

# **Algemene voorwaarden van Transport en Logistiek Nederland (TLN) voor het verlenen van individuele diensten en voor het verlenen van diensten via TLN Insite**

## **Artikel 1 – Algemeen**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden bestaan uit twee delen. Het eerste deel (I), artikel 2 t/m artikel 7 van deze algemene voorwaarden, is van toepassing op het verlenen door TLN aan haar leden van individuele diensten op bedrijfsniveau. Het tweede deel (II), artikel 8 t/m artikel 18 van deze algemene voorwaarden, is van toepassing op de toegang tot en het gebruik van de software programma's en overige faciliteiten die TLN aanbiedt via het besloten gedeelte van haar website (TLN Insite). Het onderhavige artikel is van toepassing op beide vormen van dienstverlening.
  - 1.2 Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van leden van TLN (hierna: "**Leden**") en/of afnemers van de diensten aangeboden via TLN Insite (hierna: "**Gebruikers**") wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
  - 1.3 Bij gedeeltelijke onverbindendheid van deze algemene voorwaarden blijven partijen aan het overblijvende gedeelte verbonden. Partijen zullen het ongeldige gedeelte vervangen door bedingen die wel geldig zijn en waarvan de gevolgen, gelet op de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, zoveel mogelijk overeenkomen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte.
  - 1.4 TLN heeft het recht deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Deze algemene voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden gewijzigd of aangevuld.
  - 1.5 Op de individuele dienstverlening en (de toegang tot en het gebruik van) de diensten op TLN Insite is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die betrekking hebben op deze algemene voorwaarden, inclusief de geldigheid daarvan, dan wel op het verlenen door TLN van individuele diensten en/of diensten via TLN Insite zullen worden voorgelegd aan de arrondissementsrechtbank te Den Haag.
- I. **Voorwaarden van toepassing op de individuele dienstverlening van TLN aan haar leden**

## **Artikel 2 – Individuele dienstverlening**

- 2.1 Onder individuele dienstverlening wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het verstrekken van informatie, het geven van advies en het verlenen van ondersteuning aan leden op individueel bedrijfsniveau. De mate waarin en de wijze

waarop de dienstverlening wordt verstrekt wordt vastgesteld door TLN.

- 2.2 Individuele dienstverlening wordt verricht bij vragen om advies of bijstand die in rechtstreeks verband staan met de bedrijfsuitoefening van het betreffende Lid indien en voor zover:
  - a. De dienstverlening niet strijdig is met het doel van TLN en de beleidsstandpunten die door TLN worden ingenomen en
  - b. De dienstverlening binnen de capaciteitsmogelijkheden van TLN kan worden verricht
- 2.3 Indien een verzoek om dienstverlening niet wordt gehonoreerd, wordt dat door TLN gemotiveerd aan het lid meegedeeld. TLN zal alsdan, indien mogelijk, verwijzen naar een externe dienstverlener.
- 2.4 Wanneer een medewerker van een Lid zich tot TLN wendt met een verzoek om individuele dienstverlening, mag TLN uitgaan van de bevoegdheid van de betreffende medewerker om namens het Lid het verzoek te doen.
- 2.5 Het betreffende Lid is verplicht alle medewerking te verlenen en alle informatie te verstrekken, waartoe hij in staat is of behoort te zijn en waarvan hij weet of behoort te weten dat die nodig is om te adviseren of zijn belang te behartigen. TLN mag bij de dienstverlening zonder meer afgaan op de informatie van het betreffende Lid.
- 2.6 Verzoeken om individuele dienstverlening kunnen worden geweigerd en dienstverlening kan worden opgeschort indien de contributie aan TLN door het Lid niet of niet volledig is betaald.

### **Artikel 3 - Vertrouwelijkheid**

Afhankelijk van de aard van de dienstverlening, zal TLN de door het Lid verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en aan derden geen mededeling van die gegevens doen.

### **Artikel 4 - Voorwaarden aan de dienstverlening**

- 4.1 Voor het verstrekken van informatie en het geven van een algemeen advies worden geen kosten in rekening gebracht. Voor individuele ondersteuning en/of behandeling van zaken is het Lid een bijdrage verschuldigd, overeenkomstig het door TLN vastgestelde tarief .

In die gevallen waarin het een dienst betreft waarvoor een bijdrage als hierboven bedoeld verschuldigd is, zal TLN een opdrachtbevestiging / acceptatie zenden,

waarin de te verlenen dienst nader wordt omschreven en – indien mogelijk – een vooruitzicht wordt gegeven over de hoogte van de bijdrage.

- 4.2 Indien de omvang of de aard van de dienstverlening daar naar het oordeel van TLN aanleiding toe geeft, kan TLN aan het verlenen van de dienst nadere voorwaarden verbinden. Indien door TLN een nadere voorwaarde wordt gesteld met betrekking tot de dienstverlening, maakt zij deze vooraf aan het betreffende Lid bekend indien dat mogelijk is.
- 4.3 Indien de voorwaarden die door TLN zijn gesteld, waaronder begrepen het betalen van een reeds verschuldigde bijdrage als hierboven bedoeld, niet worden nageleefd, is TLN gerechtigd de dienstverlening te weigeren, op te schorten of te staken.
- 4.4 TLN zal de door haar ten behoeve van de dienstverlening gemaakte externe kosten aan het betreffende Lid doorberekenen. Eventuele externe kosten worden vooraf aan het Lid gemeld indien deze voorzienbaar zijn. Wanneer TLN verwijst naar externe dienstverleners komen de kosten van behandeling door die externe dienstverleners voor rekening van het betreffende Lid.

#### **Artikel 5 - Geschillen en procedures**

- 5.1 TLN is niet verplicht om een gegeven advies respectievelijk verleende ondersteuning in een procedure door te zetten.
- 5.2 Bij geschillen tussen Leden onderling zal TLN bemiddelend optreden, indien alle bij het geschil betrokken Leden vragen om bemiddeling. De betreffende functionaris van TLN kan het verzoek afwijzen, indien naar zijn mening (verdere) bemiddeling niet mogelijk is, mede gelet op de omstandigheden van het geval en de standpunten die door de betrokken Leden reeds zijn ingenomen.
- 5.3 TLN kan bij het niet opvolgen van een advies in het kader van afwikkeling van een geschil of een procedure (verdere) behandeling van een zaak afwijzen.

#### **Artikel 6 – Aansprakelijkheid**

- 6.1 De diensten en adviezen worden naar beste weten en kunnen verstrekt in het kader van een zgn. inspanningsverbintenis, aangezien een beoogd resultaat niet kan worden gegarandeerd.

TLN is niet aansprakelijk voor eventuele schade, welke direct of indirect het gevolg is van de door TLN verstrekte adviezen en verleende diensten, tenzij sprake is van grove nalatigheid.

De omvang van de eventuele aansprakelijkheid van TLN is voorts uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag c.q. de bedragen, waarop in het concrete geval door TLN op haar beurt aanspraak gemaakt kan worden krachtens de door TLN afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

- 6.2 TLN aanvaardt bij het verwijzen naar een derde geen enkele aansprakelijkheid indien de dienstverlening door die derde om welke reden dan ook niet aan de verwachtingen van het lid voldoet.

Ook is TLN niet aansprakelijk indien zij het Lid heeft meegedeeld geen diensten te zullen verrichten of heeft verwezen naar de diensten van een derde en het Lid zich daarna niet of niet tijdig tot een externe dienstverlener heeft gewend.

- 6.3 TLN is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het weigeren van dienstverlening of het opschorten van dienstverlening op grond van het feit dat er sprake is van nalatigheid in de contributiebetaling of het niet opvolgen van een voorwaarde die door TLN in het kader van de dienstverlening is gesteld.

## **Artikel 7 – Betalingsvoorwaarden**

- 7.1 Facturering zal verdeeld over de looptijd van de dienstverlening gefaseerd plaatsvinden indien de werkzaamheden langer duren dan één (1) maand.
- 7.2 Betalingen aan TLN ter zake van verrichte werkzaamheden of verleende diensten geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 7.3 Indien betaling niet is geschied met inachtneming van het bovenstaande is TLN gerechtigd om naast de hoofdsom de wettelijke rente in rekening te brengen.
- 7.4 Wanneer TLN bij niet-betaling door het betreffende Lid tot incasso overgaat is het Lid verplicht de noodzakelijkerwijs gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten te vergoeden.

## **II. Voorwaarden van toepassing op de toegang tot en het gebruik van de diensten aangeboden door TLN via TLN Insite**

### **Artikel 8 – Dienstverlening via TLN Insite**

TLN stelt via TLN Insite softwareprogramma's en overige (informatie) faciliteiten (hierna: de "**Diensten**") ter beschikking.

## **Artikel 9 – Toegang tot en gebruik van TLN Insite**

- 9.1 Toegang tot TLN Insite en/of het gebruik van de Diensten is alleen mogelijk middels een geldige gebruikersnaam en een geldig wachtwoord. De gebruikersnaam en het wachtwoord worden door of vanwege TLN aan de Gebruiker verstrekt. Wanneer de Gebruiker een onderneming is, worden de gebruikersnaam en het wachtwoord op bedrijfsniveau verstrekt, op naam van de rechtspersoon. Wanneer de Gebruiker een natuurlijk persoon is, verkrijgt de Gebruiker een individuele gebruikersnaam en een individueel wachtwoord op naam van de natuurlijke persoon.
- 9.2 Tenzij anders overeengekomen, hebben Gebruikers die Lid zijn van TLN toegang tot de Diensten die betrekking hebben op TLN alsmede, indien zij tevens lid zijn van c.q. deelnemen aan een deelmarkt(en), doelgroep(en), en/of andere binnen TLN mogelijke organisatievorm(en), tot de diensten die op dit lidmaatschap c.q. deelnemerschap betrekking hebben.
- 9.3 Gebruikers die geen Lid zijn van TLN, maar aan wie een gebruikersnaam en wachtwoord is verstrekt op grond van hun lidmaatschap van een deelmarkt(en), hebben slechts toegang tot dat gedeelte van TLN Insite en dat gedeelte van de Diensten dat betrekking heeft op de relevante deelmarkt(en).
- 9.4 TLN is gerechtigd ook andere categorieën Gebruikers beperkt toegang te verlenen tot TLN Insite en de Diensten.

## **Artikel 10 – Gebruik gebruikersnaam en wachtwoord**

- 10.1 Indien de Gebruiker een natuurlijk persoon is, mag de gebruikersnaam en het wachtwoord enkel worden gebruikt door de gebruiker op wiens naam deze zijn uitgegeven.  
Indien de Gebruiker een onderneming is, mag de gebruikersnaam en het wachtwoord enkel worden gebruikt door de daartoe door de onderneming aangewezen medewerkers van de Gebruiker op wiens bedrijfsnaam deze zijn uitgegeven.
- Het is de Gebruiker niet toegestaan zijn gebruikersnaam en wachtwoord door te geven aan derden of door derden te laten gebruiken. Indien een Gebruiker een redelijk vermoeden heeft dat een derde de beschikking heeft verkregen over zijn wachtwoord, dient hij zijn wachtwoord onmiddellijk te wijzigen.
- 10.2 De Gebruiker dient zorgvuldig met zijn wachtwoord om te gaan. Dit houdt in ieder geval in:
- a. dat (de daartoe bevoegde medewerkers van) de Gebruiker het wachtwoord regelmatig (in ieder geval ieder kwartaal) wijzigt en

- b. dat (de daartoe bevoegde medewerkers van) de Gebruiker het wachtwoord wijzigt zo spoedig mogelijk na het uit dienst treden van een medewerker die van het wachtwoord op de hoogte was
- 10.3 Wanneer een (bevoegde medewerker van een) Gebruiker niet meer beschikt over zijn wachtwoord, bijvoorbeeld omdat hij zich dit niet meer kan herinneren, kan hij TLN verzoeken hem een nieuw wachtwoord te verstrekken. Verzoeken worden uitsluitend in behandeling genomen indien deze per e-mail volgens de op de inlog pagina van TLN Insite vermelde procedure tot TLN zijn gericht. TLN zal zich ertoe inspannen de Gebruiker binnen een redelijke termijn na zijn verzoek hiertoe van een nieuw wachtwoord te voorzien. Daarbij dient in aanmerking te worden genomen dat de zorgvuldigheid kan vereisen dat TLN bepaalde (onderzoeks)procedures volgt bij het toekennen van een nieuw wachtwoord. Indien Gebruiker een onderneming is, dient Gebruiker zelf zorg te dragen voor afdoende communicatie binnen de onderneming teneinde te bewerkstelligen dat het juiste en/of meest recente wachtwoord bij de bevoegde medewerkers bekend is. TLN is niet aansprakelijk voor enige schade, voortvloeiend uit het feit dat de Gebruiker geen gebruik kan maken van de Dienstverlening via TLN Insite gedurende de tijd dat hem nog geen nieuw wachtwoord is verschaft.
- 10.4 Indien TLN Insite instructies bevat met betrekking tot het gebruik van gebruikersnaam en wachtwoord, is de gebruiker verplicht deze na te leven.
- 10.5 Bij niet-naleving van dit artikel kan TLN de betrokken Gebruiker de Dienstverlening via TLN Insite ontzeggen, zonder dat TLN ter zake enige schadevergoeding verschuldigd zal zijn.

#### **Artikel 11 – Beschikbaarheid Insite**

- 11.1 TLN zal zich ertoe inspannen TLN Insite en de Diensten zo veel mogelijk beschikbaar en toegankelijk te doen zijn. TLN streeft daarbij naar een beschikbaarheid van 7 dagen per week en 24 uur per dag. Aan dit streven kan de Gebruiker geen rechten ontleen. Het kan voorkomen dat TLN Insite en/of de Diensten in verband met werkzaamheden, storingen of om andere redenen niet beschikbaar zijn. TLN behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om specifieke Diensten tijdelijk niet beschikbaar te stellen of geheel van TLN Insite te verwijderen indien dit naar haar oordeel gewenst is.
- 11.2 In geval van niet-beschikbaarheid van (enige Diensten op) TLN Insite zal TLN zich inspannen de Gebruikers zo mogelijk via de reguliere website ([www.tln.nl](http://www.tln.nl)) informeren.

## **Artikel 12 – Vergoeding**

12.1 TLN kan de Gebruikers een vergoeding in rekening te brengen voor de toegang tot TLN Insite en/of het gebruik van (specifieke) Diensten. Eventuele vergoedingen worden op de inlog pagina van TLN Insite en/of op de pagina van de betreffende Dienst aangegeven. Indien TLN besluit tot invoering van een vergoeding voor de toegang tot TLN Insite en/of het gebruik van Diensten zal TLN de Gebruikers hierover informeren op de inlog pagina van TLN Insite en/of op de pagina van de betreffende Dienst uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan het moment waarop TLN de vergoedingen daadwerkelijk in rekening zal brengen.

## **Artikel 13 – Gegevens Gebruikers**

13.1 Voor zover TLN persoonsgegevens verzamelt, zal TLN de regels gesteld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht nemen. Op de inlog pagina van TLN Insite bevindt zich een privacy statement waarin degenen wier persoonsgegevens worden verwerkt informatie kunnen vinden.

13.2 Niettegenstaande het bepaalde in artikel 13.1 geldt voor het verzamelen van gegevens betreffende Gebruikers het volgende:

13.2.1 Met betrekking tot openbare, zakelijke gegevens van Gebruikers heeft TLN het recht deze te verzamelen ten behoeve van het opstellen van een bedrijvenregister. Deze informatie wordt door TLN via zoekfuncties ter beschikking gesteld aan alle bezoekers van de openbare website van TLN.

13.2.2 Met betrekking tot aanvullende gegevens van Gebruikers die Lid zijn van TLN heeft TLN het recht deze gegevens te verzamelen, tenzij de betrokken Gebruiker schriftelijk (dit kan ook per e-mail) te kennen heeft gegeven niet in te stemmen met het gebruik door TLN van deze aanvullende gegevens. De gegevens worden via zoekfuncties op TLN Insite ter beschikking gesteld aan alle Gebruikers die Lid zijn van TLN, ter wederzijdse informatie van deze Gebruikers.

13.3 TLN kan de gegevens genoemd in artikel 13.2.2 in geanonimiseerde vorm gebruiken voor statistische doeleinden en om gemiddelden te bepalen, teneinde

- a. Gebruikers die Lid zijn van TLN in staat te stellen hun bedrijfsgegevens te vergelijken met gegevens uit de branche
- b. Op verantwoorde wijze de belangen te behartigen van het Nederlandse beroepsgoederenvervoer in het algemeen en die van haar leden in het bijzonder

13.4 TLN is gerechtigd, maar niet verplicht, de door de Gebruiker verstrekte gegevens, bedoeld in lid 2 sub 1 op juistheid te controleren, en, indien zij dit gewenst acht, deze

gegevens te corrigeren, echter niet voordat de Gebruiker hiervan in kennis is gesteld.

13.5 De Gebruiker is verplicht wijzigingen in zijn gegevens door te geven aan TLN. Een Gebruiker die bemerkt dat zijn via TLN Insite verzamelde gegevens onjuist/onvolledig zijn, is verplicht dit door te geven aan TLN. In sommige gevallen kan de Gebruiker bepaalde gegevens zelfstandig wijzigen volgens de aanwijzingen op TLN Insite. TLN is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit de onjuistheid of onvolledigheid van gegevens.

13.6 TLN spant zich ervoor in te voorkomen dat onbevoegde partijen toegang kunnen krijgen tot informatie betreffende Gebruikers. TLN heeft hiertoe de gangbare beveiligingsmaatregelen getroffen. TLN is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit de omstandigheid dat onbevoegden zich ondanks de beveiligingsmaatregelen toegang verschaffen tot de gegevens van een Gebruiker.

#### **Artikel 14 – Intellectuele eigendom**

De intellectuele eigendomsrechten die rusten op TLN Insite en de Diensten, berusten bij TLN of de rechthebbende derde.

#### **Artikel 15 – Onrechtmatig gebruik TLN Insite**

15.1 De Gebruiker dient de instructies op TLN Insite en de bepalingen van deze algemene voorwaarden steeds in acht te nemen. Bij niet naleving door de Gebruiker van de voorschriften, heeft TLN het recht de Gebruiker de toegang tot TLN Insite en het gebruik van de Diensten te ontzeggen.

15.2 De Gebruiker dient zich te gedragen volgens de algemeen maatschappelijk geldende en aanvaarde gedragsregels op Internet. Indien de Gebruiker zich naar het oordeel van TLN niet aan deze gedragsregels houdt, is TLN gerechtigd de Gebruiker de toegang tot TLN Insite en de Diensten te ontzeggen.

15.3 In geval TLN een redelijk vermoeden heeft van onrechtmatig of maatschappelijk onaanvaardbaar gebruik van TLN Insite of de Diensten door een Gebruiker, is TLN gerechtigd zonder voorafgaande melding hiervan aan Gebruiker onderzoek ter zake te doen en de betreffende Gebruiker gedurende dit onderzoek de toegang tot TLN Insite en de Diensten te ontzeggen.

#### **Artikel 16– Wanbetaling**

In geval een Gebruiker in gebreke is gebleven zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de het gebruik van TLN Insite en/of de Diensten te voldoen, de betaling van lidmaatschapscontributie aan TLN dan wel aan een deelmarkt, doelgroep, en/of andere

binnen TLN mogelijke organisatievorm, en de Gebruiker na daartoe door TLN te zijn aangemaand niet binnen twee weken aan zijn verplichtingen voldoet, is TLN gerechtigd de betreffende Gebruiker onmiddellijk de toegang tot TLN Insite en/of de Diensten te ontzeggen.

### **Artikel 17 – Beëindiging dienstverlening via TLN Insite**

17.1 Onverminderd artikel 16 is TLN gerechtigd het ter beschikking stellen van TLN Insite dan wel de Diensten op elk gewenst moment te beëindigen, mits TLN de Gebruikers uiterlijk vier (4) weken voordien van dit voornemen op de hoogte stelt op de inlog pagina van TLN Insite.

### **Artikel 18 – Aansprakelijkheid**

18.1 TLN is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit onjuiste of onvolledige informatie op TLN Insite en/of de Diensten.

18.2 TLN is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit de onjuiste en/of niet tijdige werking van TLN Insite en/of de Diensten.

18.3 TLN is niet aansprakelijk voor enige andere schade voortvloeiend uit het gebruik door Gebruikers van TLN Insite en/of de Diensten.

18.4 Geen enkele in deze algemene voorwaarden opgenomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid is van toepassing in geval van schade veroorzaakt door de opzet of grove nalatigheid van TLN.