

## **ALGEMENE VOORWAARDEN TOTAL RESOURCE SOLUTIONS B.V.**

### **Artikel 1 - Algemeen**

- 1.1 Op alle aanbiedingen, offertes, kostenindicaties en overeenkomsten van Total Resource Solutions B.V. te Rotterdam zijn deze algemene voorwaarden (hierna: "Voorwaarden") van toepassing.
- 1.2 In het kader van deze Voorwaarden betekent:
- **Aanvraag:** Het retourneren van de door de Klant ondertekende Offerte of Overeenkomst aan Total Resource Solutions B.V. door middel waarvan de Klant toegang tot en gebruik van het Systeem aanvraagt.
  - **Total Resource Solutions B.V.:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Total Resource Solutions B.V., gevestigd te Rotterdam.
  - **Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie Total Resource Solutions B.V. een Overeenkomst is aangegaan.
  - **Gebruiker:** een personeelslid of door de Klant gemachtigde die op een legale wijze is voorzien van een Gebruikersnaam en Wachtwoord van de Total Resource Solutions B.V. applicatie.
  - **Gebruikersdocumentatie:** de door Total Resource Solutions B.V. opgestelde schriftelijke documentatie waarin de werking, de gebruiksmogelijkheden en eventuele andere functionaliteiten van het Systeem zijn beschreven, al dan niet in elektronische vorm beschikbaar gesteld aan de Klant.
  - **Gebruikersnaam:** de naam van de Gebruiker waarmee deze in combinatie met zijn Wachtwoord toegang heeft tot het Systeem.
  - **Intellectuele Eigendomsrechten:** merkenrechten, dienstenmerken, logo's, handelsnamen, modelrechten, octrooirechten, auteursrechten, databaserechten, persoonlijkheidsrechten en rechten op handelsgeheimen, octrooien, merken, URL's, visuele kenmerken, merkfuncties, know-how, kennis, morele rechten, het ontwerp van de website van Total Resource Solutions B.V., contractuele rechten, programmacode (uitvoerbaar, broncode en overige) en soortgelijke rechten van welke aard dan ook, ongeacht of deze zijn geregistreerd of niet, inclusief alle toepassingen en aanvragen voor de verlening van een van de voorgaande rechten en alle rechten of andere beschermingsvormen die gelijk kunnen worden gesteld aan of een vergelijkbaar resultaat hebben als het voorgaande zoals deze waar dan ook in de wereld mogen bestaan.
  - **Kandidaat:** een natuurlijk persoon die via de website van de Klant dan wel via een andere weg kenbaar maakt dat hij interesse heeft in een baan of (tijdelijke) opdracht bij de klant.
  - **Offerte:** de door Total Resource Solutions B.V. opgestelde Offerte voor het gebruik van het Systeem, welke in tweevoud tezamen met een exemplaar van deze Voorwaarden en Service Level Agreement aan de Klant wordt verstrekt.

- **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Total Resource Solutions B.V. en de Klant voor het gebruik van het Systeem.
  - **Opdrachtbevestiging:** zie Overeenkomst.
  - **Systeem:** het systeem "Resource Manager" van Total Resource Solutions B.V. bestaande uit programmatuur en welke de in de Gebruikersdocumentatie beschreven functionaliteiten bezit. Dit Systeem is via een internetverbinding met behulp van een Gebruikersnaam en Wachtwoord toegankelijk voor de Klant.
  - **Wachtwoord:** een door Total Resource Solutions B.V. aan de Klant c.q. Gebruiker toe te kennen combinatie van letters, cijfers en/of leestekens, waarmee de Klant c.q. Gebruiker in combinatie met zijn Gebruikersnaam toegang heeft tot het Systeem.
  - **Salesforce:** De organisatie Salesforce ([www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)). Die de technische (hard- en software) infrastructuur levert om de door Total Resource Solutions B.V. gemaakte programmatuur (het systeem) beschikbaar te stellen en te hosten. Dit wordt ook wel het Force.com platform genoemd.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Van het in deze Voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken, in welke geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven. Total Resource Solutions B.V. kan wijzigingen in de Voorwaarden pas effectueren nadat daartoe van de wederpartij schriftelijk instemming is verkregen. De wederpartij kan deze instemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 1.5 In alle gevallen waarin een overeenkomst met de Klant eindigt, blijven deze Voorwaarden de betrekkingen tussen partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling daarvan noodzakelijk is.
- 1.6 Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van Total Resource Solutions B.V. bedongen, worden tevens bedongen ten behoeve van door Total Resource Solutions B.V. ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

### **Artikel 2 - Onderwerp van de Voorwaarden**

- 2.1 Uit hoofde van de met de Klant gesloten Overeenkomst biedt Total Resource Solutions B.V. toegang tot het Systeem, dat slechts toegankelijk is via een internetverbinding onder gebruikmaking van een Gebruikersnaam en Wachtwoord, en wordt de Klant in staat gesteld om op de in de Gebruikersdocumentatie beschreven wijze gebruik te maken van het Systeem.
- 2.2 De toegang tot het Systeem staat slechts open voor de Klant die deze Voorwaarden heeft aanvaard.

- 2.3 Total Resource Solutions B.V. is bevoegd de Aanvraag om haar moverende redenen te weigeren, zonder opgave van redenen. De Aanvraag is door Total Resource Solutions B.V. geaccepteerd wanneer Total Resource Solutions B.V., nadat zij een door de Klant ondertekende Offerte retour heeft ontvangen, de Klant een Gebruikersnaam en Wachtwoord toekent.
- 2.4 De Klant is uitsluitend gerechtigd het overeengekomen aantal Gebruikers toegang te verlenen tot het Systeem en conform het bepaalde in artikel 2.1. daarvan gebruik te maken. Voorts zal de Klant alle nadere instructies, voorschriften en procedures van Total Resource Solutions B.V. in acht nemen. Indien door de Klant meer dan het overeengekomen aantal gebruikers wordt aangemaakt, dient de klant dit meerdere aantal tegen de afgesproken prijs aan Total Resource Solutions B.V. te vergoeden.
- 2.5 Total Resource Solutions B.V. garandeert uitdrukkelijk niet dat de toegang tot het Systeem altijd beschikbaar is. Total Resource Solutions B.V. streeft evenwel ernaar het Systeem 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar te stellen, behoudens de tijd die benodigd is voor noodzakelijk onderhoud als bedoeld in artikel 3.2. Het is de Klant bekend dat Total Resource Solutions B.V. hiervoor afhankelijk is van salesforce.com. Voor exacte uptime afspraken verwijzen wij u naar onze SLA.

### Artikel 3 - Rechten en verplichtingen van Total Resource Solutions B.V.

- 3.1 Total Resource Solutions B.V. is gerechtigd wijzigingen en/of verbeteringen aan te brengen in het door de Klant gebruikte Systeem, zonder voorafgaande bekendmaking aan of toestemming van de Klant. Een dergelijke wijziging zal niet leiden tot een vermindering van de overeengekomen gebruiksmogelijkheden.
- 3.2 Total Resource Solutions B.V. is gerechtigd het Systeem dadelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken voor zo ver dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud van het Systeem. Total Resource Solutions B.V. zal een voornemen tot het buiten gebruik stellen van het Systeem wegens onderhoud op voorhand bekend maken, behoudens gevallen waarin dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 3.3 De Klant verklaart zich ermee bekend te zijn dat internetverkeer door derden kan worden onderschept en dat systemen zoals het Systeem binnen gedrongen kunnen worden ("hacken"). Total Resource Solutions B.V. verplicht zich in dat kader voldoende maatregelen te treffen om te voorkomen dat anderen dan de Klant of Total Resource Solutions B.V. toegang verkrijgen tot de met behulp van het Systeem opgeslagen gegevens. Total Resource Solutions B.V. neemt daartoe de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van het Systeem en de daarin opgeslagen persoonsgegevens, daarbij rekeninghoudende met de

aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie daarvan. Het is de Klant bekend dat Total Resource Solutions B.V. hiervoor afhankelijk is van Salesforce.com.

- 3.4 Total Resource Solutions B.V. is op generlei wijze betrokken bij de verhouding tussen de Klant en een Kandidaat. Total Resource Solutions B.V. is niet gehouden tot het verifiëren van of het houden van controle op de door de Kandidaat opgegeven gegevens dan wel de daadwerkelijke geschiktheid van de Kandidaat.

### Artikel 4 - Rechten en verplichtingen van de Klant

- 4.1 De Klant is verplicht zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht en is verplicht bij gebruik van het Systeem de toepasselijke wet- en regelgeving, alsmede de door Total Resource Solutions B.V. verstrekte voorschriften en instructies in acht te nemen. Het is de Klant niet toegestaan om het Systeem en/of de verbindingen daarmee te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, algemeen aanvaarde waarden en normen en deze Voorwaarden.
- 4.2 De Klant is gerechtigd gebruik te maken van de aan hem ter beschikking gestelde opslagcapaciteit zoals vermeld in de SLA en terug te vinden is via de link: [https://login.salesforce.com/help/doc/en/salesforce\\_ap\\_p\\_limits\\_cheatsheet.pdf](https://login.salesforce.com/help/doc/en/salesforce_ap_p_limits_cheatsheet.pdf)  
Deze database mag slechts gebruikt worden voor het opslaan van gegevens met betrekking tot Kandidaten en Vacatures.
- 4.3 Total Resource Solutions B.V. ondersteunt alleen de webbrowsers die in de SLA staan vermeld.
- 4.4 De klant verklaart dat zij, haar medewerkers of een van haar gelieerde ondernemingen en/of samenwerkingspartners gedurende de looptijd van deze overeenkomst en tot 24 (vier en twintig) maanden na het beëindigen van de overeenkomst geen soortgelijke applicatie in de markt zal zetten. Per overtreding zal een boete van 10.000 euro per dag in rekening worden gebracht.
- 4.5 De Klant onthoudt zich ervan schade toe te brengen aan het Systeem. Het is de Klant verboden processen of programma's - al dan niet via het Systeem - op te starten, daaronder begrepen het creëren van hyperlinks, waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Total Resource Solutions B.V. en/of overige Gebruikers en/of overige internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Onder de handelingen bedoeld in dit artikel worden ondermeer verstaan:
- het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden of van Total Resource Solutions B.V.;

- de onrechtmatige en/of strafbare openbaarmaking en/of verspreiding van geheimen of vertrouwelijke informatie;
  - vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van het Systeem of de software van anderen;
  - het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren en/of vernietigen van communicatie of gegevensopslag;
  - het zonder toestemming binnendringen of trachten binnen te dringen van de andere computers of computersystemen op het internet ("hacken");
- 4.6 Total Resource Solutions B.V. behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om gegevens die door de Klant in de database zijn opgenomen te verwijderen die naar het redelijk oordeel van Total Resource Solutions B.V. een schending vormen van de voorschriften als bedoeld in artikel 4.1, en om ieder verder gebruik van het Systeem door de Klant op te schorten, onverminderd de overige aan Total Resource Solutions B.V. toekomende rechten.
- 4.7 Het is de Klant niet toegestaan om derden gebruik te laten maken van zijn Gebruikersnaam en Wachtwoord. De Klant staat in voor al het gebruik van zijn Gebruikersnaam en Wachtwoord en is aansprakelijk voor al het gebruik dat via zijn Gebruikersnaam en Wachtwoord van het Systeem wordt gemaakt. De Klant vrijwaart Total Resource Solutions B.V. ter zake van alle schade die Total Resource Solutions B.V. lijdt als gevolg van het gebruik van het Systeem via de Gebruikersnaam en Wachtwoord van de Klant.
- 4.8 De Klant aanvaardt dat Total Resource Solutions B.V. niet in staat is de identiteit van een Kandidaat met zekerheid vast te stellen en dat de Klant derhalve zelf gehouden is zich te vergewissen van de identiteit en goede bedoelingen van de Kandidaat.
- 4.9 De Klant is volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens verplicht de Kandidaat op de hoogte te stellen van het feit dat en het doel waarvoor de gegevens van de Kandidaat worden opgeslagen in een database(s) op de server(s) van Salesforce.com en is slechts gerechtigd de gegevens van de Kandidaat op te slaan nadat de Kandidaat daarvoor ondubbelzinnig toestemming heeft verleend. Total Resource Solutions B.V. adviseert de Klant daartoe voor eigen rekening en verantwoordelijkheid een button op haar website te plaatsen waarlangs de Kandidaat moet scrollen alvorens zich als Kandidaat te kunnen inschrijven. Onder deze button zou de Kandidaat een zogeheten "privacy statement" kunnen bekijken. Eerst nadat de Kandidaat op een "I accept" button klikt zal deze zich als Kandidaat kunnen inschrijven. Total Resource Solutions B.V. is nimmer aansprakelijk voor het door de Klant opnemen en gebruiken van gegevens in de database op een wijze die in strijd is met de toepasselijke wetgeving. Klant is zich ervan bewust dat gegevens worden opgeslagen in "The Cloud" wat expliciet kan inhouden dat gegevens zijn opgeslagen buiten de Nederlandse landsgrenzen.

## **Artikel 5 - Indienststellingsprocedure**

- 5.1 De Klant kan eerst gebruik maken van het Systeem conform het bepaalde in artikel 2.1, nadat hem een Gebruikersnaam en Wachtwoord is toegekend door Total Resource Solutions B.V. en Total Resource Solutions B.V. vervolgens aan de Gebruikers, op nader overeen te komen plaats en tijd(en), een instructie heeft gegeven ten aanzien van het in gebruik nemen en het gebruik van het Systeem.
- 5.2 Ten einde Total Resource Solutions B.V. in staat te stellen bovengenoemde instructie te geven, is de Klant verplicht het personeel van Total Resource Solutions B.V. toegang te verlenen tot haar gebouwen en deze een computer met internet aansluiting en eventuele andere benodigde middelen ter beschikking te stellen. Daarnaast zal een interne medewerker van de klant beschikbaar zijn voor het invoeren van basis proces- en bedrijfsgegevens in de database.

## **Artikel 6 - Tarieven en betaling**

- 6.1 Ter zake van het gebruik van het Systeem is de Klant aan Total Resource Solutions B.V. de bedragen verschuldigd volgens de op dat moment geldende, door Total Resource Solutions B.V. vastgestelde of nader vast te stellen of te wijzigen tarieven. Deze verschuldigde bedragen zullen aan de Klant worden gefactureerd. Bij ondertekening van de offerte worden de jaarlijkse licentiekosten na het aanmaken van de database aan u gefactureerd. Indien er extra Gebruikers worden aangemaakt waarvoor volgens de overeenkomst Licentiekosten in rekening mogen worden gebracht dan zullen deze kosten vanaf het moment dat de gebruiker is aangemaakt in rekening worden gebracht. De extra gebruiker zal dan worden gefactureerd tot de ingangsdatum van de nieuwe licentie, dit zodat alle licenties weer gelijk lopen. Voor een aangemaakte gebruiker kan in geen enkel geval restitutie verkregen worden. De overige kosten voor o.a. de vacaturesite, inschrijfformulieren en project-consultancykosten worden gefactureerd volgens de in de overeenkomst vastgestelde wijze. Indien hierover niets staat omschreven dan zal voor fixed prijs projecten gelden dat 50% vooraf en 50% achteraf na goedkeuring van de oplevering in rekening wordt gebracht. Voor uren die op basis van nacalculatie worden gemaakt wordt maandelijks achteraf een factuur verzonden op basis van de werkelijk gemaakte uren. De gefactureerde bedragen dienen door de Klant te worden voldaan binnen 30 dagen na de factuurdatum.
- 6.2 Total Resource Solutions B.V. is te allen tijde gerechtigd de hoogte van haar tarief te wijzigen, doch met een maximum zoals in artikel 6.3 omschreven. Wijzigingen worden uiterlijk 2 maanden voordat zij van kracht worden bekend gemaakt op een nader aan te geven wijze.

- 6.3 Total Resource Solutions B.V. is gerechtigd de met de klant overeengekomen prijs jaarlijks te indexeren op basis van de Consumenten Prijs Index van het CBS. Deze prijsstijging hoeft niet vooraf gecommuniceerd te worden. Indien de prijsstijging van door Total Resource Solutions B.V. ingekochte goederen en diensten uitstijgt boven vermeld indexcijfer, is Total Resource Solutions B.V. gerechtigd dit meerdere aan de Klant door te berekenen. Hiervan zal de klant wel vooraf op de hoogte worden gesteld.
- 6.4 Alle door de Klant gemaakte kosten voor de (internet-) aansluiting en de verbinding met het Systeem of transport van informatie tussen het Systeem en de Klant, zijn uitsluitend voor rekening van de Klant en zijn niet bij het tarief van Total Resource Solutions B.V. inbegrepen.
- 6.5 Bij overschrijding van de in artikel 6.1 genoemde betalingstermijn of in geval van niet volledige betaling is de Klant vanaf de dag dat betaling had moeten plaatsvinden in verzuim, zonder dat enige aanmaning of in gebreke stelling is vereist zal Total Resource Solutions B.V. - onverplicht - op dat moment Klant schriftelijk van het verzuim op de hoogte stellen en alsnog de mogelijkheid bieden binnen 15 dagen aan de overeengekomen verplichtingen te voldoen. Indien de betaling niet binnen genoemde termijn door Total Resource Solutions B.V. is ontvangen, is Total Resource Solutions B.V. onder meer gerechtigd zonder verdere nadere waarschuwing de toegang tot het Systeem (tijdelijk) te blokkeren, onverminderd overige aan Total Resource Solutions B.V. toekomende rechten.

#### **Artikel 7 - Intellectuele en industriële eigendomsrechten**

- 7.1 Alle aanspraken, eigendomsrechten en Intellectuele Eigendomsrechten in en op het krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Systeem of andere materialen zoals ontwerpen, instructies, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Total Resource Solutions B.V. en/of Salesforce.com en blijven het exclusieve eigendom van Total Resource Solutions B.V. en/of Salesforce.com. De Klant verkrijgt uitsluitend de tijdelijke gebruiksrechten voor zover deze uitdrukkelijk worden toegekend in de (schriftelijke) Overeenkomst. De Klant zal het Systeem of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. De Overeenkomst strekt niet tot overdracht van enig Intellectueel Eigendomsrecht van Total Resource Solutions B.V. en/of Salesforce.com aan de Klant. De Klant dient alle Intellectuele Eigendomsrechten ter zake van het Systeem welke toekomen aan Total Resource Solutions B.V. te Rotterdam en/of Salesforce.com, geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.
- 7.2 De Klant is ermee bekend dat het ter beschikking gestelde Systeem en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Total Resource

Solutions B.V. en/of Salesforce.com bevatten. De Klant verbindt zich, onverminderd het bepaalde in dit artikel 7, het Systeem en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld.

- 7.3 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit het Systeem te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van het Systeem.
- 7.4 De intellectuele en industriële eigendomsrechten op de gegevensverzameling van de Klant die in de database(s) van Salesforce.com is opgeslagen, berusten bij de Klant en zullen door Total Resource Solutions B.V. en Salesforce.com worden gerespecteerd.
- 7.5 Het is Total Resource Solutions B.V. toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van het Systeem. Indien Total Resource Solutions B.V. door middel van technische bescherming het Systeem heeft beveiligd, is het de Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

#### **Artikel 8 - Persoonsgegevens**

- 8.1 Total Resource Solutions B.V. zal de in de database opgeslagen gegevens slechts mogen gebruiken voor het verstrekken van advies aan de Klant. Dit gebruik zal te allen tijde geschieden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 8.2 De Klant verplicht zich te allen tijde de toepasselijke wet- en regelgeving ten aanzien van het opslaan en verwerken van persoonsgegevens na te leven.

#### **Artikel 9 - Aansprakelijkheid**

- 9.1 Total Resource Solutions B.V. is uitsluitend aansprakelijk voor de directe/rechtstreekse schade die door een onrechtmatig handelen of nalaten of een aan haar toerekenbare materiële tekortkoming van de Overeenkomst is ontstaan, bestaande uit:
- materiële schade aan zaken;
  - schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel.
- Ingeval van aansprakelijkheid van Total Resource Solutions B.V. is de schadevergoedingsplicht beperkt tot een bedrag ter hoogte van maximaal de hoogte van het aantal betaalde licenties van één jaar en ingeval van schade als gevolg van schade of lichamelijk letsel, tot het verzekerde bedrag. Total Resource Solutions B.V. is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, zijnde alle schade die niet valt onder de definitie van directe schade, zoals gevolgschade, winstderving, immateriële schade, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden, rente en kosten.

- 9.2 De Klant vrijwaart Total Resource Solutions B.V. voor alle aanspraken van derden verband houdende met het gebruik van het Systeem door de Klant en/of onvoldoende naleving door de Klant van enige verplichting jegens Total Resource Solutions B.V., al dan niet voortvloeiende uit deze Voorwaarden.
- 9.3 Total Resource Solutions B.V. is alleen dan aansprakelijk indien de Klant Total Resource Solutions B.V. onverwijld en behoorlijk schriftelijk informeert over het vermeende onrechtmatige handelen (of nalaten) of de vermeende toerekenbare tekortkoming overeenkomstig het bepaalde in deze Voorwaarden en de Overeenkomst, waarbij een redelijke termijn voor herstel van het vermeende onrechtmatige handelen (of nalaten) of de vermeende tekortkoming wordt gegeven en Total Resource Solutions B.V. toerekenbaar nalaat om het vermeende onrechtmatige handelen (of nalaten) of de vermeende tekortkoming binnen de gestelde termijn te herstellen. De mededeling omtrent het vermeende onrechtmatige handelen (of nalaten) of de vermeende tekortkoming dient een zo gedetailleerd mogelijk beschrijving van de feiten en/of omstandigheden te bevatten om Total Resource Solutions B.V. in staat te stellen adequaat te handelen. De voorwaarde voor het recht om schadevergoeding te vorderen, is dat de Klant Total Resource Solutions B.V. schriftelijk, per aangetekende post of e-mail, met read/receive bevestiging, en zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen 30 dagen nadat de vermeende schade zich heeft voorgedaan, bij gebreke waarvan, de eventuele aansprakelijkheid van Total Resource Solutions B.V. vervalt/eindigt.

#### Artikel 10 - Overmacht

- 10.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming welke niet aan Total Resource Solutions B.V. kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt. Als niet aan Total Resource Solutions B.V. toerekenbare tekortkomingen worden in ieder geval aangemerkt: storingen in de verbinding met het Systeem, overige storingen in het internet of andere telecommunicatienetwerken, virusverspreiding, uitval van de elektriciteit en andere omstandigheden die buiten de macht van Total Resource Solutions B.V. liggen of voor haar redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn.
- 10.2 Onverminderd de overige aan haar toekomende rechten, heeft Total Resource Solutions B.V. in geval van overmacht het recht, naar eigen keuze, de toegang tot het Systeem (tijdelijk) te blokkeren, dan wel de overeenkomst met de Klant te beëindigen, zulks zonder dat Total Resource Solutions B.V. gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

#### Artikel 11 - Duur

- 11.1 De Overeenkomst tussen Total Resource Solutions B.V. en de Klant wordt geacht te zijn aangegaan voor minimaal drie jaar. Indien hiervan wordt afgeweken, dient dit nadrukkelijk in de Overeenkomst te zijn aangegeven. Het contract zal na het verstrijken van de minimum duur stilzwijgend overgaan op een nieuwe overeenkomst met een gelijkblijvende looptijd als de voorgaande looptijd.
- 11.2 Elk der partijen kan de Overeenkomst schriftelijk, aangetekend verzonden, opzeggen tegen het verstrijken van de minimumduur met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie kalendermaanden, onverminderd het gestelde in het derde en vierde lid van dit artikel.
- 11.3 Een niet schriftelijk, aangetekende opzegging zal alleen geldig zijn indien Total Resource Solutions B.V. deze schriftelijk heeft bevestigd.
- 11.4 Indien de Klant een wijziging van de Voorwaarden, met uitzondering van artikel 6.3, de tarieven of de dienstverlening niet wenst te accepteren, kan de Klant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe Voorwaarden, tarieven of diensten van kracht worden. De opzegging dient minimaal drie werkdagen voor de laatstgenoemde datum bij Total Resource Solutions B.V. te zijn ontvangen.
- 11.5 Elk der partijen heeft het recht, in aanvulling op de overige aan haar toekomende rechten, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
  - de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend.
- 11.6 Na beëindiging van de Overeenkomst heeft de Klant geen toegang meer tot het Systeem. Total Resource Solutions B.V. zal in dat geval de aan de Klant toebehorende database aan de Klant overdragen in een standaard CSV bestand, documenten kunnen via een FTP server worden gedownload. Uren die gemaakt worden, worden vooraf kenbaar gemaakt en tegen de op dat moment geldende tarieven in rekening gebracht.
- 11.7 Indien Total Resource Solutions B.V. wegens faillissement van de Klant, of welke andere reden dan ook, de database van de Klant niet aan de Klant kan overdragen, is Total Resource Solutions B.V. gerechtigd na ommekomst van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst, zonder voorafgaande mededeling, de database van de Klant te vernietigen.

#### Artikel 12 – Force.com platform

- 12.1 Het Force.com platform is het platform van Salesforce.com. Het Systeem dat Total Resource Solutions B.V. biedt werkt op dit platform en maakt gebruik van standaard objecten en toepassingen van dit platform.

12.2 Aanvullend op deze algemene voorwaarden gaat opdrachtgever akkoord met de voorwaarden die Force.com stelt aan het gebruik van het platform en zoals opgenomen in de Force.com (SFDC) Gebruikersvoorwaarden.

**Artikel 13 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 13.1 Op alle rechten, verplichtingen en overeenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op deze Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Rotterdam.

[Force.com \(SFDC\)](#)

## GEBRUIKSVORWAARDEN

**"AppExchange"** means the online directory of on-demand applications that work with the Service, located at <http://www.appexchange.com> or at any successor websites.

**"Reseller"** means Total Resource Solutions . B.V.

**"Reseller Application"** means the Total Resource Solutions B.V. application.

**"Platform"** means the online, Web-based platform service provided by SFDC to Reseller in connection with Reseller's provision of the Reseller Application to You.

**"SFDC Service"** means the online, Web-based application and platform service generally made available to the public via <http://www.salesforce.com> and/or other designated websites, including associated offline components but excluding AppExchange applications.

**"SFDC"** means salesforce.com.

**"Users"** means Your employees, representatives, consultants, contractors or agents who are authorized to use the Service subject to the terms of this SFDC Service Agreement as a result of a subscription to the Reseller Application having been purchased for such User, and have been supplied user identifications and passwords by You (or by Salesforce.com or Reseller at Your request).

**"You"** and **"Your"** means the customer entity which has contracted to purchase subscriptions to use the Reseller Application subject to the conditions of this SFDC Service Agreement (SFDC Gebruiksvoorwaarden), together with any other terms required by Reseller.

**"Your Data"** means all electronic data or information submitted by You as and to the extent it resides in the Service.

### Use of Service.

Each User subscription to the Reseller Application shall entitle one User to use the Service via the Reseller Application, subject to the terms of this SFDC Service Agreement, together with any other terms required by

Reseller. User subscriptions cannot be shared or used by more than one User (but may be reassigned from time to time to new Users who are replacing former Users who have terminated employment with You or otherwise changed job status or function and no longer require use of the Service). For clarity, Your subscription to use the Platform hereunder does not include a subscription to use the SFDC Service or to use it in connection with applications other than the Reseller Application. If You wish to use the SFDC Service or any of its functionalities or services, to use another application other than the Reseller Application, or to create or use additional custom objects beyond those which appear in the Reseller Application in the form that it has been provided to You by Your Reseller, visit [www.salesforce.com](http://www.salesforce.com) to contract directly with SFDC for such services. In the event Your access to the Reseller Application provides You with access to the SFDC Service generally or access to any SFDC Service functionality within it that is in excess to the functionality described in the Reseller Application's user guide, and You have not separately subscribed under a written contract with SFDC for such access, then You agree to not access and use such functionality, and You agree that Your use of such functionality, Your use of applications other than the Reseller Application, or Your creation or use of additional custom objects in the Reseller Application beyond that which appears in the Reseller Application in the form that it has been provided to You by your Reseller, would be a material breach of this Agreement.

Notwithstanding any access You may have to the Platform or the SFDC Service via the Reseller Application, Reseller is the sole provider of the Reseller Application and You are entering into a contractual relationship solely with Reseller. In the event that Reseller ceases operations or otherwise ceases or fails to provide the Reseller Application, SFDC has no obligation to provide the Reseller Application or to refund You any fees paid by You to Reseller.



You (i) are responsible for all activities occurring under Your User accounts; (ii) are responsible for the content of all Your Data; (iii) shall use commercially reasonable efforts to prevent unauthorized access to, or use of, the Platform and the SFDC Service, and shall notify Reseller or Salesforce.com promptly of any such unauthorized use You become aware of; and (iv) shall comply with all applicable local, state, federal and foreign laws and regulations in using the Platform and the SFDC Service.

You shall use the Platform and the SFDC Service solely for Your internal business purposes and shall not: (i) license, sublicense, sell, resell, rent, lease, transfer, assign, distribute, time share or otherwise commercially exploit or make the Platform or the SFDC Service available to any third party, other than to Users or as otherwise contemplated by this SFDC Service Agreement; (ii) send spam or otherwise duplicative or unsolicited messages in violation of applicable laws; (iii) send or store infringing, obscene, threatening, libelous, or otherwise unlawful or tortious material, including material that is harmful to children or violates third party privacy rights; (iv) send or store viruses, worms, time bombs, Trojan horses and other harmful or malicious code, files, scripts, agents or programs; (v) interfere with or disrupt the integrity or performance of the Platform or the SFDC Service or the data contained therein; or (vi) attempt to gain unauthorized access to the Platform or the SFDC Service or its related systems or networks.

You shall not (i) modify, copy or create derivative works based on the Platform or the SFDC Service; (ii) frame or mirror any content forming part of the Platform or the SFDC Service, other than on Your own intranets or otherwise for Your own internal business purposes; (iii) reverse engineer the Platform or the SFDC Service; or (iv) access the Platform or the SFDC Service in order to (A) build a competitive product or service, or (B) copy any ideas, features, functions or graphics of the Platform or the SFDC Service.

**Third-Party Providers.** Reseller and other third-party providers, some of which may be listed on pages within SFDC's website and including providers of AppExchange applications, offer products and services related to the Platform, the SFDC Service, and/or the Reseller Application, including implementation, customization and other consulting services related to customers' use of the Platform and/or the SFDC Service, and applications (both offline and online) that interoperate with the Platform, SFDC Service, and/or the Reseller Application, such as by exchanging data with the Platform, the SFDC Service, and/or the Reseller Application, or by offering additional functionality within the user interface of the Platform, the SFDC Service, and/or the Reseller Application through use of the Platform and/or SFDC Service's application programming interface. SFDC does not warrant any such third-party providers or any of their products or services, including but not limited to the Reseller Application or any other product or service of Reseller, whether or not such products or services are designated by SFDC as "certified," "validated" or otherwise. Any exchange of data or other interaction between You and a third-party provider, including but not limited to the Reseller Application, and any purchase by You of any product or service offered by such third-party provider, including but not limited to the Reseller Application, is solely between You and such third-party provider. In addition, from time to time, certain additional functionality (not defined as part of the Platform or SFDC Service) may be offered by SFDC or Reseller to You, for an additional fee, on a pass-through or OEM basis pursuant to terms specified by the licensor and agreed to by You in connection with a separate purchase by You of such additional functionality. Your use of any such additional functionality shall be governed by such terms, which shall prevail in the event of any inconsistency with the terms of this SFDC Service Agreement.

**Proprietary Rights.** Subject to the limited rights expressly granted hereunder, SFDC reserves all rights, title and interest in and to the Platform and the SFDC Service,





including all related intellectual property rights. No rights are granted to You hereunder other than as expressly set forth in this SFDC Service Agreement. The Platform and the SFDC Service is deemed SFDC confidential information, and You will not use it or disclose it to any third party except as permitted in this SFDC Service Agreement.

**Compelled Disclosure.** If either You or SFDC is compelled by law to disclose confidential information of the other party, it shall provide the other party with prior notice of such compelled disclosure (to the extent legally permitted) and reasonable assistance, at the other party's cost, if the other party wishes to contest the disclosure.

**Suggestions.** You agree that SFDC shall have a royalty-free, worldwide, transferable, sublicenseable, irrevocable, perpetual license to use or incorporate into any SFDC products or services any suggestions, enhancement requests, recommendations or other feedback provided by You or Your Users relating to the operation of the Platform and/or the SFDC Service.

**Termination.** Your use of the Platform and the SFDC Service may be immediately terminated and/or suspended upon notice due to (a) a breach of the terms of this SFDC Service Agreement by You or any User, (b) the termination or expiration of Reseller's agreement with SFDC pursuant to which Reseller is providing the Platform as part of the Reseller Application to You, and/or (c) a breach by Reseller of its obligations to SFDC with respect to the subscriptions it is providing to You in connection with this SFDC Service Agreement.

**Subscriptions Non-Cancelable.** Subscriptions for the Platform and the SFDC Service are non-cancelable during a subscription term, unless otherwise specified in Your agreement with Reseller.

**Data Storage.** The Platform and SFDC Service includes a certain cumulative amount of storage per User subscription for no additional charge. Contact Your Reseller for additional information. Additional storage may be available for purchase from the Reseller.

**No Warranty.** SALESFORCE.COM MAKES NO WARRANTIES OF ANY KIND, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO WITH RESPECT TO THE SERVICE, THE SFDC CRM SERVICE, AND/OR THE RESELLER APPLICATION SERVICE, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, STATUTORY OR OTHERWISE. SALESFORCE.COM MAKES NO REPRESENTATION, WARRANTY, OR GUARANTY AS TO THE RELIABILITY, TIMELINESS, QUALITY, SUITABILITY, AVAILABILITY, ACCURACY OR COMPLETENESS OF THE RESELLER APPLICATION SERVICE. SALESFORCE.COM DOES NOT REPRESENT OR WARRANT THAT (A) THE RESELLER APPLICATION SERVICE WILL BE AVAILABLE, SECURE, TIMELY, UNINTERRUPTED OR ERROR-FREE OR OPERATE IN COMBINATION WITH THE SALESFORCE.COM SERVICE OR ANY OTHER APPLICATION, SOFTWARE, HARDWARE, SYSTEM OR DATA, (B) THE RESELLER APPLICATION SERVICE OR THE SERVICE WILL MEET YOUR REQUIREMENTS OR EXPECTATIONS, (C) ANY DATA STORED USING THE RESELLER APPLICATION SERVICE WILL BE ACCURATE, RELIABLE, OR SECURE, (D) ERRORS OR DEFECTS IN RESELLER APPLICATION SERVICE OR THE SERVICE WILL BE CORRECTED, OR (E) THE RESELLER APPLICATION SERVICE OR THE SYSTEMS USED BY RESELLER TO MAKE RESELLER APPLICATION SERVICE AVAILABLE ARE FREE OF VIRUSES OR OTHER HARMFUL COMPONENTS. THE SERVICE IS PROVIDED STRICTLY ON AN "AS IS" BASIS. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW, SALESFORCE.COM DISCLAIMS ALL CONDITIONS, REPRESENTATIONS AND



WARRANTIES, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, STATUTORY OR OTHERWISE, WITH RESPECT TO RESELLER APPLICATION SERVICE AND THE SERVICE, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, OR NON-INFRINGEMENT OF THIRD PARTY RIGHTS.

**No Liability.** IN NO EVENT SHALL SFDC HAVE ANY LIABILITY TO YOU OR ANY USER FOR ANY DAMAGES WHATSOEVER, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO DIRECT, INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, PUNITIVE, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, OR DAMAGES BASED ON LOST PROFITS, HOWEVER CAUSED AND, WHETHER IN CONTRACT, TORT OR UNDER ANY OTHER THEORY OF LIABILITY, WHETHER OR NOT YOU HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

**Further Contact.** SFDC may contact you regarding new SFDC service features and offerings.

**Google Programs and Services.** Service features that interoperate with the Google programs and services depend on the continuing availability of applicable Google application programming interfaces ("APIs") and programs for use with the Service. If Google Inc. ceases to make such APIs and/or programs available on reasonable terms for the Service, SFDC may cease providing such Service features without entitling You or Reseller to any refund, credit, or other compensation.

**Third Party Beneficiary.** SFDC shall be a third party beneficiary to this agreement solely as it relates to these Platform Terms of Use.