

## **Servicecontract WinTree® CONNECT**

### **Productvoorwaarden Servicecontract WinTree® CONNECT**

#### **Inhoudsopgave voorwaarden-set behorende bij productvoorwaarden Servicecontract WinTree® CONNECT:**

- 1. Productinhoud en –voorwaarden Servicecontract WinTree® CONNECT**
- 2. Supportcontractvoorwaarden**
- 3. App-licentievoorwaarden**
- 4. Voorwaarden TreeCommerce® Messenger**

## **Algemeen**

### **Inleiding**

In deze voorwaarden is de productinhoud van het Servicecontract uitgelegd en opgenomen wat klanten mogen verwachten van de service- en supportdienstverlening van TSD binnen het Servicecontract WinTree® CONNECT. Deze voorwaarden-set is, net als de Algemene Voorwaarden inclusief verwerkersovereenkomst, van kracht op het Servicecontract WinTree® CONNECT. Deze voorwaarden zijn van kracht tot herroeping, waartoe TSD zich het recht voorbehoudt. De voorwaarden zijn van toepassing zoals weergegeven is op het Servicecertificaat. In geval van onverhoopt onderling strijdige bedingen binnen de van toepassing zijnde voorwaarden, prevaleren de actuele Algemene Voorwaarden van TSD.

Alhoewel uiterste zorgvuldigheid wordt betracht door TSD in het maken, ontwikkelen en in stand houden van de WinTree® software, WinTree® App en TreeCommerce® Messenger waarbij de beschikbaarheid, integriteit en veiligheid naar best effort worden nagestreefd, ligt het risico op het gebruik van deze softwareproducten bij de klant. TSD spant zich naar beste kunnen in om genoemde producten beschikbaar te maken en te houden. Ondanks die zorgvuldigheid en aandacht kan niet gegarandeerd worden dat deze foutloos en ononderbroken functioneren.

TSD is de ontwikkelaar en uitgever van WinTree®, WinTree® App® en TreeCommerce® Messenger . Alle functionaliteiten van WinTree®, WinTree® App en TreeCommerce® Messenger zijn van TSD, evenals de vormgeving, softwarefuncties, logo's en huisstijl. Wanneer een klant of gebruiker het hiervoor bedoelde wil gebruiken voor eigen doeleinden, dient hiervoor vooraf toestemming door TSD gegeven te zijn.

### **Kwaliteit en verantwoordelijkheid**

TSD zal zich naar beste vermogen inspannen om de in haar beheer zijnde software te onderhouden, door te ontwikkelen en te verbeteren. Indien in een versie van de TSD programmatuur een onvolkomenheid geconstateerd wordt, wordt dit in principe opgelost in een collectieve update van de software. Klanten zijn verantwoordelijk voor correct gebruik van de door TSD geleverde software en dienen minimaal de bepalingen van de voorwaarden, behorende bij het afgenomen product, in acht te nemen.

### **Softwareversies**

TSD brengt periodiek een programma-update uit. De installatie daarvan kan door de klant zelf worden uitgevoerd. Eventuele ondersteuning bij die installatie kan worden aangeboden door TSD. Deze werkzaamheden maken geen onderdeel uit van het Servicecontract.

Installatie van een nieuwere versie kan noodzakelijk zijn voor het bieden van een oplossing. Iedere wijziging heeft invloed op de stabiliteit van de software. TSD heeft daarom een vaste testprocedure met een minimum aantal controles bij het uitbrengen van een update om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid naar best effort te kunnen borgen.

### **Informatie**

Periodiek houdt TSD haar klanten op de hoogte van relevante ontwikkelingen via e-mail, fysieke post en/of social media. Deze informatie heeft direct relatie met de afgenomen producten en/of diensten. TSD verwacht dat deze informatie voor de klant van waarde is. In geval een klant hier geen prijs op stelt, kan dat worden doorgegeven en zal de hier bedoelde berichtgeving stoppen.

## 1. Productinhoud en productvoorwaarden Servicecontract WinTree® CONNECT

### 1.1. Pakketsoorten

Om de meest optimale aansluiting van de software op de bedrijfsprocessen van de klant te realiseren en te behouden, wordt gewerkt met totaalpakketten. De totaalpakketten zijn afgestemd op het type organisatie (kweker of handelsbedrijf) en op de omvang en complexiteit van de bedrijfsprocessen van de klant.

| <u>WinTree® CONNECT Kweker</u> |                   | <u>WinTree® CONNECT Handel</u> |                   |
|--------------------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|
| Pakket                         | Aantal users      | Pakket                         | Aantal users      |
| Green                          | maximaal 2 users  | Green                          | maximaal 2 users  |
| Blue                           | minimaal 2 users  | Blue                           | minimaal 2 users  |
| Gold                           | minimaal 4 users  | Gold                           | minimaal 4 users  |
| Enterprise                     | maatwerk in basis | Enterprise                     | maatwerk in basis |

De pakketten Green, Blue en Gold kennen een vaste inhoudelijke samenstelling waaraan een beperkt aantal modules kan worden toegevoegd. Ook kan een klant kiezen voor het toevoegen van extra functionaliteiten, zoals bijvoorbeeld een koppeling met een boekhoudprogramma. Indien daarvoor is gekozen, is dit weergegeven op het Servicecertificaat en zijn eventueel aanvullende voorwaarden voor deze optionele toevoegingen van kracht.

### 1.2. Gebruikerslicenties WinTree® software volgens pakketindeling

Het aantal gebruikerslicenties kan worden afgenomen volgens de mogelijkheden binnen de pakketsamenstelling, zoals weergegeven in het hiervoor getoonde overzicht. In specifieke situaties behoudt TSD zich het recht voor om een klant in te delen in een ander pakket binnen het Servicecontract. Hiervan is bijvoorbeeld sprake indien een klant in diens software specifiek maatwerk heeft dat invloed heeft op de “basissoftware” WinTree® of indien een klantwens ertoe leidt dat een ander pakket nodig is om de gewenste functies te kunnen gebruiken. Hierover wordt een klant te allen tijde vooraf geïnformeerd.

### 1.3. Toevoegen van gebruikerslicenties binnen het pakket

Op ieder gewenst moment kan een klant een gebruikerslicentie toevoegen. Vanaf dat moment wordt het contract opgewaardeerd en wordt aanvullend gefactureerd tot de eerstvolgende contractvervaldatum van het Servicecontract. Daarnaast wordt voor een gebruikerslicentie een eenmalig bedrag in rekening gebracht. Toename van gebruikerslicenties kan betekenen dat een klant gebruik gaat maken van een andere pakketsamenstelling zodat de aansluiting van de software passend blijft bij de (bedrijfsprocessen van de) klant. Hierover wordt een klant altijd vooraf geïnformeerd.

### 1.4. Afname van gebruikerslicenties binnen het pakket

Indien een klant het aantal gebruikerslicenties wil verlagen, kan dit per contractvervaldatum van het Servicecontract. Klant dient het verzoek tot verlaging van gebruikerslicenties minimaal één maand voorafgaand aan de contractvervaldatum, zoals weergegeven op het Servicecertificaat, door te geven. Vanaf de contractvervaldatum zal de opgezegde licentie niet meer bruikbaar zijn.

### **1.5. Beëindigen van het Servicecontract of een optionele module of toevoeging**

Een Servicecontract kan door de klant worden beëindigd per contractvervaldatum met in achtneming van de looptijd van het contract. De opzegging dient, als beschreven in de algemene voorwaarden van TSD, minimaal 3 maanden voor de contractvervaldatum door TSD te zijn ontvangen. Na beëindiging van het Servicecontract kan klant geen rechten meer ontlenen aan updates, patches, fixes en/of support. Vanaf einddatum vervalt eveneens het gebruiksrecht op de WinTree® App en TreeCommerce® Messenger waar vanaf betreffende einddatum geen gebruik meer van kan worden gemaakt. De WinTree®-software kan dan nog worden gebruikt door 1 user. De werking van een niet onderhouden en verouderde versie kan op geen enkele manier worden gegarandeerd.

TSD ondersteunt een versie tot maximaal de voorlaatste versie van de software. Dit betekent dat in de situatie van het gebruik van een meer verouderde versie geen enkele vorm van ondersteuning, ook niet op basis van consultancy, kan worden ingekocht bij TSD.

Een optionele toevoeging of module buiten de standaard pakketsamenstelling van het Servicecontract kan door de klant worden beëindigd per contractvervaldatum. De opzegging van de module en/of toevoeging dient, als beschreven in de algemene voorwaarden van TSD, minimaal 3 maanden voor de contractvervaldatum door TSD te zijn ontvangen. Vanaf einddatum kan de opgezegde functie niet meer worden gebruikt.

## **2. Supportcontractvoorwaarden WinTree® CONNECT**

### **2.1. Support binnen het Servicecontract**

De medewerkers van TSD bieden ondersteuning bij storingen, een systeemfout en/of gebruikersvragen over het functioneren van de bij TSD afgenomen software of service (als genoemd in het Servicecertificaat).

Maatwerk, zoals bijvoorbeeld reports, lay-outaanpassingen of maatwerk-SQL-opdrachten, maakt (tenzij expliciet overeengekomen en vermeld op het Servicecertificaat) geen onderdeel uit van de serviceovereenkomst. Dit betekent dat hierop geen support wordt verleend en dergelijke functionaliteiten niet specifiek worden getest en/of aangepast in geval van een collectieve update van de software. Indien eventuele ondersteuning op verzoek van klant dient worden uitgevoerd voor maatwerk zullen deze werkzaamheden apart worden gefactureerd.

### **2.1. Verzoek tot ondersteuning**

Een verzoek tot ondersteuning moet door de klant per e-mail worden ingediend. Hoe concreter de omschrijving van de melding, hoe beter de aard en omvang direct kan worden ingeschat. Het advies is om de vraag of de storing zo uitgebreid mogelijk te beschrijven. Dit bespoedigt de behandeling van de melding. In spoedeisende situaties, volgens de prioriteit "Hoog" als opgenomen in het navolgende overzicht, adviseren wij een telefonische melding. Communicatie vanuit TSD tijdens de supportondersteuning vindt meestal plaats per e-mail of telefoon.

TSD vertrouwt erop dat een melding als hier bedoeld, wordt gedaan door een daartoe bevoegd contactpersoon namens de klant. TSD behoudt zich het recht voor extra controle daarop uit te voeren. In geval van gerede twijfel zal de melding niet in behandeling worden genomen en wordt contact opgenomen met de verantwoordelijke contactpersoon zoals geregistreerd is in de administratie van TSD.

De best haalbare ondersteuning op het juiste moment is het uitgangspunt bij de beoordeling van een melding. TSD vindt het belangrijk om iedere klant zo goed mogelijk te helpen binnen de afgesproken dienstverlening. Bij de melding maakt TSD altijd een afweging van prioriteiten. Bij de beoordeling wordt niet alleen gekeken naar het pure functioneren van systemen, maar ook naar de veiligheid. De beoordeling van de prioriteit van een supportverzoek vindt plaats volgens de BIV-classificatie.

Onderstaande overzichten geven aan hoe TSD de beoordeling maakt:

|          | Norm                     | Bedoeld woord:        | Omschrijving                                                                                                            |
|----------|--------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B</b> | <b>Beschikbaarheid</b>   | <b>WERKT HET?</b>     | <i>De mate waarin gegevens of functionaliteiten op de juiste momenten beschikbaar zijn.</i>                             |
| <b>I</b> | <b>Integriteit</b>       | <b>KLOPT HET?</b>     | <i>De mate waarin gegevens of functionaliteiten juist gevuld of minimaal niet aangetast zijn.</i>                       |
| <b>V</b> | <b>Vertrouwelijkheid</b> | <b>IS HET VEILIG?</b> | <i>De mate waarin toegang tot gegevens of functionaliteiten beperkt is/zijn tot degene die daartoe bevoegd is/zijn.</i> |

| Prioriteit | Criterium                                                 |
|------------|-----------------------------------------------------------|
| HOOG       | Bedrijf-kritisch (deel)proces onmogelijk of onverantwoord |
| MIDDEN     | Werkend maar sterk vertragend/belemmerend                 |
| LAAG       | Werkend maar met irriterende omstandigheden               |

## 2.2. Response- en hersteltijd

Tijdens openingstijden van de supportafdeling wordt een supportverzoek per e-mail binnen 4 werkbare uren bevestigd en geclassificeerd. Dit betekent dat binnen die tijd een medewerker van TSD het supportverzoek zal beoordelen. De hersteltijd van een storing zal afhangen van de ernst van de situatie en de impact van de (herstel)werkzaamheden. Indien herstelwerkzaamheden niet direct een structurele oplossing kunnen bieden, zal TSD werken aan een zogenoemde “work-around”. Dit houdt in dat meegedacht en gewerkt wordt aan een oplossing om een tijdelijke, werkbare en betrouwbare situatie te realiseren terwijl een definitieve oplossing op een later moment in behandeling wordt genomen.

## 2.3. Verantwoordelijkheid en medewerking van klanten bij support

Bij het verlenen van support gaan de medewerkers van TSD er vanuit dat er bij de gebruikers minimaal een basiskennisniveau van de software aanwezig is en de gebruikers gedegen kennis hebben van eigen interne bedrijfsprocessen. Indien het ontbreken van kennis leidt tot een grote behoefte aan support zal gezamenlijk met de klant naar een oplossing gezocht worden. Oplossingen kunnen bijvoorbeeld zijn: het volgen van een (vervolg)training van TSD of een specifieke consultancyafpraak. Dergelijke oplossingen maken geen onderdeel uit van de serviceovereenkomst en worden apart op basis van het geldende uurtarief gefactureerd.

Bij het verhelpen van storingen is het noodzakelijk dat een medewerker namens klant beschikbaar is om ondersteuning te kunnen bieden, bijvoorbeeld door het geven van extra toelichting, het testen van een oplossing of functionaliteiten gezamenlijk te bekijken.

Het kan noodzakelijk zijn dat door een medewerker van TSD toegang wordt gemaakt tot de software (productieomgeving) van de klant. Indien dit het geval is, kan daarvoor medewerking van klant nodig zijn. Toestemming voor dergelijke werkzaamheden is geregeld door middel van de verwerkersvoorwaarden. Het eventueel expliciet intrekken van die toestemming en het ontbreken van medewerking kan betekenen dat een oplossing niet of in mindere mate kan worden gerealiseerd.

## 2.4. Systeemeisen

De software is continu in ontwikkeling. Periodiek worden nieuwe en verbeterde functionaliteiten uitgeleverd. Minimaal eens per jaar wordt daarom een update van de software aangeboden. Om gebruik te kunnen blijven maken van de supportondersteuning binnen het Servicecontract is het

noodzakelijk om updates te installeren. Ondersteuning wordt uitsluitend geboden op de meest actuele versie en de direct hieraan voorafgaande versie.

Een voorwaarde voor de werking en stabiliteit van de software is het optimaal functioneren van het systeem (daarmee wordt bedoeld: hardware, infrastructuur, aansluitingen en eventueel mobiele apparatuur). Tenzij gebruik gemaakt wordt van hardware- en infrastructuurdiensten van TSD dient de klant zelf zorg te dragen voor een adequaat functionerende omgeving. In alle gevallen is de klant verantwoordelijk voor het zorgdragen voor een zorgvuldige, veilige en deskundige bediening van het eigen systeem alsmede noodzakelijke aansluitingen (zoals bijvoorbeeld internet, energie en bekabeling). Support bij onvolkomenheden of storingen binnen de software die ontstaan zijn door een verstoring door een niet bij TSD afgenomen product of dienst vallen niet onder de support van het Servicecontract.

## **2.5. Bereikbaarheid supportafdeling**

De supportafdeling is, behoudens algemene feestdagen en door TSD vastgestelde tussenliggende dagen, geopend van maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur Nederlandse tijd.

## **2.6. De toepassing van het Servicecontract op (koppeling met) software van derden**

Werkzaamheden van de supportafdeling van TSD die voortvloeien uit het gebruik van software van derden, vallen niet onder het Servicecontract. Koppelingen tussen software van TSD en software van derden vallen alleen onder het Servicecontract als er sprake is van een actueel werkende koppeling en staat vermeld op het Servicecertificaat. Eveneens dient de software(versie) van derden door die leverancier ondersteund te worden.

De verantwoordelijkheid van de overdracht van gegevens vanuit WinTree® naar een externe softwareapplicatie, zoals bijvoorbeeld een koppeling met een financieel pakket of VARB, ligt te allen tijde bij de klant.

## **3. App-licentievoorwaarden**

### **3.1. App-Licentie volgens het Servicecontract**

Binnen het Servicecontract heeft de klant gebruiksrecht op de App-licentie(s) zoals staat aangegeven op het Servicecertificaat. Door het accepteren van de App-licentievoorwaarden gaat klant expliciet akkoord met de condities van de WinTree® App zoals in deze voorwaarden is beschreven alsmede met de verbinding tussen de WinTree® database (in de productieomgeving) van de klant en de WinTree® App.

### **3.2. Gebruik van de functies in de WinTree® App**

De WinTree® App bevat diverse functies waarvan de klant gebruik kan maken. De WinTree® App wordt, net als de WinTree® software, doorontwikkeld waardoor functies periodiek aangepast (kunnen) worden. Indien er sprake is van optionele functies die niet in de standaard licentie zijn opgenomen en waarvoor aparte betaling dient plaats te vinden, wordt dit vooraf aangegeven. De klant kan, door middel van de autorisatiefunctie, via de App-instellingen, zelf bepalen van welke functies gebruik wordt gemaakt en welke gebruiker daartoe toegang heeft.

### **3.3. WinTree®-versies en WinTree® App-versies en onderhoud**

- a) Om de (meest recente versie van de) WinTree® App te kunnen gebruiken, dient de klant meest recente WinTree®-softwareversie in gebruik te hebben binnen de productieomgeving.
- b) Toekomstige functies binnen de WinTree® App kunnen afhankelijk zijn van WinTree®-software-updates. Klant dient er rekening mee te houden dat de mogelijkheid bestaat dat ten behoeve van het gebruik van toekomstige en/of gewijzigde functies een update binnen de

WinTree®-omgeving zal moeten worden geïnstalleerd alvorens de vernieuwde functies binnen de WinTree® App gebruikt kunnen worden.

- c) Een voorwaarde om gebruik te kunnen maken van de WinTree® App is het hebben en in stand houden van een lopend Servicecontract WinTree® CONNECT. In geval van een contractopzegging van het Servicecontract zal TSD per opzegdatum het gebruik van alle App-licenties stopzetten.

In geval van een contractopzegging van extra App-licenties zal TSD het gebruik van de opgezegde extra App-licenties stopzetten.

### **3.4. Looptijd en contractvervaldatum**

- a) De contractperiode van de App-licentie(s) die standaard is opgenomen in het Servicecontract maakt onderdeel uit van het Servicecontract.
- b) Extra App-licenties volgens de keuze “jaarcontract”, bovenop de licentie(s) binnen het Servicecontract, kunnen op ieder moment worden toegevoegd. Daarvan wordt de contractvervaldatum gelijk gesteld met de contractvervaldatum van het Servicecontract. Bij het activeren van extra App-licentie(s) gedurende een lopend contractjaar ontvangt de klant een factuur tot de eerstkomende contractvervaldatum van het Servicecontract. Behoudens in geval van opzegging is de looptijd van het contract voor extra App-licenties 1 jaar en wordt verlengd voor telkens een gelijke periode.
- c) Extra App-licenties volgens de keuze “seizoenlicentie”, bovenop de licentie(s) binnen het Servicecontract, kunnen op ieder moment worden toegevoegd. De WinTree® App op basis van een seizoenlicentie heeft een beperkte functionaliteit. De klant geeft bij de aanvraag van een extra App-licentie aan of gekozen wordt voor een App-licentie op basis van een seizoenlicentie of op basis van een jaarcontract. De seizoenlicentie heeft een vaste eenheid aan gebruikstegoed welke gedurende afgebakende periode kan worden gebruikt. Het niet gebruikte tegoed vervalt na deze afgebakende periode. Bij verbruikt tegoed kan de licentie worden opgewaardeerd met een eenheid volgens de keuzemogelijkheid in het opwaardeermenu. Ten behoeve van de registratie van het gebruikstegoed wordt door TSD logging bijgehouden.
- d) In geval van beëindiging van het Servicecontract kan ook geen gebruik meer worden gemaakt van extra App-licenties en vervalt het gebruiksrecht op de WinTree® App.

### **3.5. Prijs App-licenties**

- a) De prijs van de WinTree® App-licentie, die standaard in het Servicecontract is opgenomen, maakt onderdeel van de totaal pakketprijs uit. In geval van extra App-licenties wordt deze in rekening gebracht zoals is beschreven bij het onderdeel “Betaling van de extra WinTree® App-licenties”.
- b) TSD is gerechtigd de gehanteerde prijs voor de App-licenties aan te passen. Bij een prijsverhoging heeft de klant de mogelijkheid om de extra app-licenties per die datum op te zeggen. Deze opzegmogelijkheid geldt niet in geval van prijsverhogingen op basis van prijsindexering conform het CBS indexcijfer.
- c) Voor aanvullingen op de WinTree® App (zoals bijvoorbeeld modulaire of maatwerk toevoegingen) kan een aparte (aanvullende) prijs in rekening worden gebracht. Hierover wordt de klant vooraf geïnformeerd.

### **3.6. Betaling van de (extra) WinTree® App-licenties**

- a) De betaling van extra App-licenties op basis van een seizoenlicentie dient te geschieden middels factuurbetaling.
- b) De betaling van extra App-licenties op basis van een jaarcontract contract vindt plaats op gelijke wijze als de gekozen betalingswijze van het Servicecontract.
- c) De betaling van de extra App-licenties dient binnen 14 dagen na factuurdatum door TSD te zijn ontvangen.



- d) Bij het uitblijven van betaling voor extra App-licenties binnen de betaaltermijn zal, zonder verdere ingebrekestelling, de werking van de extra WinTree® App-licenties door TSD geblokkeerd worden na maximaal 14 dagen na het verstrijken van de betaaltermijn.
- e) Bij het uitblijven van betaling van het Servicecontract binnen de betaaltermijn zal, zonder verdere ingebrekestelling, de werking van alle bij de klant in gebruik zijnde WinTree® App-licenties door TSD worden geblokkeerd na maximaal 14 dagen na het verstrijken van de betaaltermijn.

### **3.7. Meer (extra) licenties activeren of licenties deactiveren**

- a) Het toevoegen van een extra licentie(s) kan op ieder gewenst moment door de klant geregeld worden. Dit kan zelfstandig ingevoerd worden via de portal: "App-licentiebeheer". Deze licentie(s) is/zijn direct beschikbaar. Hier heeft klant de keuze uit een App-licentie op basis van een jaarcontract of een seizoen-App-licentie.
- b) In geval van het toevoegen van extra licentie(s) wordt een bevestiging gestuurd aan de klant waarna voor de extra App-licentie(s) een (deel)factuur aan klant wordt gestuurd, afhankelijk van de keuze seizoenlicentie of licentie op basis van een jaarcontract.
- c) Een verlaging van extra App-licenties kan tot het minimum aantal zoals standaard is opgenomen in het Servicecontract.

### **3.8. Overige bepalingen**

- a) Klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldige en veilige gebruik van de WinTree® App waarvan gebruik gemaakt wordt door klant, diens medewerkers en/of anderen die klant de beschikking geeft over de WinTree® App met koppeling naar de eigen WinTree®-database.
- b) Storingen van de App kunnen gemeld worden via support@tsd.nl o.v.v. App-storing. Uitsluitend storingen met betrekking tot het technisch functioneren worden in behandeling genomen. Op individueel niveau wordt geen support verleend op (de werking van) de App.
- c) Alhoewel uiterste zorgvuldigheid wordt betracht door TSD in het maken, ontwikkelen en in stand houden van de App waarbij de beschikbaarheid, integriteit en veiligheid naar best effort worden nagestreefd, ligt het risico op het gebruik van de App bij de klant.
- d) TSD kan het aanbieden van de WinTree-App® te allen tijde stopzetten of wijzigingen in de functionaliteit doorvoeren.

## **4. Voorwaarden TreeCommerce® Messenger**

### **4.1. TreeCommerce® Messenger binnen het Servicecontract**

Binnen het Servicecontract heeft de klant het gebruiksrecht op een bedrijfsaccount TreeCommerce® Messenger, zoals genoemd op het Servicecertificaat.

Door het accepteren van de voorwaarden TreeCommerce® Messenger gaat klant expliciet akkoord met de condities en toepassing van TreeCommerce® Messenger zoals in deze voorwaarden is beschreven.

### **4.2. Het gebruik van de functies van TreeCommerce® Messenger**

TreeCommerce® Messenger biedt de mogelijkheid digitaal te communiceren binnen de boomkwekerijbranche en functioneert o.a. als berichtencentrum. Een centrale plek voor bijvoorbeeld het beheren en versturen van aanbiedingslijsten en foto's. De communicatie door middel van TreeCommerce® Messenger is gekoppeld aan de WinTree® bedrijfssoftware en wordt ingezet als dataopslag voor foto's vanuit de WinTree® App.

### **4.3. Koppeling TreeCommerce® Messenger met WinTree®**

Wanneer gebruik wordt gemaakt van de geautomatiseerde koppeling tussen de WinTree®-software van de klant en TreeCommerce® Messenger zijn de volgende bepalingen van kracht:



- a) Periodiek worden updates van WinTree® uitgebracht. In een update worden verbeteringen binnen de software doorgevoerd. Een update kan invloed hebben op het gebruik van TreeCommerce® Messenger. Indien geen gebruik wordt gemaakt van de meest actuele versie (of patch) van WinTree® kan dat betekenen dat er beperkingen worden ervaren in de functionaliteit van TreeCommerceMessenger in koppeling met WinTree®.
- b) TreeCommerce® Messenger maakt gebruik van de data binnen WinTree® en de WinTree® App. Eventuele fouten in de invoer of het gebruik van WinTree® en/of de WinTree® App kan betekenen dat deze fouten overgenomen worden in de communicatie met relaties via TreeCommerce® Messenger.

#### **4.4. Looptijd en contractvervaldatum**

TreeCommerce® Messenger maakt onderdeel uit van het Servicecontract. De looptijd van het Servicecontract is aangegeven op het Servicecertificaat.

#### **4.5. Prijs en betaling van het TreeCommerce® Messenger Abonnement**

- a) De prijs van TreeCommerce® Messenger is opgenomen in het Servicecontract en maakt onderdeel van de totaal pakketprijs uit.
- b) TSD is gerechtigd de gehanteerde prijs voor TreeCommerce® Messenger aan te passen.
- c) Bij het uitblijven van betaling van het Servicecontract binnen de betaaltermijn zal, zonder verdere ingebrekestelling, de werking van TreeCommerce® Messenger door TSD geblokkeerd worden na maximaal 14 dagen na het verstrijken van de betaaltermijn.
- d) In geval van beëindiging van het Servicecontract vervalt het gebruiksrecht op TreeCommerce® Messenger. Data binnen TreeCommerce® Messenger, zoals berichten en/of foto's, zullen per beëindigingsdatum worden verwijderd en zijn vanaf dat moment niet meer beschikbaar voor de klant.

#### **4.6. Privacy en verantwoordelijkheden bij het gebruik van TreeCommerce® Messenger**

- a) Ieder abonnement binnen het Servicecontract heeft één bedrijfsaccount. Binnen dit account kan de klant instellingen regelen, zoals bijvoorbeeld het ingeven of wijzigen van een contactpersoon. De klant is verantwoordelijk voor het borgen van de correcte toegang tot de accountinstellingen van TreeCommerce® Messenger. Onvoldoende controle op accountinstellingen kan betekenen dat incorrecte gegevens worden gepubliceerd op het communicatieplatform.
- b) Gegevens van een contactpersoon, bijvoorbeeld de naam en het e-mailadres van een medewerker van het bedrijf, zijn persoonsgegevens. De naam van een contactpersoon die in de accountinstellingen is ingevoerd, wordt getoond in combinatie met de publicatie van bedrijfsgegevens. Zoals bijvoorbeeld op de website en in de WinTree® software van andere TreeCommerce® Messenger-gebruikers. De gegevens die klant verkiest binnen de accountinstellingen worden gepubliceerd ten behoeve van de digitale communicatie (het doel van TreeCommerce® Messenger).  
De verantwoordelijkheid voor de correcte gegevens en het correcte gebruik met in achtneming van de privacywet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld toestemming voor het gebruik van contact(persoons)gegevens, rust op de klant als abonnementshouder.
- c) Door het activeren en gebruik maken van het abonnement TreeCommerce® Messenger gaat klant er expliciet mee akkoord dat diens bedrijfsgegevens, inclusief (eventueel) de gegevens van de contactpersoon, worden gepubliceerd op de TreeCommerce® Messenger-website. Klant realiseert zich en accepteert dat andere TreeCommerce® Messenger-gebruikers deze gegevens kunnen opnemen in hun administratie.
- d) Klant realiseert zich en accepteert dat het verzenden of publiceren van data (zoals bijvoorbeeld een foto) door gebruikmaking van TreeCommerce® Messenger betekent dat deze data beschikbaar komt voor anderen.

- e) Bij gebruikmaking van TreeCommerce® Messenger is het de klant niet toegestaan om:
  - Zich te gedragen in strijd met de net-etiquette en of wettelijke bepalingen met betrekking tot internetgebruik.
  - Inbreuk te plegen op intellectuele eigendomsrechten van anderen.
  - TreeCommerce® Messenger voor andere doeleinden te gebruiken dan als beschreven onder artikel 4.2 van deze voorwaarden.
  - Zich op een andere manier onrechtmatig te gedragen jegens TSD of derden.
- f) TSD maakt nooit toegang tot de abonnement-instellingen en/of dataopslag en -traffic van de klant tenzij dit ten behoeve van ondersteuning en/of op verzoek van de klant nodig is en/of indien TSD daartoe genoodzaakt is om te kunnen voldoen aan wet- en regelgeving.
- g) De door de klant ingegeven informatie binnen de accountinstellingen wordt uitsluitend gebruikt voor de functionaliteit TreeCommerce® Messenger. TSD zal deze gegevens nimmer voor andere doeleinden gebruiken tenzij TSD daar op grond van dwingendrechtelijke bepalingen toe verplicht is.
- h) Binnen de accountinstellingen kan de klant aangeven of deze marketingberichten van TSD wil ontvangen.
- i) In de instellingen geeft de klant diens berichtvoorkeuren binnen TreeCommerce® Messenger aan. Het is mogelijk om e-mailberichten vanuit TreeCommerce® Messenger in (persoonlijke) e-mail te ontvangen. De klant dient dit zelf te activeren of deactiveren via de accountinstellingen.

#### **4.7. Opslag van gegevens**

- a) TSD draagt zorg voor een zorgvuldige opslag van de van klant afkomstige gegevens dan wel data. Tenzij aantoonbaar tegenbewijs geleverd, wordt TSD geacht om aan deze verplichting te hebben voldaan.
- b) Klant is verantwoordelijk voor het risico inzake beschadiging of verlies van gegevens die door klant zijn opgeslagen door gebruikmaking van de bij TSD in beheer zijnde web-oplossingen zoals TreeCommerce® Messenger.
- c) TSD behoudt zich het recht voor om dataopslag en datatrafic van een klant te limiteren.
- d) Berichten worden gestructureerd opgeslagen op de server van TreeCommerce® Messenger en periodiek vindt opschoning plaats door middel van het verwijderen van inhoudelijke berichten. Berichten in TreeCommerce® Messenger worden maximaal 1 jaar bewaard.

#### **4.8. Overige bepalingen**

- a) De klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldige en veilige gebruik van TreeCommerce® Messenger door de klant, diens medewerkers en/of anderen die de klant de beschikking geeft over toegang tot het bedrijfsaccount binnen TreeCommerce® Messenger.
- b) Storingen of gebruikersvragen met betrekking tot TreeCommerce® Messenger kunnen gemeld worden via [support@tsd.nl](mailto:support@tsd.nl).
- c) Alhoewel uiterste zorgvuldigheid wordt betracht door TSD in het maken, ontwikkelen en in stand houden van TreeCommerce® Messenger waarbij de beschikbaarheid, integriteit en veiligheid naar best effort worden nagestreefd, ligt het risico op het gebruik bij de klant.
- d) TSD kan het aanbieden van TreeCommerce® Messenger te allen tijde definitief stopzetten, tijdelijk blokkeren of wijzigingen in de functionaliteit doorvoeren.