

ComChamp Cloud Service Agreement (CSA)

Tussen:

SalesChamp B.V. handelend onder de naam ComChamp ("ComChamp", "wij", "ons")

En:

De klant zoals geïdentificeerd in het bestelproces ("Klant", "u", "uw")

1. Definities & Service Beschrijving

1.1 Definities

- **"Platform"**: Het ComChamp omnichannel CRM en Customer Journey orchestratie platform, inclusief alle functionaliteiten, documentatie en updates.
- **"Project"**: Een afgebakende omgeving binnen het Platform met eigen gebruikers, data en configuratie (bijvoorbeeld: Sales CRM, HRM Recruitment, Customer Support).
- **"Workspace"**: Een afgebakende werkruimte binnen het Platform met afgeschermd data en configuratie (bijvoorbeeld: een afdeling binnen een project of een reseller binnen een project)
- **"Gebruiker"**: Een individueel persoon die toegang heeft tot het Platform via een uniek account.
- **"Maatwerk"**: Specifieke aanpassingen aan het Platform op basis van uw requirements.
- **"Bijlagen"**: De documenten die onderdeel uitmaken van deze overeenkomst, waaronder Prijs, Service & Maatwerk Bijlage en Data Verwerkersovereenkomst.

1.2 Service Beschrijving

ComChamp levert een cloud-gebaseerd Communicatie en CRM platform dat organisaties in staat stelt om:

- Klant- en communicatie reizen te ontwerpen en automatiseren
- Communicatie te orchestreren over kanalen zoals telefoon, email, web en face-to-face
- Lead capture, aanbod bevestiging (sign and confirm) en service fulfillment te beheren
- Data-gedreven inzichten te verkrijgen voor betere bedrijfsbeslissingen
- AI gedreven workflows te creëren en managen
- Systeem integraties te configureren

2. Gebruiksrechten & Licentie

2.1 Licentieverlening

ComChamp verleent u een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om het Platform te gebruiken gedurende de looptijd van deze overeenkomst, uitsluitend voor uw interne bedrijfsdoeleinden.

2.2 Gebruiksbeperkingen

U mag het Platform niet:

- Doorverkopen, verhuren, leasen of sublicentiëren
- Kopiëren, wijzigen of afgeleide werken maken
- Reverse engineeren of decompileren
- Gebruiken voor illegale doeleinden
- Gebruiken op een manier die het Platform of andere gebruikers schaadt

2.3 Gebruikersaccounts

- U bent verantwoordelijk voor alle activiteiten onder uw account
- Gebruikersaccounts zijn persoonlijk en mogen niet worden gedeeld
- U dient inloggegevens vertrouwelijk te houden

3. Data Eigendom & Privacy

3.1 Eigendom van Klantdata

- U blijft te allen tijde volledig eigenaar van alle data die u in het Platform invoert
- ComChamp claimt geen eigendomsrechten op uw data
- U verleent ComChamp een beperkt recht om uw data te gebruiken uitsluitend voor het leveren van de diensten

3.2 Data Locatie & Beveiliging

- Alle data wordt opgeslagen op Google Cloud servers binnen de Europese Unie
- Data wordt versleuteld tijdens transport (TLS 1.3) en in rust (AES-256)
- Dagelijkse backups met 30 dagen retentie

3.3 Privacy & Compliance

- ComChamp verwerkt persoonsgegevens conform de AVG/GDPR
- Details staan in de Data Verwerkersovereenkomst
- ComChamp gebruikt uw data niet voor eigen commerciële doeleinden

3.4 Data Export

- U kunt op elk moment uw data exporteren via API met behoud van relatiestructuur
- Bij beëindiging heeft u 90 dagen om uw data te exporteren
- Export assistentie beschikbaar via support
- Daarna wordt uw data permanent verwijderd

4. Intellectueel Eigendom

4.1 Platform Eigendom

Alle rechten op het Platform, inclusief software, ontwerp, en documentatie, blijven exclusief eigendom van ComChamp.

4.2 Feedback

Suggesties of feedback die u geeft over het Platform mag ComChamp vrijelijk gebruiken zonder enige verplichting jegens u.

4.3 Maatwerk

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, blijft maatwerk eigendom van ComChamp. U krijgt een gebruiksrecht binnen uw Platform instantie. Optie tot aankoop broncode beschikbaar tegen 100% van ontwikkelkosten.

5. Aansprakelijkheid en Vrijwaring

5.1 Beperking van Aansprakelijkheid

- ComChamp is niet aansprakelijk voor indirecte schade, winstderving of gevolgschade
- De totale aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal 12 maanden van de door u betaalde abonnementskosten
- Deze beperking geldt voor alle klanten gelijk

5.2 Uitzonderingen

Bovenstaande beperkingen gelden niet voor:

- Schade door opzet of grove nalatigheid van ComChamp
- Schending van intellectuele eigendomsrechten
- Datalek door grove nalatigheid van ComChamp (onbeperkte aansprakelijkheid)

5.3 Verzekering

ComChamp heeft een cyber liability verzekering met €5 miljoen dekking. Op verzoek kunnen klanten aanvullende verzekering bespreken.

5.4 Vrijwaring

U vrijwaart ComChamp tegen claims van derden die voortvloeien uit uw gebruik van het Platform, tenzij de claim het gevolg is van een grove tekortkoming van ComChamp.

6. Betalingsvoorwaarden & Facturering

6.1 Prijzen

Prijzen zijn zoals vastgelegd in de Prijs, Service & Maatwerk Bijlage en zijn exclusief BTW.

6.2 Facturering

- Facturering gebeurt maandelijks achteraf
- Betalingstermijn: 14 dagen na factuurdatum
- Bij automatische incasso: afschrijving rond de 15e van de maand

6.3 Betalingsmethoden

- Tot €500/maand: Creditcard of automatische incasso
- Vanaf €2.500/maand: Optie voor factuur (op aanvraag)

6.4 Niet-betaling

Bij niet-tijdige betaling:

- Eerste herinnering na 7 dagen
- Toegang wordt opgeschort na 30 dagen
- Overeenkomst kan worden beëindigd na 60 dagen

7. Duur en Beëindiging

7.1 Looptijd

- De overeenkomst gaat in bij activatie van uw account
- Na de eerste maand: maandelijks opzegbaar met 30 dagen opzegtermijn
- Automatische verlenging tenzij opgezegd

7.2 Opzegging

- Opzegging kan via email naar support@comchamp.com
- Opzegtermijn: 30 dagen voor alle klanten
- U blijft betalen tot het einde van de opzegtermijn

7.3 Beëindiging door ComChamp

ComChamp kan de overeenkomst per direct beëindigen bij:

- Materiële schending van deze overeenkomst
- Niet-betaling na 60 dagen
- Misbruik van het Platform

7.4 Gevolgen van Beëindiging

- Toegang tot het Platform stopt
- U heeft 90 dagen om uw data te exporteren
- Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd

7.5 Escrow Regeling

Voor continuïteit is een escrow regeling beschikbaar op verzoek voor enterprise klanten.

8. Wijzigingen & Updates

8.1 Platform Updates

ComChamp mag het Platform updaten en verbeteren. Wij streven ernaar functionaliteit niet te verminderen.

8.2 Wijziging Overeenkomst

- ComChamp mag deze overeenkomst wijzigen met 30 dagen notice
- Materiële wijzigingen worden bepaald door objectieve criteria
- Voortgezet gebruik geldt als acceptatie

8.3 Prijswijzigingen

- Prijsverhogingen worden minimaal 60 dagen vooraf aangekondigd
- Maximaal één prijsverhoging per jaar
- Jaarcontracten behouden prijsgarantie gedurende contractperiode

9. Support & Onderhoud

9.1 Support

- Support niveau volgens de Prijs, Service & Maatwerk Bijlage
- Bereikbaar via support@comchamp.com
- Kantooruren: ma-vr 9:00-17:00 CET
- 24/7 AI chatbot voor directe hulp

9.2 Onderhoud

- Gepland onderhoud met 48 uur notice
- Bij voorkeur buiten kantooruren
- Kritieke updates kunnen direct worden doorgevoerd

10. Acceptable Use Policy

10.1 Toegestaan Gebruik

Het Platform is bedoeld voor legitieme zakelijke communicatie en CRM doeleinden.

10.2 Verboden Gebruik

U mag het Platform niet gebruiken voor:

- Spam of ongewenste communicatie
- Illegale activiteiten
- Inbreuk op rechten van derden
- Verspreiding van malware
- Activiteiten die het Platform overbelasten

10.3 Fair Use

- Gebruik conform wat redelijkerwijs verwacht mag worden volgens industrie standaarden
- ComChamp kan in overleg grenzen stellen bij structureel bovengemiddeld gebruik
- Doel is gezamenlijk tot een redelijke oplossing te komen

11. Algemene Bepalingen

11.1 Volledige Overeenkomst

Deze Cloud Service Agreement vormt samen met de van toepassing zijnde Bijlagen de volledige overeenkomst.

11.2 Overdracht

U mag deze overeenkomst niet overdragen zonder schriftelijke toestemming van ComChamp.

11.3 Overmacht

Geen partij is aansprakelijk voor vertragingen door overmacht.

11.4 Scheidbaarheid

Als een bepaling ongeldig is, blijven overige bepalingen van kracht.

11.5 Communicatie

Officiële communicatie gebeurt via de email adressen in uw account.

11.6 AI-Ondersteunde Interpretatie

Bij interpretatiegeschillen over bepalingen in deze Overeenkomst kunnen Partijen gezamenlijk een AI-model (Claude Opus 4 of gelijkwaardig) raadplegen. De AI-analyse vormt de basis voor verdere onderhandelingen. Bij blijvend geschil volgt eerst mediation. Kosten voor AI-consultatie zijn voor rekening van ComChamp. Dit mechanisme heeft voorrang op directe escalatie naar de rechtbank.

12. Toepasselijk Recht

12.1 Nederlands Recht

Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

12.2 Geschillen

- Partijen proberen geschillen eerst onderling op te lossen
- Bij interpretatieverschillen: AI-consultatie conform 11.6
- Daarna mediation indien nodig
- Bij blijvend geschil: bevoegde rechtbank Noord-Holland

12.3 Taal

Bij verschillen tussen taalversies prevaleert de Nederlandse versie.

Contact

ComChamp (SalesChamp B.V.)
Leidsevaartweg 99
2106 AS Heemstede
Nederland
KvK: 61706108

Support: support@comchamp.com
Algemeen: hello@comchamp.com
Telefoon: 023-2340232

Door het Platform te gebruiken gaat u akkoord met deze Core Agreement en de van toepassing zijnde Bijlagen.