunende diensten op platform en individuele digitale tooling

(versie mei 2018)

1. Definities

De begrippen die in deze Algemene Voorwaarden zijn aangeduid met een hoofdletter hebben de navolgende betekenis.

- 1.1 **“Aanbieding”**: de aanbidding met bijlagen die door TS is uitgebracht aan Opdrachtgever voor de levering van de Diensten.
- 1.2 **“Acceptatie Omgeving”**: de online omgeving waarin de Consument een aan hem uitgebrachte offerte kan accepteren.
- 1.3 **“Algemene Voorwaarden”**: deze Algemene Voorwaarden Business Partners
- 1.4 **“Consument”**: een natuurlijke persoon die op het Platform een offerte heeft aangevraagd bij Opdrachtgever voor het Product of zich via het Platform daarop heeft georiënteerd.
- 1.5 **“Consumenten Informatie”**: persoonsgegevens van Consumenten die op het Platform zijn opgeslagen.
- 1.6 **“Diensten”**: de combinatie van de Implementatie Diensten, de Productie Diensten en [optioneel] de Uitvoeringsdiensten.
- 1.7 **“Gebrek(en)”**: het in overwegende mate niet voldoen van de Diensten aan de Overeenkomst.
- 1.8 **“Hosting Platform”**: het ICT platform dat door TS wordt ingezet voor de hosting van de Klantreis Oplossing.
- 1.9 **“Implementatie Diensten”**: de in de Aanbidding beschreven diensten die noodzakelijk moeten worden verricht om het Platform gereed te maken voor productiegebruik door Opdrachtgever voor de Offerte Toepassing, inclusief het ontwikkelen van het overeengekomen Maatwerk door TS.
- 1.10 **“Ingangsdatum”**: de startdatum van de Overeenkomst zoals die is weergegeven in de Aanbidding.
- 1.11 **“Klantreis Oplossing”**: de in de Aanbidding beschreven modulair opgebouwde software oplossing van TS die door TS als een Software as a Service (SaaS) dienst aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, welke voorziet in een schaalbare automatisering van het klantreis proces van Opdrachtgever en welke is opgebouwd uit een of meerdere van de volgende modules: de Inschrijfomgeving, de Offerte Tooling, de online Acceptatie Omgeving en Oplever Management
- 1.12 **“Inschrijfomgeving”**: een online omgeving waar de Consument zich kan oriënteren en kan inschrijven voor deelname aan een bepaalde actie om uiteindelijk een offerte aan te vragen voor een Product. De Inschrijfomgeving kan standalone zijn of geïntegreerd in de website van Opdrachtgever.
- 1.13 **“Intellectuele Eigendomsrechten”**: octrooien, handelsmerken, handelsnamen, auteursrechten, databank rechten, handelsgeheimen (indien beschermd door de wet), en alle andere rechten die een vergelijkbare vorm van bescherming bieden, inclusief eventuele aanvragen daarvoor.
- 1.14 **“Maatwerk”**: voor Opdrachtgever op maat ontwikkelde software onderdelen van de Klantreis Oplossing.
- 1.15 **“Milestone”**: de diverse concrete resultaten die TS per fase van de levering van de Implementatie Diensten aan Opdrachtgever moet opleveren.
- 1.16 **“Offerte Tooling”**: de door TS ontwikkelde software waarmee de Consument, Opdrachtgever of personeel van TS op afstand, met gebruikmaking van online, door Consumenten verstrekte, gegevens en eventueel elders verkregen gegevens (bijvoorbeeld foto materiaal, kadastragegevens, hoogte gegevens), offertes kunnen worden opgemaakt.
- 1.17 **“Offerte Toepassing”**: de met Opdrachtgever overeengekomen specifieke toepassing van de Offerte Tooling, inclusief de Opdrachtgever Gegevens en de ondersteunende Consument Informatie, zoals gevefoto's en andere informatie betreffende de woning van de Consument.
- 1.18 **“Opdrachtgever”**: de rechtspersoon of overheidsorganisatie die met TS een Overeenkomst is aangegaan voor de

levering van de Diensten.

- 1.19 **“Opdrachtgever Gegevens”**: alle gegevens die door Opdrachtgever aan TS ter beschikking zijn gesteld en als basis dienen voor het opmaken van offertes voor de Offerte Toepassing, zoals beeld, audiovisueel en tekst materiaal, rekenmethodieken voor prijsberekening en prijsinformatie.
- 1.20 **“Opdrachtgever Materiaal”**: Opdrachtgever Gegevens plus al het overige materiaal dat door Opdrachtgever aan TS ter beschikking is gesteld voor het leveren van de Diensten.
- 1.21 **“Oplever Management”**: de door TS ontwikkelde software waarmee de status van de Consument in het order proces op het Platform kan worden gevolgd en gedeeld met Opdrachtgever en waarmee de oplevering van geaccepteerde offertes kan worden geoptimaliseerd, zoals planningsoplossingen, digitaal opnemen, digitaal opleveren van uitgevoerde werkzaamheden of geleverde Producten aan Consumenten door Opdrachtgever.
- 1.22 **“Overeenkomst”**: de combinatie van een door Opdrachtgever geaccepteerde Aanbieding en deze Algemene Voorwaarden.
- 1.23 **“Platform”**: de combinatie van het Hosting Platform en de Klantreis Oplossing.
- 1.24 **“Productie Diensten”**: de in de Aanbieding beschreven diensten welke zijn gericht op het in staat stellen van Opdrachtgever om in productie gebruik te maken van het Platform.
- 1.25 **“Productieversie”**: de versie van het Platform die door TS voor acceptatie aan Opdrachtgever wordt aangeboden.
- 1.26 **“Product”**: De producten en aanvullende (installatie)diensten of de zelfstandige dienst waarvoor Opdrachtgever via het Platform offertes wil uitbrengen.
- 1.27 **“Remote Quote (Oplossing)”**: de Klantreis Oplossing met ten minste de Offerte Tooling, waarmee de Opdrachtgever in staat wordt gesteld consumenten op maat en op afstand van een offerte te voorzien.
- 1.28 **“Specificaties”**: De beschrijving in de Aanbieding van de Offerte Toepassing, Opdrachtgever Gegevens, Milestones en andere aanvullende eisen waaraan de Diensten moeten voldoen.
- 1.29 **“Toegangsgegevens”**: een gebruikersnaam en wachtwoord die toegang geven tot een gebruikersaccount op het Platform.
- 1.30 **“TS”**: The Sustainables B.V.
- 1.31 **“Uitvoeringsdiensten”**: aanvullende optionele diensten, zoals beschreven in de Aanbieding, waarin staat dat het personeel van TS in opdracht en ten behoeve van Opdrachtgever productie, gebruik maakt van het Platform.
- 1.32 **“Verandering”**: een verandering van de Overeenkomst.
- 1.33 **“Vertrouwelijke Informatie”**: informatie die door TS en Opdrachtgever wordt uitgewisseld welke vertrouwelijk is of redelijkerwijs als zodanig moet worden beschouwd, ongeacht of deze van commerciële, financiële of technische aard is. Vertrouwelijke Informatie kan mondeling of in schriftelijke vorm worden uitgewisseld. Bij uitwisseling dient er een redelijk verband met de uitvoering van de Overeenkomst te bestaan.
- 1.34 **“Woning Informatie”**: alle informatie, Consumenten Informatie, evenals anders verkregen informatie over een woning, zoals informatie over het uiterlijk van een woning en de technische specificaties daarvan (bv aantal ramen, steensoort, soort dakpannen, isolatie en isolatiegraad).

2. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Aanbieding van TS en maken onderdeel uit van iedere overeenkomst voor de levering van de Diensten door TS aan Opdrachtgever.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Iedere aanbieding van TS is uitsluitend opgenomen in een Aanbieding. De Overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever deze voor akkoord ondertekend retour stuurt aan TS. Inkooporders van Opdrachtgever zijn geen



geldige vorm van acceptatie van een Aanbieding door Opdrachtgever.

- 3.2 Een Aanbieding is vrijblijvend en kan tot drie dagen na de aanvaarding door Opdrachtgever door TS kosteloos worden herroepen. Een Aanbieding vervalt automatisch indien deze niet binnen 30 dagen na ontvangst door Opdrachtgever is geaccepteerd.
- 3.3 De Overeenkomst kan schriftelijk worden gewijzigd door middel van het opstellen en ondertekenen van een gewijzigde Aanbieding of door middel van de uitwisseling van e-mail, waarbij het door TS aangehouden (digitaal) archief van deze e-mail exclusief bewijs oplevert van de overeengekomen wijzigingen.
- 3.4 De Overeenkomst is uitsluitend samengesteld uit een Aanbieding, eventuele hieraan gerelateerde uitgewisselde e-mail tussen TS en de Client en deze Algemene Voorwaarden.
- 3.5 Termijnen of andere overeengekomen data in de Overeenkomst zijn geen fatale termijnen. Bij een toerekenbare tekortkoming van TS is TS alleen in verzuim nadat Opdrachtgever een schriftelijke ingebrekestelling aan TS heeft verzonden, waarbij zij TS een redelijk termijn heeft gegund om de afspraak alsnog na te komen en TS heeft nagelaten om binnen die termijn de tekortkoming te herstellen.

4. De levering van de Diensten

- 4.1 TS zal zich naar beste kunnen inspannen om de Diensten aan Opdrachtgever te leveren in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst. Alle Diensten worden door TS geleverd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Aanbieding nadrukkelijk een voldoende bepaalbare resultaatverbintenis is opgenomen.
- 4.2 Bij de levering van de Diensten zal TS de standaard van dienstverlening naleven die mag worden verwacht van een redelijk handelend en bekwaam dienstverlener met de kennis en ervaring van TS.
- 4.3 TS is bevoegd om tijdelijk de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten, indien dat nodig is voor het uitvoeren van onderhoud aan het Platform. TS zal de levering van de Diensten niet langer opschorten dan redelijkerwijs noodzakelijk. Gepland onderhoud zal door TS minimaal vijf werkdagen van tevoren aan Opdrachtgever worden medegedeeld.
- 4.4 Opdrachtgever aanvaardt dat de capaciteit van het Platform door TS is vastgesteld op basis van een met hem overeengekomen geschat aantal Consumenten dat gelijktijdig offertes aanvraagt. Indien dit aantal op enig moment wordt overschreden, heeft TS het recht om de toegang tot de Inschrijfomgeving tijdelijk op te schorten. Indien Opdrachtgever deze capaciteit wil laten aanpassen door TS wordt dit verzoek aangemerkt als een Verandering.

5. Gebruik van de Diensten

- 5.1 Om Opdrachtgever in staat te stellen gebruik te maken van de Diensten, zal TS Toegangsggegevens voor het Platform aan Opdrachtgever verstrekken.
- 5.2 Opdrachtgever draagt zorg voor het vertrouwelijk houden van Toegangsggegevens en aanvaardt dat hij uitsluitend aansprakelijk is voor ieder gebruik dat met zijn Toegangsggegevens van het Platform is gemaakt.
- 5.3 Het gebruik door Opdrachtgever van de Diensten omvat de in de Aanbieding beschreven functionaliteit van de Klantreis Oplossing.
- 5.4 TS geeft hierbij aan Opdrachtgever, voor de duur van de Overeenkomst, een exclusief gebruiksrecht welke Opdrachtgever hierbij accepteert, om op afstand toegang te krijgen tot het Platform en daarvan gebruik te maken. Waaronder inbegrepen het gebruik van de overeengekomen functionaliteit van de Klantreis Oplossing.
- 5.5 Op het recht op gebruik van het Platform, zoals bedoeld bij artikel 5.4, zijn de volgende beperkingen van toepassing:
 - a) Het Platform mag door Opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt voor de overeengekomen Offerte Toepassing.
 - b) Het Platform mag alleen worden gebruikt door de medewerkers van Opdrachtgever.
 - c) Opdrachtgever mag geen sub-licentie verlenen op zijn gebruiksrecht van het Platform.



d) Behalve voor zover dat wettelijk is toegestaan, of is overeengekomen met TS, mag Opdrachtgever het Platform niet aanpassen.

- 5.6 Opdrachtgever heeft uitsluitend recht op toegang tot of gebruik van de source- en objectcode van de Klantreis Oplossing, inclusief Maatwerk, indien dat nadrukkelijk is overeengekomen.
- 5.7 Opdrachtgever mag het Platform niet gebruiken op een wijze die schadelijk is of kan zijn voor het Platform of de beschikbaarheid of toegankelijkheid daarvan negatief kan beïnvloeden.
- 5.8 Opdrachtgever mag het Platform niet gebruiken op een wijze die inbreuk maakt op de wettelijke rechten van Consumenten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de rechten van Consumenten uit afdeling 2b van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 11.7 en 11.7a van de Telecommunicatiewet.

6. Implementatie Diensten

- 6.1 De levering van de Implementatie Diensten vangt aan op de Ingangsdatum en is opgedeeld in fasen, waarbij iedere fase wordt afgerond door de oplevering van een Milestone door TS aan Opdrachtgever. De oplevering door TS van de Productieversie van de Klantreis Oplossing aan Opdrachtgever is de laatste Milestone van de levering van de Implementatie Diensten.
- 6.2 TS zal met Opdrachtgever een project planning overeenkomen die de opleverdatum aangeeft voor iedere Milestone. TS zal zich maximaal inspannen om die datum ook daadwerkelijk te halen. Opdrachtgever aanvaardt dat het niet halen van een datum niet betekent dat TS onmiddellijk in verzuim is. Artikel 3.5 is hierbij van overeenkomstige toepassing.
- 6.3 Om TS in staat te stellen te voldoen aan de project planning zal Opdrachtgever tijdens de periode waarbinnen de Implementatie Diensten door TS worden verricht, voldoende ter zake deskundige medewerkers inzetten. Deze medewerkers zijn steeds bevoegd om Opdrachtgever te binden bij het nemen van alle noodzakelijke beslissingen in het kader van de uitvoering van de Implementatie Diensten. Eventuele vertragingen bij de oplevering van Milestones, welke te wijten zijn aan het niet beschikbaar zijn van medewerkers van Opdrachtgever, zijn niet toerekenbaar aan TS.
- 6.4 Opdrachtgever zal steeds tijdig, alle in redelijkheid voor de uitvoering van de Implementatie Diensten noodzakelijke informatie, ontwerpen en specificaties aan TS verschaffen en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.
- 6.5 TS is enkel verplicht om met een opvolgende fase in de levering van de Implementatie Diensten te beginnen, indien de Milestone(s) van de voorafgaande fase door Opdrachtgever zijn geaccepteerd in overeenstemming met artikel 9.
- 6.6 Opdrachtgever verstrekt op eigen initiatief alle instructies aan TS, welke noodzakelijk zijn om de Oplossing in te richten in overeenstemming met de op hem van toepassing zijnde wettelijke verplichtingen, bij het gebruik van het Platform voor de Offerte Toepassing.

7. Offerte Toepassing

- 7.1 Opdrachtgever aanvaardt dat de overeengekomen Offerte Toepassing de basis vormt voor de functionaliteit van de Klantreis Oplossing en dat deze tijdens de duur van de Overeenkomst niet kan worden aangepast.
- 7.2 Door het aangaan van de Overeenkomst bevestigt Opdrachtgever dat hij op de hoogte is van de beschrijving van de Offerte Toepassing in de Aanbieding en accepteert hij onvoorwaardelijk dat de door TS in de Aanbieding beschreven Opdrachtgever Gegevens een juiste en voldoende basis vormen voor het opmaken van de Aanbieding.

8. Maatwerk

- 8.1 Indien Maatwerk is overeengekomen met Opdrachtgever zal TS, in goed overleg met Opdrachtgever, schriftelijk uitwerken welk Maatwerk wordt ontwikkeld en hoe dit zal worden uitgevoerd.
- 8.2 TS zal Maatwerk met zorg ontwikkelen in overeenstemming met de Specificaties.
- 8.3 TS zal Maatwerk ontwikkelen in iteraties, met gebruikmaking van een Scrum/Agile project aanpak. Opdrachtgever



aanvaardt dan ook dat de ontwikkeling van Maatwerk bij aanvang niet altijd geschiedt op basis van volledig uitgewerkte specificaties. De specificaties kunnen gedurende de ontwikkelwerkzaamheden in goed overleg met Opdrachtgever worden aangepast, met inachtneming van de Scrum/Agile projectaanpak. TS en Opdrachtgever zullen tijdens de ontwikkelwerkzaamheden gezamenlijk besluiten welke specificaties steeds voor een opvolgende iteratie zullen gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat Maatwerk hierdoor niet noodzakelijk aan alle specificaties zal voldoen.

- 8.4 Indien Opdrachtgever tijdens de ontwikkeling van Maatwerk in gebreke is bij het nemen van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen heeft TS het recht om de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 8.5 Opdrachtgever accepteert Maatwerk in de staat ("as-is") waarin het zich bevindt tijdens het einde van de laatst overeengekomen iteratie. TS is na de laatste iteratie enkel verplicht om fouten in Maatwerk te herstellen, indien dat nadrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen. Indien in de Aanbieding een ontwerp van Maatwerk op hoofdlijnen is opgenomen, dan zal Maatwerk bij oplevering voldoen aan dit ontwerp. Tenzij Opdrachtgever gedurende het ontwikkeltraject opdracht heeft gegeven om hiervan af te wijken.
- 8.6 Alle Intellectuele Eigendomsrechten in Maatwerk berusten bij TS. Opdrachtgever krijgt uitsluitend een gebruiksrecht op Maatwerk, zoals bepaald bij de Overeenkomst. Tenzij in de Aanbieding of in het kader van een Exit Plan anders met Opdrachtgever is overeengekomen.

9. Oplevering en Acceptatie

- 9.1 Alle Milestones moeten worden geaccepteerd door Opdrachtgever.
- 9.2 Bij oplevering van een Milestone zal de Opdrachtgever deze inspecteren en testen met een zorg en aandacht die, gezien de aard van de Milestone, redelijkerwijs van hem mag worden verwacht en zal hij voor zichzelf vaststellen dat de Milestone aan de Specificaties voldoet.
- 9.3 Voor zover een Milestone bestaat uit de oplevering van Maatwerk door TS aan Opdrachtgever is artikel 8.5 van toepassing.
- 9.4 Bij oplevering van de Productieversie van het Platform zal Opdrachtgever een acceptatietest uitvoeren, welke erop gericht is om vast te stellen of de Productieversie van het Platform voldoet aan de Specificaties en welke controleert of de Opdrachtgever Gegevens correct en volledig zijn geïmplementeerd in de Klantreis Oplossing.
- 9.5 Opdrachtgever zal eventuele geconstateerde Gebreken in een Milestone uiterlijk binnen 14 werkdagen na de datum van oplevering van de betreffende Milestone schriftelijk bekendmaken (per email of via back log tracking systeem). Indien binnen deze periode Opdrachtgever TS niet heeft geïnformeerd over eventuele Gebreken in de Milestones, wordt de betreffende Milestone geacht te zijn geaccepteerd door Opdrachtgever.
- 9.6 Indien Opdrachtgever tijdens het acceptatie proces Gebreken constateert zal TS zich naar beste vermogen inspannen om de geconstateerde Gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen. Opdrachtgever zal een eventuele constatering van een Gebrek begrijpelijk en gemotiveerd aan TS rapporteren. TS mag een Gebrek wegnemen met een work-around of een andere tijdelijke oplossing.
- 9.7 Door acceptatie van de Productieversie van het Platform aanvaardt Opdrachtgever dat de functionaliteit van het Platform hem in staat stelt om aan alle op hem van toepassing zijnde wettelijke verplichtingen bij het uitbrengen van offertes voor de Offerte Toepassing te voldoen.
- 9.8 Ieder productiegebruik door Opdrachtgever na de datum van oplevering van de Productieversie van het Platform zal worden beschouwd als acceptatie van de Productieversie van het Platform.

10. Uitvoeringsdiensten

- 10.1 Bij Uitvoeringsdiensten maken medewerkers van TS in opdracht en ten behoeve van Opdrachtgever gebruik van het



Platform. Het resultaat van een Uitvoeringsdienst dient overeen te komen met de overeengekomen Productiediensten. Voorbeelden van Uitvoeringsdiensten zijn; een opgestelde Offerte, een afwijzing van een klant, het inplannen van een installatie of huisbezoek.

- 10.2 De medewerker van TS voert in het kader van Uitvoeringsdiensten handmatig, met gebruik van het Platform, steeds een of meerdere van de volgende handelingen uit:
- a) hij test of een woning geschikt is voor het betreffende Product binnen de voorwaarden van het voor het Product geldende aanbod;
 - b) hij meet de woning in of neemt de situatie van binnen of van buiten op aan de hand van ingekochte, publiek beschikbare of door Consument aangeleverde informatie, zoals technische informatie, gebruikersinformatie en/of beeldmateriaal.
 - c) hij bepaalt de juiste configuratie of samenstelling van het Product, op basis van de wens van de Consument, de meetresultaten voor de woning van de Consument en de specificatie van het Product, en bepaalt daarop aansluitend de prijs die voor het Product in rekening wordt gebracht.
 - d) Hij voert een gesprek met de Consument om extra gegevens in te winnen.
 - e) Hij plant in overeenstemming met de Consument een afspraakdatum in.
 - f) Of enig andere handeling die in de Aanbieding met de Opdrachtgever is overeengekomen.

11. Productie Diensten

- 11.1 De levering van de Productie Diensten start op de datum waarop Opdrachtgever de door TS aan hem opleverde Productieversie van het Platform heeft geaccepteerd of waarop hij, in overeenstemming met artikel 9.5, dat wordt geacht te hebben gedaan.

12. Service Levels

- 12.1 Eventuele afspraken over een beschikbaarheidsniveau van het Platform (service levels) zijn alleen geldig indien deze nadrukkelijk zijn opgenomen in de Aanbieding.
- 12.2 Indien afspraken zijn gemaakt over een beschikbaarheidsniveau, dan wordt bij de berekening van de beschikbaarheid van het Platform de vooraf door TS aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud en omstandigheden die buiten de invloedssfeer van TS liggen buiten beschouwing gelaten. Behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever zal daarbij steeds de door TS gerapporteerde beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- 12.3 TS is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de telecominfrastructuur van Opdrachtgever of de door Opdrachtgever gebruikte Internet verbinding om toegang te krijgen tot het Platform.

13. Management van Veranderingen

- 13.1 Na de Ingangsdatum kan Opdrachtgever in overeenstemming met dit artikel 13 bij TS een schriftelijke aanvraag voor een Verandering indienen.
- 13.2 Binnen 14 werkdagen na ontvangst van een aanvraag voor een Verandering van Opdrachtgever zal TS:
- a) de impact van de Verandering op de Diensten bepalen.
 - b) bepalen of voor het realiseren van de Verandering aanvullende voorzieningen noodzakelijk zijn.
 - c) bepalen of de Verandering een wijziging van de Tarieven noodzakelijk maakt.
- Vervolgens zal TS, op basis van de uitkomst van dit onderzoek, aan Opdrachtgever een schriftelijk voorstel uitbrengen voor een gewijzigde Aanbieding.
- 13.3 Opdrachtgever zal binnen 14 werkdagen, nadat TS de gewijzigde aanbieding heeft uitgebracht, bepalen of deze: (i) aanvaardbaar is of (ii) op de gewijzigde Aanbieding amendementen voorstellen. Indien Opdrachtgever amendementen

voorstelt, zullen de TS en Opdrachtgever hierover aansluitend onderhandelen.

- 13.4 Een voorgestelde Verandering is enkel van toepassing indien de gewijzigde Aanbieding van TS is geaccepteerd door Opdrachtgever.

14. Meerwerk

- 14.1 Indien tijdens de uitvoering de Implementatie Diensten blijkt dat Opdrachtgever, naar de mening van TS, het verrichten van werkzaamheden verlangt die buiten het bereik van de Overeenkomst vallen, zal TS dit onmiddellijk melden aan Opdrachtgever.
- 14.2 De melding, zoals bedoeld in artikel 14.1, gebeurt doordat TS aan Opdrachtgever een voorstel stuurt voor een aangepaste Aanbieding. Het betreffende meerwerk is overeengekomen, indien Opdrachtgever de aangepaste Aanbieding ondertekend aan Opdrachtnemer heeft geretourneerd.

15. Garanties

- 15.1 TS garandeert aan Opdrachtgever dat:
- a) het Platform in overwegende mate in overeenstemming met de Specificaties zal functioneren.
 - b) het Hosting Platform zal voldoen aan de eisen die daaraan zijn gesteld in de Aanbieding en, indien van toepassing, voor Opdrachtgever beschikbaar zal zijn in overeenstemming met de overeengekomen service levels.
- 15.2 TS garandeert **niet** dat:
- a) het Platform of Maatwerk altijd vrij is van Gebreken.
 - b) het Platform compatibel of interoperabel is met enige applicatie, ICT omgeving of dienst die wordt geleverd door een derde partij, behalve wanneer dat expliciet is opgenomen in de Aanbieding.
 - c) het Platform voldoet aan enige voor Opdrachtgever van toepassing zijnde wet- of regelgeving, behalve indien dat expliciet is opgenomen in de Aanbieding.
- 15.3 TS verstrekt bij de Overeenkomst geen andere garanties dan deze zijn beschreven in dit artikel 15.

16. Tarieven en betaling

- 16.1 Als vergoeding voor het uitvoeren van de Diensten, met uitzondering van het ontwikkelen van Maatwerk, is Opdrachtgever aan TS een standaard vergoeding verschuldigd in EUR, exclusief BTW, zoals beschreven in de Aanbieding. Deze vergoeding is als volgt samengesteld:
- a) een vast bedrag per maand.
 - b) een variabel bedrag dat is gebaseerd op een bedrag per specifieke volume eenheid, zoals beschreven in de Aanbieding. Een volume eenheid kan zijn een uitgebrachte offerte, een ingeplande installatie, een gesloten definitieve overeenkomst of een andere in de Aanbieding specifiek aangeduide volume eenheid.
- 16.2 De vergoeding voor Maatwerk is niet inbegrepen in de standaard vergoeding, zoals bedoeld in artikel 16.1. De samenstelling van deze vergoeding wordt in zijn geheel beschreven in de Aanbieding.
- 16.3 De vaste standaard vergoeding is per maand vooraf door Opdrachtgever verschuldigd. De variabele vergoeding is per maand achteraf door Opdrachtgever verschuldigd, op basis van het aantal dat in de voorafgaande maand is gerealiseerd door of namens Opdrachtgever. De vergoeding voor Maatwerk is verschuldigd vanaf de datum waarop de betreffende Milestone door TS aan Opdrachtgever is opgeleverd.
- 16.4 Betaling van een factuur door Opdrachtgever vindt plaats doordat het verschuldigde bedrag binnen 14 dagen na factuurdatum is overgemaakt op de bankrekening van TS.
- 16.5 Indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan een jaar heeft TS het recht om na het verloop van de termijn van een jaar de overeengekomen standaard vergoeding te verhogen in overeenstemming met een eventuele stijging



van het consumentenprijsindex cijfer van het CBS voor het desbetreffende jaar.

- 16.6 Opdrachtgever aanvaardt dat TS, bij het bepalen van de variabele vergoeding, is uitgegaan van een redelijk minimum overeengekomen volume eenheden per maand, zoals beschreven in de Aanbieding. Indien dat aantal over een periode van twee maanden niet is gehaald, zal TS met Opdrachtgever in overleg treden over een aanpassing van de vergoeding of de Diensten. Indien dat overleg niet binnen een maand na schriftelijke melding door TS aan Opdrachtgever heeft geleid tot het behalen van de minimale hoeveelheid per maand, heeft TS het recht om de Overeenkomst eenzijdig en kosteloos op te zeggen.
- 16.7 Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen 14 dagen na factuurdatum heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat TS daarvoor een schriftelijke ingebrekestelling hoeft te sturen. Vanaf de datum waarop Opdrachtgever in verzuim is, tot aan het moment van algehele voldoening, heeft TS het recht om aan Opdrachtgever de wettelijke handelsrente in rekening te brengen.
- 16.8 Indien Opdrachtgever in verzuim is bij de betaling van facturen, komen alle redelijke en daadwerkelijk gemaakte kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever, met een minimum van 15% van het bij Opdrachtgever in te vorderen bedrag.

17. Opdrachtgever Materialen

- 17.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij aan TS voor de duur van de Overeenkomst een niet exclusief recht aan TS, welk recht TS hierbij aanvaardt, om de Opdrachtgever Materialen op te slaan, te verveelvoudigen en anderszins te gebruiken voor zover dit noodzakelijk is om TS in staat te stellen om de Diensten te leveren en om haar rechten uit de Overeenkomst uit te oefenen.
- 17.2 Onverminderd het recht van TS, zoals bedoeld in artikel 17.1, strekt de Overeenkomst er niet toe dat Intellectuele Eigendomsrechten in de Opdrachtgever Materialen aan TS worden overgedragen.
- 17.3 Opdrachtgever garandeert dat de Opdrachtgever Materialen geen inbreuk maken op het auteursrecht van een derde of anderszins inbreuk maken op het recht van een derde.
- 17.4 Indien TS een vordering van een derde ontvangt welke er toe strekt dat de Opdrachtgever Materialen inbreuk maken op een aan hem toekomend recht, heeft TS het recht om zonder voorafgaande aankondiging de betreffende Klant Materialen te verwijderen van het Platform.

18. Gebruiksrecht op Woning Informatie

- 18.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij aan TS een niet in tijd beperkt recht en TS accepteert dat recht hierbij, om geanonimiseerde Woning Informatie te gebruiken voor het verbeteren en verder doorontwikkelen van haar diensten en Offerte Tooling. Waaronder begrepen gebruik door TS ten behoeve van de verbetering van gebruikte algoritmes, rekenregels en het opstellen van woningstatistieken per geografische regio.

19. Intellectuele Eigendomsrechten

- 19.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten in de Klantreis Oplossing, Maatwerk en in alle Milestones berusten uitsluitend bij TS.
- 19.2 TS verstrekt hierbij aan Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief recht, dat Opdrachtgever hierbij aanvaardt, om haar Intellectuele Eigendomsrechten te gebruiken, uitsluitend voor zover dat redelijkerwijs nodig is om gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- 19.3 De Overeenkomst strekt er niet toe dat TS verplicht aan Opdrachtgever enige technische of ontwikkel informatie moet verstrekken, behalve wanneer dat specifiek in de Aanbieding is beschreven.



20. Vrijwaring

- 20.1 Opdrachtgever vrijwaart TS voor alle vorderingen van derden, waaronder begrepen Consumenten en eventuele Nederlandse toezichhouders, die verband houden met de uitvoering door TS van de Overeenkomst, haar gebruiksrecht uit hoofde van artikel 17 en/of een onjuistheid of een onvolledigheid in de Opdrachtgever Materialen, en stelt haar volledig schadeloos voor de negatieve financiële consequenties die voor TS uit die vorderingen voortvloeien.

21. Beperking van Aansprakelijkheid

- 21.1 De beperking van aansprakelijkheid, welke is opgenomen in dit artikel, ziet op de volledige aansprakelijkheid van TS uit de Overeenkomst of uit onrechtmatige daad.
- 21.2 TS is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot; verlies aan inkomsten, verlies aan winst, schade als gevolg van het missen van beoogde besparingen, verlies of beschadiging van Consumenten Informatie en schade aan de reputatie van Opdrachtgever.
- 21.3 TS is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van een fout of een ander gebrek in de Opdrachtgever Gegevens.
- 21.4 De maximale aansprakelijkheid van TS bij schade als gevolg van een aan TS toerekenbare fout bij de uitvoering van Diensten die kunnen worden onderscheiden per Consument (b.v. opmaken van een offerte, opnemen van een woning), is per geval beperkt tot de voor die handeling overeengekomen variabele vergoeding per volume eenheid per Consument (zie artikel 16.1b).
- 21.5 De aansprakelijkheid van TS voor zaak- of personenschade is beperkt tot het maximum van de dekking die wordt geboden door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van TS.
- 21.6 Voor alle directe schade waarvoor geen specifieke beperking van aansprakelijkheid geldt, op grond van dit artikel 21, is de aansprakelijkheid van TS per schade incident beperkt tot 100% van de vergoeding voor de door TS geleverde Diensten die Opdrachtgever in de drie maanden voorafgaand aan het schade incident aan TS heeft betaald, met een maximum van EUR 250.000,- per kalenderjaar.
- 21.7 TS is onbeperkt aansprakelijk voor schade die direct toerekenbaar is aan eigen opzet of grove nalatigheid.

22. Verwerking van Consumenten Informatie

- 22.1 Voor zover Opdrachtgever Consumenten Informatie aan TS verstrekt, garandeert hij aan TS dat hij daartoe volledig bevoegd is.
- 22.2 TS zal Consumenten Informatie uitsluitend gebruiken om uitvoering te geven aan de Overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 22.3 TS zal Consumenten Informatie namens Opdrachtgever als verwerker verwerken met inachtneming van de verplichtingen op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) ("AVG"). Na voorafgaand schriftelijk verzoek van Opdrachtgever is TS bereid om met Opdrachtgever een op de Overeenkomst aanvullende schriftelijke en marktconforme verwerkersovereenkomst aan te gaan als bedoeld in de AVG, welke verwerkersovereenkomst voldoet aan de eisen die de AVG en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving daaraan stellen. TS kan bij de verwerkersovereenkomst niet worden verplicht tot het kosteloos verrichten van diensten die niet zijn voorzien bij de Overeenkomst.
- 22.4 Op verzoek van Opdrachtgever werkt TS kosteloos mee aan het instaat stellen van Opdrachtgever om te voldoen aan de wettelijke rechten van Consumenten op inzage, aanpassing, overdracht en verwijdering van Consumenten Informatie.
- 22.5 TS vrijwaart Opdrachtgever en stelt hem volledig schadeloos voor iedere aanspraak van een Consument die is gebaseerd op een vermeende inbreuk door TS op de AVG bij de verwerking van Consumenten Informatie.

23. Toegang en beveiliging van Consumenten Informatie

- 23.1 Gelet op de geldende inzichten en technische mogelijkheden zal TS te allen tijde zorgdragen voor een afdoende informatiebeveiliging van Consumenten Informatie. TS informeert Opdrachtgever desgevraagd over de door haar genomen maatregelen.
- 23.2 Opdrachtgever heeft het recht om het informatiebeveiligingsbeleid van TS in te zien en de toepassing hiervan te testen, bijvoorbeeld door het laten uitvoeren van een audit. Ook derden, zoals software ontwikkelaars en hosting partijen, kunnen hierin worden betrokken. Een audit kan betrekking hebben op servers en devices (hardware), fysieke maatregelen, applicaties, platform (software) en ICT infrastructuur, zoals dataverzending via een beveiligde lijn.
- 23.3 Een audit als bedoeld bij artikel 23.2 wordt uitgevoerd tijdens kantooruren en in overeenstemming met het toegangsbeleid van TS en haar leveranciers.

24. Geheimhouding

- 24.1 TS zal:
- a) Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever geheim houden en dit niet mededelen aan een derde behalve voor zover dat is toegestaan op grond van dit artikel 24.
 - b) Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever beschermen tegen onbevoegde kennisneming door derden met tenminste dezelfde zorg als die zijn toepast voor haar eigen Vertrouwelijke Informatie.
 - c) Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor uitvoering van de Overeenkomst.
- 24.2 Opdrachtgever zal:
- a) Vertrouwelijke Informatie van TS geheim houden en dit niet mededelen aan een derde, behalve voor zover dat is toegestaan op grond van dit artikel 24.
 - b) Vertrouwelijke Informatie van TS beschermen tegen onbevoegde kennisneming door derden met tenminste dezelfde zorg als die zij toepast voor haar eigen Vertrouwelijke Informatie.
 - c) Vertrouwelijke Informatie van TS uitsluitend gebruiken voor uitvoering van de Overeenkomst en voor zover noodzakelijk voor gebruik van het Platform.
- 24.3 Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever mag uitsluitend door TS worden medegedeeld aan: (i) medewerkers en onderaannemers, indien dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering door TS van haar verplichtingen uit de Overeenkomst en (ii) een rechter of een andere bevoegde overheidsinstantie, na ontvangst van een wettelijk bevel dat strekt tot de openbaarmaking van die informatie.
- 24.4 De verplichtingen uit dit artikel 24 hebben geen betrekking op Vertrouwelijke Informatie die:
- a) algemeen bekend is anders dan als gevolg van een inbreuk op geheimhoudingsverplichting.
 - b) Vertrouwelijke Informatie die is verkregen van een derde partij en die informatie bevoegd aan de ontvangende partij heeft verstrekt.
 - c) informatie die onafhankelijk door een partij is ontwikkeld zonder dat daarbij gebruik is gemaakt van Vertrouwelijke Informatie van de andere partij.

25. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 25.1 De Overeenkomst start op de Ingangsdatum en heeft de in de Aanbieding beschreven duur. Na afloop van de duur eindigt de Overeenkomst van rechtswege, tenzij TS en Opdrachtgever een schriftelijke verlenging zijn overeengekomen.
- 25.2 Beide partijen kunnen tussentijds de Overeenkomst opzeggen, indien de andere partij materieel tekort schiet bij de nakoming van de Overeenkomst en – bij een toerekenbare tekortkoming – die niet is hersteld binnen 14 dagen nadat



hij daarvoor van de andere partij een schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen. Het niet betalen van een factuur door Opdrachtgever is een materiële tekortkoming van Opdrachtgever.

- 25.3 TS kan de Overeenkomst tussentijds, met onmiddellijke ingang, schriftelijk opzeggen, indien een van de volgende omstandigheden van toepassing is:
- a) Opdrachtgever langer dan drie maanden het Platform niet gebruikt (tenzij dit expliciet is overeengekomen in de Aanbieding).
 - b) Opdrachtgever het Product niet langer aanbiedt.
 - c) Opdrachtgever in verzuim is bij de betaling van een factuur.
 - d) Opdrachtgever in een toestand verkeerd waarin hij niet langer kan voldoen aan zijn verplichtingen, zoals faillissement, surseance van betaling, een gelegd bodembeslag of een andere relevante toestand.
 - e) Opdrachtgever wordt ontbonden.
- 25.4 TS kan de Overeenkomst tussentijds om bedrijfseconomische redenen schriftelijk beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.

26. Exit scenario

- 26.1 Onverminderd haar recht uit artikel 18 zal TS binnen vijf dagen na de datum waarop de Overeenkomst eindigt:
- a) de toegang van Opdrachtgever tot het Platform beëindigen.
 - b) Naar keuze van Opdrachtgever, aan Opdrachtgever in een gebruikelijk elektronisch bestandsformaat een kopie van de Consumenten Informatie ter beschikking stellen en vervolgens alle Consumenten Informatie onherroepelijk van het Platform verwijderen of, de Consumenten Informatie voor een nader met Opdrachtgever overeen te komen periode beschikbaar maken op een server van TS tegen vergoeding van de alsdan door TS gehanteerde hosting tarieven.

27. Algemeen

- 27.1 TS is niet verplicht om de Overeenkomst na te komen indien zij daartoe verhinderd is vanwege overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: (i) toerekenbare tekortkoming van de leverancier van het Hostingplatform, (ii) gebreken in Opdrachtgever Informatie, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) elektriciteit- en telecommunicatie storingen en (v) Internet storingen. Indien een overmachtssituatie van TS langer dan dertig dagen heeft geduurd kan Opdrachtgever eenzijdig kosteloos de Overeenkomst schriftelijk beëindigen, zonder dat TS als gevolg daarvan iets aan Opdrachtgever verschuldigd zal zijn.
- 27.2 TS mag gebruik maken van onderaannemers.
- 27.3 TS is bevoegd om haar rechten en verplichtingen over te dragen aan een derde voor zover dat noodzakelijk is in het kader van de verkoop van het geheel of een gedeelte van haar onderneming.

28. Toepasselijk recht en geschilbeslechting

- 28.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 28.2 Alle geschillen, welke mogelijk kunnen ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst, zullen definitief worden beslecht door de bevoegde rechter in Amsterdam.