



# Voorwaarden TSN Groep

Appendix 1 – Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden

Appendix 2 – Gebruiksovereenkomst Online Order Entry

Appendix 3 – Verwerkersovereenkomst

# Appendix 1 – Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden

## Artikel 1: Algemeen, toepasselijkheid en begrippen

1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- Opdrachtnemer: TSN Midden B.V. handelend onder de naam TSN Groep.

1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de diensten van TSN Groep te weten:

- Opslag/Warehousing
- Fulfilment
- Pakkettenvervoer;
- Koeriersdiensten en transporten;
- Montagediensten;

1.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn nimmer bindend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

1.4. De toepasselijkheid van de door de wederpartij gehanteerde algemene voorwaarden wijst TSN Groep uitdrukkelijk van de hand.

1.5. Vervoer binnen Nederland geschiedt onder de Algemene Vervoers Conditie (AVC) en buiten Nederland onder CMR condities. Voor opslag gelden de FENEX voorwaarden.

1.6. Voor alle voorwaarden is de laatst verschenen versie van toepassing. Een exemplaar hiervan is op aanvraag beschikbaar.

1.7. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op al hetgeen tijdens de uitvoering van de overeenkomsten boven het eerder overeengekomen wordt verricht.

1.8. De Verwerkersovereenkomst (zie appendix 3) is onderdeel van deze voorwaarden.

1.9. Bij het aanbieden van opdrachten door opdrachtgever aan TSN Groep gaat opdrachtgever akkoord met deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden.

1.10. Een overeenkomst welke met TSN Groep wordt gesloten blijft bij het niet rechtsgeldig zijn van een of meerdere bepalingen daarvan of van deze algemene voorwaarden, voor het overige onverminderd van kracht.

1.11. In afwijking van het bepaalde in artikel 6: 225 lid 2 BW luidt een op ondergeschikte punten van de aanbieding / offerte van TSN Groep afwijkende aanvaarding door de opdrachtgever TSN Groep niet. De overeenkomst komt in dat geval conform de aanbieding of offerte van TSN Groep tot stand, tenzij de opdrachtgever binnen 8 dagen na datum van de schriftelijke bevestiging haar eventuele bezwaren daartegen schriftelijk heeft kenbaar gemaakt.

1.12. Eventuele afwijkingen ooit toegepast of getolereerd geven de opdrachtgever nimmer het recht zich daarop te beroepen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk vermeld.

1.13. TSN Groep behoudt ten alle tijden het recht om werkzaamheden van een opdrachtgever te weigeren zonder opgave van redenen.

1.14. TSN Groep is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden te wijzigen.

1.15. Een overeenkomst met TSN Groep komt eerst tot stand nadat TSN Groep werkzaamheden schriftelijk danwel mondeling en / of per telefoon heeft aanvaard. Deze aanvaarding wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.

## Artikel 2: Aanbiedingen, aanvaarding

2.1. Beschrijvingen, opgaven en andere informatie in offertes, orderbevestigingen, catalogi, prospectussen, en dergelijke van TSN Groep dienen slechts ter globale aanduiding van de door TSN Groep te verrichten diensten en werkzaamheden en zijn voor details nimmer bindend.

2.2. Afspraken en eventueel later gemaakte aanvullende afspraken en / of wijzigingen alsmede mondelinge afspraken en / of toezeggingen door derden namens TSN Groep, binden TSN Groep slechts voor zover deze door TSN Groep schriftelijk zijn bevestigd.

2.3. TSN Groep is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst, na schriftelijke mededeling uitvoering van de dienstverlening, of delen daarvan, te wijzigen en/of te beëindigen.

2.4. Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard geen offerte c.q. opdrachtbevestiging kan of naar gebruik wordt verzonden, wordt de factuur tevens als de opdrachtbevestiging beschouwd.

2.5. TSN Groep is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de opdrachtgever zekerheid te eisen dat zowel aan betalings- als aan de overige verplichtingen zal worden voldaan.

2.6. Alle tarieven en prijsopgaven zijn exclusief de geldende BTW en gebaseerd op de uitvoering van de overeenkomst door TSN Groep onder normale omstandigheden en gedurende normale kantooruren (08.00-17.00). Buiten deze normale werkuren wordt door TSN Groep een toeslag in rekening gebracht.

2.7. Voor zover opdrachtgever- en nemer termijnen zijn overeengekomen waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden verricht, zijn deze termijnen definitief, tenzij een wettelijke termijn geldt. Overschrijding van een termijn binnen redelijke grenzen, met uitzondering van een wettelijke termijn, zal nimmer een tekortkoming in de nakoming van de verplichting van TSN Groep als opdrachtnemer opleveren en derhalve de opdrachtgever niet het recht geven om schadevergoeding en / of ontbinding van de overeenkomst te vorderen.

2.8. Op al de overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Alle geschillen verband houdende met deze voorwaarden en overeenkomsten worden, met uitzondering van de geschillen die tot de bevoegdheid van de Kantonrechter behoren, beslecht door de Arrondissementsrechtbank in Utrecht.

2.9. Met betrekking tot door TSN Groep uitgevoerde koerier- en transportdiensten, waarbij een handtekening voor ontvangst gewenst/vereist is, kan TSN Groep gebruik maken van handcomputers en digitale handtekeningen. Deze digitale handtekening en de daarbij voorkomende elektronische gegevensuitwisseling tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en ontvanger zal door opdrachtgever worden erkend als zijnde rechtsgeldig. Over de toelaatbaarheid van deze elektronische handtekening en gegevensuitwisseling kan niet worden getwist.

### Artikel 3: Prijzen

3.1. De door TSN Groep opgegeven prijzen luiden exclusief geldende BTW. De prijs, genoemd in het contract c.q. order- en / of factuurbevestiging, is bindend.

3.2. Tenzij anders vermeld geschieden alle prijsopgaven onder voorbehoud en op basis van nacalculatie.

3.3. In geval van verhoging van een of meerdere kostprijfactoren behoudt TSN Groep het recht om de prijzen dienovereenkomstig te verhogen, met inachtneming van de eventueel terzake bestaande wettelijke voorschriften, met dien verstande dat reeds bekende toekomstige prijsverhogingen bij de orderbevestiging worden vermeld. De correctie van TSN Groep is bindend tenzij voor aanvang de werkzaamheden waarop de verhoging betrekking heeft schriftelijk bezwaar is ingediend.

3.4. Wijzigingen in arbeidsloon, sociale lasten en / of in de kostprijs van de diensten, verhoging van en / of nieuwe belastingen en heffingen, wisselkoersen van vreemde valuta, PostNL- tarieven of vrachtkosten of welke andere prijsbepalende factoren ook, zullen steeds door TSN Groep mogen worden doorberekend.

3.5. De tarieven worden jaarlijks aangepast volgens de indexering van de "fijnmazige distributie collo" van Transport en Logistiek Nederland en Panteia/NEA.

3.6. Jaarlijks wordt de gemiddelde dieselprijs berekend en aan de hand daarvan wordt de hoogte van de toeslag het jaar daarop bepaald.

3.7. Kosten ontstaan doordat de opdrachtgever in gebreke is gebleven de uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken en / of in geval zich omstandigheden voordoen die toe te rekenen aan de opdrachtgever ten gevolge waarvan door TSN Groep kosten zijn ontstaan bij de uitvoering van de overeenkomst, worden door TSN Groep in rekening gebracht.

### Artikel 4: Annulering

4.1. TSN Groep behoudt zich het recht voor de kosten gemaakt in verband met de uitvoering van een opdracht aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4.2. Geschiedt de annulering binnen één werkdag voorafgaande aan de aanvang van de opdracht, of als de opdracht in een gepubliceerde planning is opgenomen, wordt de opdracht volledig in rekening gebracht.

4.3. Geschiedt de annulering voordat de opdracht in een gepubliceerde planning is opgenomen, maar zijn de goederen wel in een magazijn van TSN Groep ontvangen, wordt de opdracht voor 20% in rekening gebracht van het basistarief.

4.4. TSN Groep is gerechtigd om wegens bijzondere omstandigheden te hare beoordeling de opdrachten te annuleren. TSN Groep is alsdan gehouden tijdig de opdrachtgever gemotiveerd mee te delen om welke redenen de werkzaamheden geen doorgang kunnen vinden.

4.5. Indien en voor zover TSN Groep de overeenkomst door opzegging beëindigd, op welk moment dan ook, is TSN Groep gehouden de opdrachtgever gemotiveerd mee te delen welke redenen ten grondslag liggen aan de opzegging.

4.6. Indien er sprake is van faillissement, surséance van betaling of in geval van verhuizing kan de overeenkomst schriftelijk, per aangetekende post, beëindigd worden.

### Artikel 5: Betalingen

5.1. Betalingen dienen plaats te vinden conform de TLN Betalingsvoorwaarden.

5.2. Tenzij anders schriftelijke overeengekomen dienen alle betalingen te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum. Bij overschrijding van de betalingstermijn wordt er een rente van 1,5% per maand, of een gedeelte van de maand in rekening gebracht. Betalingen vinden plaats zonder kortingen, schuldvergelijking of opschorting. Betalingen strekken steeds in mindering eerst op de kosten, rente en daarna op de oudste factuur. Bij te late betaling door opdrachtgever is TSN Groep gerechtigd hiervoor administratiekosten in rekening te brengen.

5.3. TSN Groep behoudt zich het recht voor om voor enkele diensten betaling tegen contanten te verlangen.

5.4. Betaling dient te geschieden in Nederlandse valuta en ingeval zulks schriftelijk is overeengekomen in buitenlandse valuta tegen de koers op de dag van de betaling.

5.5. Alle ten behoeve van de invordering te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door opdrachtgever verschuldigde bedrag.

5.6. Facturen van TSN Groep worden altijd eerst verrekend met remboursontvangsten, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De verrekening wordt gespecificeerd op de factuur.

5.7. Betaling door TSN Groep geschied uiterlijk 60 dagen na ontvangst en akkoordbevinding van de factuur, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

## Artikel 6: Overmacht

6.1. Onder overmacht wordt verstaan: elke van TSN Groep onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de opdrachtgever niet meer van TSN Groep kan worden verlangd. Hieronder wordt in ieder geval begrepen: werkstaking, transportmoeilijkheden, ongevallen, bedrijfsstoringen, brand, overheidsmaatregelen, stroomstoring, oproer, sabotage, molest, overstromingen, extreme weersomstandigheden en dergelijke.

6.2. Indien er naar oordeel van TSN Groep de overmacht van tijdelijke aard zal zijn, heeft TSN Groep het recht de uitvoering van de overeenkomst zolang op te schorten, totdat de omstandigheid die de overmacht oplevert zich niet meer zal voordoen.

6.3. Is naar het oordeel van TSN Groep de overmacht-situatie van blijvende aard, dan kunnen partijen een regeling treffen over de ontbinding van de overeenkomst en de daaraan verbonden gevolgen. TSN Groep behoudt zich het recht voor wanneer de overmacht van blijvende aard is tot beëindiging van de overeenkomst over te gaan. Beëindiging van de overeenkomst wegens overmacht brengt voor de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding met zich mede.

6.4. TSN Groep is nimmer aansprakelijk voor de door de opdrachtgever geleden schade indien TSN Groep niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan de verplichtingen uit de overeenkomst kan voldoen wegens overmacht.

6.5. Na annulering van de overeenkomst heeft TSN Groep het recht op vergoeding van de door TSN Groep gemaakte kosten en uitgevoerde werkzaamheden voor zover de opdrachtgever daardoor is gebaat.

## Artikel 7: Reclames

7.1. Eventuele reclames worden slechts in behandeling genomen voor zover deze binnen 5 werkdagen na levering van de betreffende dienst aan TSN Groep schriftelijk zijn bericht onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klacht.

7.2. Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen de geldende betalingstermijn van de factuur.

7.3. Na het verstrijken van deze termijnen wordt de opdrachtgever geacht het geleverde en de factuur te hebben aanvaard en dientengevolge de vordering van TSN Groep te hebben erkend. Het indienen van een reclame ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen jegens TSN Groep. Indien de reclame gegrond bevonden wordt door TSN Groep, is TSN Groep uitsluitend verplicht de door TSN Groep vast te stellen bedragen die de betaling van de dienst zelf betreffen te vergoeden.

## Artikel 8: Aansprakelijkheid

8.1. De aansprakelijkheid van TSN Groep voor alle directe schade van de opdrachtgever verband houdende met of veroorzaakt door niet-, niet tijdige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht, is beperkt tot ten hoogste het bedrag waartegen TSN Groep verzekerd is.

8.2. De aansprakelijkheid van TSN Groep die voor de opdrachtgever voortvloeit uit het tekortschieten door TSN Groep in de nakoming van de verplichting uit de overeenkomst, is beperkt tot het honorarium, dat TSN Groep in het kader van de overeenkomst in rekening heeft gebracht of dat TSN Groep daarvoor in rekening voor zou hebben mogen brengen.

8.3. TSN Groep is nimmer aansprakelijk voor enigerlei schade, tenzij deze het gevolg is van opzet of grove schuld onzerzijds. Bovendien is TSN Groep nimmer aansprakelijk voor welke schade ook, veroorzaakt door onze producten/ diensten.

8.4. Opgegeven levertijden en / of opgegeven leveringsdata van de dienst van TSN Groep zullen nimmer te beschouwen zijn als fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders overeen is gekomen. Bij niet tijdige levering dient TSN Groep derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld met daarin een redelijke termijn tot nakoming.

8.5. Voor eventuele schade ten gevolge van overschrijding van de leveringstermijn, of vermissing is TSN Groep niet aansprakelijk tenzij er sprake is van opzet of grove schuld onzerzijds.

8.6. Overschrijding van de termijn kan geen ontbinding van de overeenkomst tot gevolg hebben. Overschrijding van termijn geeft de opdrachtgever nimmer het recht de overeenkomst te laten uitvoeren door derden, tenzij er sprake mocht zijn opzet dan wel grove schuld van TSN Groep.

8.7. De opdrachtgever garandeert TSN Groep dat de inhoud van het te verwerken / te verzenden materiaal niet in strijd is met wettelijke bepalingen en vrijwaart TSN Groep tegen gerechtelijke acties.

8.8. TSN Groep is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van fouten in materialen, door opdrachtgever aan TSN Groep verstrekt.

8.9. Behoudens in het geval van opzet of grove schuld van TSN Groep is deze niet aansprakelijk voor enige indirecte schade van opdrachtgever, verband houdende met of veroorzaakt door een fout in de uitvoering van werkzaamheden, onder welke indirecte schade mede wordt begrepen gevolgschade en stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van opdrachtgever.

8.10. Voor hulppersonen die TSN Groep op aanwijzing van opdrachtgever heeft ingeschakeld, is TSN Groep nimmer aansprakelijk.

8.11. TSN Groep is te allen tijde gerechtigd om de door opdrachtgever geleden of dreigende schade (te trachten) ongedaan te maken respectievelijk te voorkomen op een passende wijze, en die aansluit bij de inhoud van de overeenkomst, voor rekening van de opdrachtgever zelf.

8.12. Opdrachtgever vrijwaart TSN Groep voor alle aanspraken die derden jegens TSN Groep pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade die op enigerlei wijze verband houdt met de uitvoering door TSN Groep van de opdracht.

8.13. Iedere persoonlijke aansprakelijkheid van de namens TSN Groep optredende ingeschakelden jegens derden is uitdrukkelijk uitgesloten.

8.14. Behoudens in het geval van opzet of grove schuld van TSN Groep is deze niet aansprakelijk voor enige indirecte schade van opdrachtgever, verband houdende met of veroorzaakt door een fout in de uitvoering van werkzaamheden, onder welke indirecte schade mede wordt begrepen gevolgschade en stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van opdrachtgever.

8.15. Indien er sprake is van schade waarvoor TSN Groep aansprakelijk is heeft deze te allen tijde het recht de schade ongedaan te maken indien en voor zover dat mogelijk is.

#### Artikel 9: Wijziging van omstandigheden

9.1. Indien er sprake is van wijziging van omstandigheden bij de opdrachtgever, welke leiden tot een verhoging of verlaging van de kosten van de uitvoering van de opdracht of tot meerwerk, dan dient de daaruit voortvloeiende wijziging in de prijs en / of de wijze van uitvoering van de overeenkomst tussen partijen opnieuw schriftelijk te worden overeengekomen.

#### Artikel 10: Ontbinding

10.1. De overeenkomst wordt ontbonden door een schriftelijke verklaring op het tijdstip waarop de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surséance van betaling aanvraagt, of door beslaglegging, onder curatele stelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen geheel of ten dele verliest.

#### Artikel 11: Geheimhouding en exclusiviteit

11.1. TSN Groep is behoudens de verplichtingen, die de wet op haar legt tot openbaarmaking van gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht betrokken zijn.

11.2. TSN Groep is niet gerechtigd de informatie, die haar door de opdrachtgever ter beschikking is gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.

#### Artikel 12: Machtiging en restricties

12.1. TSN Groep zal gemachtigd zijn / worden door de opdrachtgever(s) om de dienst uit te kunnen voeren.

12.2. TSN Groep behoudt zich het recht voor om een dienst op ieder door haar gewenst tijdstip na aanvaarding te staken als zulk een dienst mogelijkerwijs schade zou kunnen veroorzaken aan uitrusting en medewerkers, of indien de dienst in strijd is met een of meer in deze voorwaarden vervatte voorschriften.



## Appendix 2 – Gebruiksovereenkomst Online Order Entry

De dienst "Online Order Entry" wordt u ("Klant") via het internet als een online dienst (Software-as-a-Service) aangeboden door TSN Groep. Aan het gebruik van Online Order Entry en de daaraan verbonden Modules, applicaties en gegevens (de "Software") zijn de onderstaande voorwaarden verbonden ("Gebruiksovereenkomst"). Door Online Order Entry te gebruiken, gaat u hiermee akkoord. Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op de installatie, het kopiëren en het gebruik van de door TSN Groep aangeboden Software en toegang tot Online Order Entry.

### Artikel 1: Definities

De in deze overeenkomst gebruikte woorden of formuleringen hebben de volgende betekenis:

- 1.1. **Betrokkene:** degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft in de zin van de Wbp of AVG.
- 1.2. **Gebruiker:** Een natuurlijk persoon die de Software gebruikt namens de Klant.
- 1.3. **Gebreuk:** een fout in de Software die ertoe leidt dat Online Order Entry niet functioneert in overeenstemming met de beoogde functionaliteiten, dan wel het anderszins niet voldoen van de (web)applicatie(s) aan de Gebruiksovereenkomst.
- 1.4. **Gebruiksovereenkomst:** deze overeenkomst tussen Klant en TSN Groep op grond waarvan Klant gebruiksrechten voor het gebruik van de Software verkrijgt en de Gebruiker toegang tot Online Order Entry.
- 1.5. **Incident(en):** een gebeurtenis die ertoe leidt dat Software niet functioneert overeenkomstig het bedoelde gebruik.
- 1.6. **Kantoortijden:** reguliere kantoortijden maar altijd beperkt tot maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 17.00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 1.7. **Materialen:** Alle algemeen beschikbare, dan wel specifiek voor Klant geproduceerde (technische) documentatie en handleidingen.
- 1.8. **Online Order Entry:** een digitale omgeving van TSN Groep die via het internet aan de Klant ter beschikking wordt gesteld waarbij de Klant toegang wordt geboden tot Modules.
- 1.9. **Modules:** specifiek overeengekomen Modules waartoe de klant toegang krijgt onder deze Gebruiksovereenkomst, waaronder Projectorders, Online Conversion Tool (OCT) en Track&Trace.
- 1.10. **Nieuwe Versie:** een opvolgende versie van de Software met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 1.11. **Ondersteuning:** het verlenen van assistentie via verschillende elektronische communicatieportals door supportmedewerkers bij Incidenten, alsmede het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de Software.
- 1.12. **Klant:** de (rechts)persoon met wie TSN Groep deze Gebruiksovereenkomst sluit.
- 1.13. **Persoonsgegeven(s):** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en/of AVG.
- 1.14. **Software:** De aan Klant ter beschikking gestelde Modules en applicaties, waaronder Updates en de onderliggende databases met de bijbehorende gegevensverzameling(en) en de bijbehorende Materialen.
- 1.15. **Update(s):** een nieuwe release van de Software, waarin tot dan toe bekende Gebreken zijn verwijderd en/of een beperkte verbetering of uitbreiding van de bestaande functionaliteit heeft plaatsgevonden.
- 1.16. **Verwerken/verwerking:** alle handelingen of reeks handelingen uitgevoerd op Persoonsgegevens, al dan niet door geautomatiseerde middelen, zoals verzamelen, vastleggen, structureren, opslaan, aanpassen of wijzigen, ophalen, raadplegen, gebruiken, bekendmaken door overdracht, verspreiding of anderszins beschikbaar maken, afstemmen of combineren, blokkeren, wissen of vernietigen.
- 1.17. **Wbp:** Wet bescherming persoonsgegevens.
- 1.18. **AVG:** Algemene verordening gegevensbescherming.
- 1.19. **Uitvoeringswet:** Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.
- 1.20. **Vertegenwoordigingsbevoegde:** de persoon die de Klant aanstelt als degene die namens de Klant (rechts)handelingen kan verrichten;

### Artikel 2: Ter beschikking stellen software diensten

- 2.1. TSN Groep stelt aan Klant ter beschikking het niet-exclusieve recht om de Software te gebruiken, welke Klant aanvaardt door acceptatie van het gebruik, onder de voorwaarden van deze Gebruiksovereenkomst en indien van toepassing de (betalings)voorwaarden die gelden voor een specifieke Module.
- 2.2. De toepassingsmogelijkheden en rechten die kan worden geboden, is afhankelijk van het specifiek overeengekomen abonnement met betrekking tot een Module.
- 2.3. Klant mag alleen eigen functionarissen, werknemers, personen die bij Klant werkzaam zijn als Gebruiker registreren.

2.4. Klant is verantwoordelijk voor de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer van de Software. Klant draagt zelf zorg voor de ingebruikneming van de diensten, de juiste instellingen van de diensten en de juiste keuze van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan. Klant en haar Gebruikers hebben een werkende internetverbinding, een randapparaat (zoals pc, laptop of smartphone) met een (redelijk recente versie van) een gangbare webbrowser nodig voor gebruik van de Dienst. TSN Groep kan specificeren welke internetverbinding, randapparatuur en webbrowser wel en niet worden ondersteund.

2.5. Klant staat ervoor in dat de Gebruikers te allen tijde in overeenstemming handelen met hetgeen bepaald is in deze overeenkomst. Klant is dan ook zelf aansprakelijk voor al het gebruik dat door de Gebruikers van de dienst wordt gemaakt. Klant zal gepaste maatregelen nemen om misbruik te detecteren en zo mogelijk te voorkomen. Klant vrijwaart TSN Groep voor alle aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat het gebruik van de diensten en/of Gegevens door Klant of de Gebruikers op enigerlei wijze onrechtmatig is en alle aanspraken van derden als gevolg van het niet naleven van de overeenkomst door Klant of Gebruikers.

2.6. TSN Groep zal zich inspannen voor de beschikbaarheid van de Software en zal onderhoudswerkzaamheden zo veel mogelijk buiten kantooruren plannen. TSN Groep garandeert echter niet de beschikbaarheid van de Software op enige wijze anders dan dat zij een inspanningsverplichting heeft om die ter beschikking te stellen.

### Artikel 3: Oplossen incidenten

3.1. TSN Groep draagt zorg voor een integraal aanspreekpunt voor alle Incidenten met betrekking tot het gebruik van de Software.

3.2. De werkzaamheden in het kader van oplossen van Incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen. TSN Groep is echter niet gehouden een Incident op te lossen indien het Incident een oorzaak kent die buiten haar macht ligt, in het bijzonder maar niet daartoe beperkt indien de softwareversie van de Software niet compatible is met de door de Klant gebruikte software en hardware, storingen bij derden etc.

3.3. TSN Groep is niet gehouden kosten te maken die verbonden zijn aan het oplossen van Incidenten die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik door Klant en andere aan Gebruiker of derden toe te rekenen omstandigheden.

3.4. TSN Groep zal aan Klant ondersteuning leveren bij de toepassing van Online Order Entry en de daarin ter beschikking gestelde applicaties en eventuele problemen die daarin door Klant worden ondervonden.

### Artikel 4: Back-up en dataherstel

4.1. TSN Groep zal zorgdragen voor periodieke back-ups van de gegevens opgeslagen in Online Order Entry en bewaart deze gedurende de ingestelde termijn op een zorgvuldige wijze teneinde de vertrouwelijkheid, veiligheid en desnoods de beschikbaarheid van de gegevens te waarborgen. Deze bewaarplicht ziet niet op data en gegevens ten behoeve van de applicaties die via de Single Sign On functionaliteit via Online Order Entry toegankelijk worden gemaakt.

4.2. Indien zich omstandigheden voordoen waarbij Online Order Entry gegevens niet langer beschikbaar zijn ten gevolge van fouten of het verloren gaan van de technische infrastructuur zal TSN Groep zich inspannen zo spoedig mogelijk de dienstverlening voort te zetten.

4.3. Indien zich omstandigheden hebben voorgedaan waarbij mogelijk gegevens teniet zijn gegaan of onbruikbaar zijn geworden, is TSN Groep daarvoor niet aansprakelijk en vrijwaart de Klant TSN Groep voor iedere verdere aansprakelijkheid van derden. TSN Groep zal zich evenwel inspannen om zo spoedig mogelijk de tenietgegangene informatie te herstellen.

### Artikel 5: Updates en nieuwe versies

5.1. TSN Groep zal van tijd tot tijd Updates uitbrengen in verband met het onderhoud aan of het optimaliseren van de Software. Hiertoe behoeft TSN Groep geen (schriftelijke) toestemming van Klant.

5.2. TSN Groep zal van tijd tot tijd ook mogelijk Nieuwe Versies van Online Order Entry beschikbaar stellen. Bij de beschikbaarstelling van een Nieuwe Versie kunnen deze Gebruiksvoorwaarden komen te vervallen en zal de Klant, onder nieuwe Gebruiksvoorwaarden toegesneden op de Nieuwe Versie, toegang verkrijgen tot de vernieuwde Online Order Entry.

### Artikel 6: Medewerking klant en autorisatie van gebruikers

6.1. De verplichtingen van TSN Groep op grond van deze Gebruiksovereenkomst, laten onverlet de verplichting van Klant tot het instellen, in stand houden en uitvoeren van adequate procedures en controlemechanismen, rekening houdend met de aard en omvang van de belangen van het gebruik, om schade als gevolg van eventuele onregelmatigheden te voorkomen of te beperken. Klant zal ervoor zorgdragen dat zij en de Gebruiker op adequate wijze gebruikmaken van de Software.

6.2. Binnen Online Order Entry kan - indien overeengekomen - TSN Groep bepaalde Modules en/of functionaliteiten beschikbaar stellen aan enkel door de Klant geautoriseerde Gebruikers. Klant is verantwoordelijk om te bepalen welke Gebruikers toegang en autorisatie hebben tot die faciliteiten en informatie.

6.3. Klant wordt vertegenwoordigd door de Vertegenwoordigingsbevoegde.

6.4. Klant is verantwoordelijk voor een juiste invulling van de door haar gewenste en rechtmatige autorisatie van Gebruikers. TSN Groep is in geen geval verantwoordelijk voor de (on)juiste autorisatie van bepaalde Gebruikers van Klant. Klant vrijwaart TSN Groep voor alle mogelijke aanspraken en/of schade als gevolg van het onjuist verstrekken van bepaalde autorisatie aan Gebruikers.

## Artikel 7: Intellectuele eigendom van gegevens

7.1. In het kader van de Gebruiksovereenkomst worden geen intellectuele eigendomsrechten overgedragen door TSN Groep aan Klant. De intellectuele eigendomsrechten blijven berusten bij TSN Groep en/of door haar ingeschakelde derden.

7.2. Informatie die Klant of Gebruiker opslaat of verwerkt via de dienst is en blijft eigendom van de Klant of Gebruiker (of dat van zijn toeleveranciers). TSN Groep heeft een gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor al haar diensten, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan, gedurende de periode dat de overeenkomst voortduurt tussen de Klant en/of Gebruiker en het TSN Groep.

## Artikel 8: Verwerking persoonsgegevens

8.1. Partijen stellen vast dat Klant het doel en de middelen vast stelt voor de verwerking van de door Klant of Gebruiker ter beschikking gestelde persoonsgegevens in de zin van de Wbp of AVG/Uitvoeringswet.

8.2. TSN Groep fungeert daarbij als Bewerker zoals bedoeld in artikel 1 van de Wbp. Klant wordt met betrekking tot deze persoonsgegevens aangemerkt als Verantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 1 van de Wbp en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven.

8.3. Klant garandeert (I) dat zij volledig aan alle toepasselijke wettelijke verplichtingen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de verplichtingen uit de Wbp / AVG, voldoet ten aanzien van de persoonsgegevens. Klant staat er jegens TSN Groep voor in dat deze gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden, (II) dat zij gerechtigd is om de persoonsgegevens aan TSN Groep te verstrekken, en (III) dat zij gerechtigd is TSN Groep als bewerker van de betreffende persoonsgegevens in te schakelen en TSN Groep het recht te verlenen om zelf (sub)bewerkers in te schakelen.

8.4. Klant vrijwaart TSN Groep volledig tegen alle claims van derde partijen, die op enigerlei wijze voortvloeien uit en/of verband houden met de verwerking van persoonsgegevens door TSN Groep en/of die het gevolg zijn van de schending van bovengenoemde garanties door Klant.

8.5. TSN Groep is gerechtigd tot inschakeling van derde(n) bij de uitvoering van deze Gebruiksovereenkomst. Voor zover zodanige derden Persoonsgegevens verwerken, doen zij dat onder verantwoordelijkheid van TSN Groep. TSN Groep garandeert Klant dat zodanige derden zich aan de verplichtingen houden, die voor TSN Groep voortvloeien uit deze Gebruiksovereenkomst.

8.6. Voor de verwerking van persoonsgegevens binnen Online Order Entry en de daarin gekoppelde Modules sluiten partijen een Verwerkersovereenkomst (Appendix 3).

## Artikel 9: Beveiligingsmaatregelen

9.1. TSN Groep neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen, garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de gevoelige aard van de Persoonsgegevens die TSN Groep verwerkt namens en in opdracht van Klant of Gebruiker.

## Artikel 10: Aansprakelijkheid

10.1. De aansprakelijkheid van TSN Groep voor een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of enig ander handelen of nalaten door TSN Groep, diens werknemers of door haar ingeschakelde derden, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot de vergoeding van directe schade. De totale, cumulatieve aansprakelijkheid van TSN Groep ter zake van directe schade is per kalenderjaar is beperkt tot het totale bedrag (ex. BTW) EUR 1.000,--.

10.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- Schade aan zaken;
- redelijkerwijs gemaakte onkosten die Klant zou moeten maken om ervoor te zorgen dat de prestaties van TSN Groep in overeenstemming zijn met de Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst door Klant is ontbonden (waaronder begrepen een ontbinding door de bevoegde rechter ten behoeve van Klant) (artikel 6:265 BW);
- redelijkerwijs door Klant gemaakte onkosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover de vaststelling verband houdt met directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
- redelijkerwijs gemaakte onkosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover Klant kan aantonen dat deze onkosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade in de zin van deze Overeenkomst;

10.3. Iedere aansprakelijkheid van TSN Groep anders dan voor directe schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot indirecte schade, gevolgschade, verlies en/of beschadiging van gegevens (waaronder tevens begrepen Content en backups van Content), winstderving, omzetcerving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade veroorzaakt door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken van derden, is uitgesloten.

10.4. De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van TSN Groep of haar bestuurders.

10.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij TSN Groep meldt. Het recht van Klant om schadevergoeding te eisen krachtens deze Overeenkomst, op grond van onrechtmatige daad of anderszins vervalt in elk geval één (1) jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden naar aanleiding waarvan de vordering of procedure is ingesteld.

## Artikel 11: Overmacht

11.1. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door TSN Groep indien sprake is van overmacht.



11.2. Onder overmacht wordt mede verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop TSN Groep geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor TSN Groep niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, Denial-of-Service of Distributed Denial of Service-attacks, storingen in verbinding met internet, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat TSN Groep door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld, waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van TSN Groep kan worden gevergd.

## Artikel 12: Beëindiging

12.1. De Gebruiksovereenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan en/of per module voor de looptijd die specifiek is overeengekomen.

12.2. De Gebruiksovereenkomst kan door TSN Groep of Klant op elk moment, ongeacht de reden schriftelijk worden opgezegd tegen de eerst mogelijke datum, zonder dat een der partijen alsdan jegens de ander gehouden is tot vergoeding van enige schade als gevolg van de opzegging. De eerst mogelijke datum wordt bepaald door de langst doorlopende overeengekomen looptijd van een specifieke module. Dat wil zeggen dat de toegang en het Gebruiksrecht tot Online Order Entry pas eindigt tegen de datum waarop de langst lopende module kan worden beëindigd. Iedere module kan apart tegen de specifiek overeengekomen looptijd worden beëindigd. Tussentijdse beëindiging van een module is niet mogelijk.

12.3. Beëindiging van deze overeenkomst houdt in dat Klant geen toegang meer heeft tot Online Order Entry en niet langer toegelaten is gebruik te maken van de Software en/of Modules.

12.4. In geval van beëindiging zal TSN Groep eventuele back-ups vernietigen en is TSN Groep niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de gegevens. De gegevens van de Klant zullen aan Klant ter beschikking worden gesteld, mits Klant dat binnen één maand na de beëindiging van de Overeenkomst schriftelijk aan TSN Groep verzoekt.

## Artikel 13: Overdracht rechten en plichten

13.1. Deze Gebruiksovereenkomst en de rechten en verplichtingen uit deze Gebruiksovereenkomst kunnen door TSN Groep, behoudens het in deze Gebruiksovereenkomst gestelde, niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaand de Klant daarover te informeren. Evenmin kunnen de rechten en plichten van de Klant aan derden worden overgedragen.

## Artikel 14: Deelbaarheid

14.1. Indien één of meer bepalingen van deze Gebruiksovereenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zal de Gebruiksovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

## Artikel 15: Toepasselijk recht en geschillen

15.1. Op deze Gebruiksovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## Appendix 3 - Verwerkersovereenkomst

### Artikel 1: Definities

In aanvulling op de definities als genoemd in Artikel 1 van de Gebruikersovereenkomst, hebben de met hoofdletters aangeduide termen in deze Bijlage de navolgende betekenis:

- 1.1. **Bewerker:** de partij die ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt, in het kader van deze Verwerkersovereenkomst zijnde TSN Groep;
- 1.2. **Verwerkersovereenkomst:** deze Bijlage van de overeenkomst, die als Verwerkersovereenkomst tussen Partijen kwalificeert in de zin van artikel 14 Wbp;
- 1.3. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- 1.4. **Verantwoordelijke:** de partij die het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt, in het kader van deze Verwerkersovereenkomst zijnde Klant;

### Artikel 2: Algemeen

- 2.1. TSN Groep Verwerkt in het kader van de Diensten in opdracht van en ten behoeve van Klant Persoonsgegevens in de zin van de Wbp, waaronder van klanten en overige gebruikers van Klant, die gebruik maken van Online Order Entry.
- 2.3. Verantwoordelijke garandeert dat de opdracht tot Verwerking van die Persoonsgegevens in overeenstemming is met alle toepasselijke wet- en regelgeving. Verantwoordelijke vrijwaart TSN Groep tegen alle aanspraken van derden welke op enigerlei wijze voortvloeien uit het niet naleven van deze garantie.
- 2.4. Verantwoordelijke is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de Verwerking van de Persoonsgegevens, alsmede voor Persoonsgegevens die door verdere Verwerking van gegevens zijn ontstaan.
- 2.5. Als Bewerker neemt TSN Groep geen beslissingen over het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van opslag van de Persoonsgegevens.

### Artikel 3: Geheimhouding, doel verwerking en instructies

- 3.1. TSN Groep zal, en zal ervoor instaan dat een ieder die handelt onder zijn gezag:
  - de Persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen geheimhouden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit;
  - de Persoonsgegevens slechts Verwerken in opdracht van en ten behoeve van Klant en voor zover noodzakelijk in het kader van de overeengekomen Diensten en alle instructies van Klant opvolgen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen;
  - de Persoonsgegevens niet (laten) Verwerken voor enig ander doel en geen andere handelingen met Persoonsgegevens uitvoeren dan overeengekomen in het kader van de Diensten.

- 3.2. TSN Groep zal alle toepasselijke privacy wet- en regelgeving naleven, waaronder de Wbp /AVG.

### Artikel 4: Beveiliging

- 4.1. TSN Groep zal passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer (laten) leggen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige Verwerking. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de Verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen
- 4.2. TSN Groep erkent het belang van een scherpe beveiliging ten aanzien van de Persoonsgegevens. TSN Groep treft ten minste de volgende maatregelen in het kader van de beveiliging:
  - TSN Groep houdt zich regelmatig op de hoogte van de laatste informatie omtrent beveiliging;
  - TSN Groep houdt bij welke medewerkers authenticaties en autorisaties mogen aanpassen op de Omgeving van Klant;
  - In geval van een beveiligingsincident zal TSN Groep zo spoedig mogelijk patches installeren, alsmede, waar nodig, overgaan tot het opnieuw inrichten van de server.
- 4.3. Deze maatregelen voldoen aan de richtsnoeren van het College Bescherming Persoonsgegevens inzake beveiliging d.d. februari 2013.
- 4.4. Klant bevestigt dat de door TSN Groep gehanteerde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen een passend beveiligingsniveau constitueren in de zin van de Wbp. Indien Klant van mening is dat TSN Groep aanvullende beveiligingsmaatregelen moet treffen, zal zij hierover met TSN Groep contact opnemen, opdat zij in gezamenlijk overleg nadere eisen vaststellen.
- 4.5. Tenzij specifiek in een andere overeenkomst anders is bepaald, dienen de data centers waarvan TSN Groep gebruik maakt zich binnen de Europese Economische Ruimte te bevinden.

### Artikel 5: Doorgifte buiten Nederland

- 5.1. Het overbrengen van Persoonsgegevens door Bewerker buiten de Europese Economische Ruimte is alleen toegestaan met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen of na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verantwoordelijke.

## Artikel 6: Medewerking en informatie

6.1. TSN Groep zal Klant onverwijld op de hoogte stellen van:

- een beveiligingsincident of datalek, of een schending van één van de verplichtingen als opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst op zodanige wijze dat Klant in staat gesteld wordt om de huidige en/of toekomstige wetgeving omtrent dergelijke incidenten na te komen;
- een klacht of verzoek (tot bijvoorbeeld inzage, correctie, aanvulling, verwijdering of afscherming) van een individu waarvan Persoonsgegevens worden Verwerkt;
- een verzoek of bevel van, of onderzoek door, een toezichthouder of andere bevoegde autoriteit, voor zover dit is toegestaan ingevolge toepasselijke wetten regelgeving.

6.2. TSN Groep zal Klant alle informatie verstrekken en medewerking verlenen waarom Klant verzoekt in het kader van de hierboven in artikel 6.1 genoemde situaties.

6.3. Indien deze Verwerkersovereenkomst op welke wijze dan ook eindigt en/of op eerste verzoek van Klant, zal TSN Groep:

- onmiddellijk het betreffende gebruik of andere Verwerking in de zin van de Wbp van de Persoonsgegevens staken;
- er binnen redelijke termijn zorg voor dragen dat alle documenten en/of andere informatiedragers die Persoonsgegevens bevatten en/of daarop betrekking hebben (waaronder alle kopieën in welke vorm dan ook) ter keuze van Klant (I) worden teruggeven aan Klant en/of (II) op schriftelijk verzoek van Klant worden vernietigd.

## Artikel 7: Aansprakelijkheid

7.1. Ten aanzien van de aansprakelijkheid van Bewerker onder de Verwerkersovereenkomst alsmede ten aanzien van de in de Verwerkersovereenkomst opgenomen vrijwaringsverplichtingen voor Bewerker, geldt onverkort de in artikel 10 van de Gebruiksovereenkomst opgenomen regeling inzake de beperking van aansprakelijkheid.

## Artikel 8: Overige bepalingen

8.1. TSN Groep zal de Persoonsgegevens gescheiden houden van gegevens die zij voor zichzelf of voor derden Verwerkt.

8.2. Deze Verwerkersovereenkomst zal worden aangepast in onderling overleg tussen Klant en TSN Groep indien dit is vereist ingevolge (toekomstige) toepasselijke wet- en regelgeving, of indien andere Persoonsgegevens worden Verwerkt dan voorzien bij het aangaan van de Verwerkersovereenkomst.