

# Algemene Voorwaarden

DECEMBER 2019

## Inhoudsopgave

Over onze Algemene Voorwaarden.....	3
Wijzigingen.....	3
Beëindiging overeenkomst.....	3
Procedure klantdata na beëindiging .....	3
Beëindiging door klant.....	3
Beëindiging door Hunter-CRM.....	3
Product.....	4
Verantwoordelijkheid klant .....	4
Facturatie.....	5

## Over onze Algemene Voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Hunter-CRM sluit. Dit geldt voor de CRM software als ook de Hunter-Retail software en toebehoren. Als er voorwaarden onduidelijk zijn, dan hoort Hunter-CRM dat graag.

## Wijzigingen

Hunter-CRM heeft het recht om de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Grote wijzigingen zullen kenbaar worden gemaakt en zullen de klant via de mail worden toegezonden.

Indien er een eenzijdige wijziging in de Algemene Voorwaarden plaatsvindt waar de klant het niet mee eens is, dan kan de klant beroep aantekenen bij Hunter-CRM en in het uiterste geval heeft de klant de mogelijkheid om tot 2 maanden na de wijziging de overeenkomst te beëindigen, waarbij de oude voorwaarden gelden.

## Beëindiging overeenkomst

Het verzoek om het beëindigen van de overeenkomst kan via [info@hunter-crm](mailto:info@hunter-crm) ingestuurd worden. De klant kan een verzoek om beëindiging van de overeenkomst ook telefonisch doen.

## Procedure klantdata na beëindiging

1. De klant heeft vóór beëindiging de mogelijkheid om alle gegevens in diverse formats te exporteren.
2. Na de einddatum van de overeenkomst heeft de klant 6 maanden de tijd om de data op te vragen. Daarna wordt deze verwijderd.

## Beëindiging door klant

Voor het stopzetten van de licentie geldt 1 maand (mits 5 werkdagen voor de nieuwe factuurperiode gemeld) Na de beëindiging van de overeenkomst is de toegang tot de programmatuur niet meer mogelijk behalve in overleg.

## Beëindiging door Hunter-CRM

De opzegtermijn voor Hunter-CRM bedraagt 12 maanden. Hunter-CRM heeft het recht de overeenkomst per direct te beëindigen indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt (na daartoe in gebreke te zijn gesteld), surseance van betaling heeft aangevraagd of het faillissement is aangevraagd.

## Support

De support medewerkers van Hunter-CRM verhelpen problemen en beantwoorden vragen over onze CRM software en Retail software. Via <https://www.hunter-crm.com/support/> kan de klant toegang verlenen tot zijn of haar pc zodat de support medewerker de sessie kan overnemen en het probleem op kan lossen. De klant kan telefonisch verzoek doen om support.

Hunter-CRM verwacht van de klant dat hij altijd eerst nagaat of het probleem niet bij zijn internetprovider ligt.

Voor ondersteuning tijdens kritische momenten buiten reguliere werktijden is het in overleg mogelijk extra ondersteuning van de support medewerkers te krijgen.

Kijk hiervoor uw SLA goed na. Het kan zijn dat er extra kosten worden berekend wanneer de support buiten uw SLA valt.

Telefonisch zijn de support medewerkers bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:30 – 17:00.

## Product

### **Software**

Hunter-CRM is verantwoordelijk voor de configuratie en werking van de software. Hunter-CRM staat niet toe dat derden onderdelen van de software installeren of configureren. Indien blijkt dat daardoor deze software niet meer (goed) werkt, dan zullen de kosten voor herstelwerkzaamheden door Hunter-CRM aan de klant worden belast.

Hunter-CRM is niet verantwoordelijk voor fouten binnen softwarepakketten en besturingssystemen van derden.

### **Besturingssysteem**

Hunter-CRM is verantwoordelijk voor de instellingen binnen het besturingssysteem, welke nodig zijn voor een goede werking van de software en het in gebruik zijnde computernetwerk. Hunter-CRM staat niet toe dat deze instellingen door derden worden gewijzigd. Eventuele kosten voor herstelwerkzaamheden zullen worden belast aan de klant.

### **Hardware**

Hunter-CRM staat niet toe dat derden reparaties verrichten, welke onder dit contract vallen. Wanneer onderdelen door derden worden vervangen of worden gerepareerd kan Hunter-CRM een goede werking niet waarborgen. De eventuele herstelwerkzaamheden zullen de klant in rekening worden gebracht. Kosten welke derden aan de klant in rekening brengen, kunnen nimmer op Hunter-CRM worden verhaald.

## Verantwoordelijkheid klant

De klant is verplicht om vooraf bij Hunter-CRM te informeren naar eventuele gevolgen bij het installeren van software van derden, welke niet door Hunter-CRM geleverd is.

Mocht de geïnstalleerde software, ondanks een positief advies van Hunter-CRM, negatieve gevolgen hebben op de juiste werking van het netwerk of op de software, dan blijft de klant hiervoor verantwoordelijk. De klant is tevens verantwoordelijk voor het maken van zijn dagelijkse back-ups en deze te controleren op een goede werking.

Geadviseerd wordt om tapes en schijven regelmatig te controleren op breuken en beschadigingen en deze om het jaar te vervangen. De klant dient minimaal één keer per drie maanden, nadat een back-up is gemaakt, de server uit te zetten en deze opnieuw te starten. Indien de server zich niet meer aanmeldt, dan is vermoedelijke de harddisk gecrasht. De klant blijft altijd verantwoordelijk voor het veiligstellen van zijn gegevens en kan Hunter-CRM daarvoor nooit aansprakelijk stellen.

## Facturatie

### **Service License Agreement**

Hunter-CRM stuurt een factuur aan het begin van de maand met het verschuldigde bedrag. Wanneer een project in fasen wordt geleverd, is Hunter-CRM gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren.

De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur.

Wanneer de betalingstermijn van 30 dagen is overschreden, zal er €15,- administratiekosten in rekening gebracht worden.

Indien een verschuldigd bedrag daarna ook niet wordt voldaan, zal er over het openstaande bedrag een contractuele rente van 25% per maand administratiekosten komen.

Wanneer de Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, niet betaald, zijn wij genoodzaakt een incassobureau in te schakelen. De kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

### **Oplevering**

Bij oplevering van de geleverde diensten hanteren wij de volgende betaalmethode:

50% vooraf

40% tussentijds

10% bij oplevering

Wanneer de tussentijdse betaling niet wordt verricht, zijn wij genoodzaakt om de werkzaamheden te beëindigen totdat de betaling gedaan is.

De tussentijdse betaling heeft een betaaltermijn van 14 dagen.