

Algemene Voorwaarden

Versie 1 juli 2010 - bijgewerkt op 16 juli 2023

Op de door KlantFocus geleverde producten en diensten zijn de volgende Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Algemene Voorwaarden kunnen worden gewijzigd en zijn beschikbaar via de website.

1. Toepasselijkheid voorwaarden

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes/begrotingen van KlantFocus en elke rechtsbetrekking tussen KlantFocus en opdrachtgever.
- b. Bedingen die afwijken van de in de Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen gelden slechts indien en voor zover zij in overleg met KlantFocus schriftelijk tot stand zijn gekomen en door KlantFocus als zodanig zijn aanvaard.
- c. Door de opdrachtgever gehanteerde algemene of specifieke voorwaarden zijn niet van toepassing.
- d. In alle gevallen waarin een overeenkomst met de opdrachtgever eindigt, blijven deze Algemene Voorwaarden de betrekkingen tussen partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling van die overeenkomst noodzakelijk is.
- e. KlantFocus is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen gaan in één (1) maand na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke melding.

2. Aanbiedingen en het tot stand komen van een overeenkomst

- a. Alle door KlantFocus gedane offertes/begrotingen zijn vrijblijvend. KlantFocus heeft het recht uitgebrachte offertes te herroepen. De offertes hebben, tenzij anders in de offerte aangegeven, een geldigheidsduur van maximaal 30 dagen, te rekenen vanaf de datum zoals

vermeld in de offerte. De offerte is te allen tijde gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte gegevens.

- b. De overeenkomst komt tot stand zodra de acceptatie van de offerte door de opdrachtgever KlantFocus heeft bereikt op de wijze als in lid d. van dit artikel aangegeven. Een acceptatie brengt met zich mee dat de opdrachtgever een offerte volledig invult, ondertekent en voorziet van gewenste geldige bescheiden.
- c. Zolang er nog geen sprake is van een fysieke verbinding kan KlantFocus haar gedane aanbod na aanvaarding nog herroepen.
- d. Aanvaarding door de opdrachtgever van een gedane offerte dient te geschieden door de offerte op iedere pagina geparafeerd en onderaan de laatste pagina ondertekend en gedagtekend per (aangetekende) post aan KlantFocus te retourneren. Indien dit uitdrukkelijk door KlantFocus wordt aangegeven kan aanvaarding ook op andere wijze, bijvoorbeeld door e-mail geschieden.
- e. Indien in de acceptatie ten aanzien van de offerte voorbehouden of wijzigingen, in welke hoedanigheid van welke aard dan ook, door de opdrachtgever zijn aangebracht, komt in afwijking van lid b. van dit artikel de overeenkomst eerst tot stand indien KlantFocus aan de opdrachtgever heeft bericht met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen. Voor zover enige wijziging als bedoeld zou leiden tot een verhoging of verlaging van de kosten dient een daaruit voortvloeiende wijziging van de tarieven schriftelijk apart tussen partijen te worden overeengekomen.
- f. Voor zover de opdrachtgever zich laat vertegenwoordigen, in het bijzonder bij vertegenwoordiging van een rechtspersoon en de vertegenwoordiger derhalve niet in eigen naam een

Algemene Voorwaarden

Versie 1 juli 2010 - bijgewerkt op 16 maart 2017

overeenkomst met KlantFocus aangaat, dient deze zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens de opdrachtgever aan te tonen.

3. De overeenkomst

a. Meerwerk/extra kosten:

Indien KlantFocus ten behoeve van de opdrachtgever werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een overeenkomst tussen beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd, of kosten ontstaan doordat de klant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden/kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra in rekening gebracht.

4. Prijs

a. Alle kosten voor de levering van de diensten door KlantFocus worden in rekening gebracht vanaf het tot stand komen van de overeenkomst. KlantFocus stelt haar facturen in Euro's (€) op en exclusief BTW.

b. Door de opdrachtgever betaalde vergoedingen zien slechts op door KlantFocus verstrekte diensten en zien derhalve niet op bijvoorbeeld door opdrachtgever te maken of gemaakte telefoonkosten, kosten voor zelf uitgevoerde werkzaamheden of andere kosten die betrekking hebben op de overeenkomst.

5. Betaling

a. Facturen dienen door de opdrachtgever te zijn voldaan binnen 15 dagen na de op de factuur vermelde datum. Indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en aansprakelijk voor de door KlantFocus geleden en te lijden schade. Indien KlantFocus tot buitengerechtelijke incasso overgaat, komen de kosten daarvan ad 15% over de hoofdsom/factuurbedrag, met een minimum van €150,- en vermeerderd met de wettelijke rente, voor

rekening van de opdrachtgever. Wettelijke rente is verschuldigd vanaf de vervaldatum van de facturen.

b. Betalingen dienen door de opdrachtgever te geschieden zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt. Elk beroep van de opdrachtgever op verrekening met een vordering op KlantFocus is uitgesloten.

c. Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

d. KlantFocus is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de opdrachtgever. KlantFocus kan naar aanleiding daarvan redelijke zekerheid - in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie - voor nakoming van betalingsverplichtingen van de opdrachtgever verlangen. Opdrachtgever is verplicht op het eerste verzoek van KlantFocus daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.

6. Levering/levertijd

a. Na de totstandkoming van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen van de opdrachtgever zal KlantFocus zo spoedig mogelijk overgaan tot de levering van de diensten zoals vermeld in de overeenkomst.

b. Een overeengekomen leveringstermijn is niet fataal. Mocht de opdrachtgever bij aanvang van de overeenkomst menen dat zijdens KlantFocus geen tijdige levering heeft plaatsgevonden dan dient de opdrachtgever KlantFocus in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven alsnog tot levering over te gaan. Mocht opnieuw levering uitblijven wegens omstandigheden die aan KlantFocus zijn toe te rekenen,

Algemene Voorwaarden

Versie 1 juli 2010 - bijgewerkt op 16 maart 2017

dan is de opdrachtgever uitsluitend gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan en heeft hij uitsluitend recht op restitutie van reeds betaalde gelden voor de betreffende diensten.

- c. Naast de levering van hetgeen hierboven in artikel 6a is genoemd krijgt de opdrachtgever de mogelijkheid om voor ondersteuning gebruik te maken van support door middel van e-mail en telefoon. Deze service is bij de prijs inbegrepen.
- d. KlantFocus is gerechtigd de levering van diensten op te schorten indien zij gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de opdrachtgever en aan een door KlantFocus verlangde waarborgsom of zekerheidstelling zoals genoemd in artikel 5d niet wordt voldaan of indien het (nagenoeg) vaststaat dan wel aannemelijk is dat de opdrachtgever niet aan de voorwaarden van de overeenkomst zal (kunnen) voldoen.
- e. KlantFocus is eveneens gerechtigd de levering van de diensten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang op te schorten of stop te zetten indien:
 - 1) de opdrachtgever op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en na ingebrekestelling er geen blijk van heeft gegeven alsnog spoedig na te zullen komen.
 - 2) KlantFocus aanwijzingen heeft dat er misbruik gemaakt wordt van de geleverde diensten/ programmatuur, al dan niet door de opdrachtgever.
 - 3) Er sprake is van een overmachtsituatie zoals genoemd in artikel 14a.
- f. KlantFocus kan opdrachtgever nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken

dan wel ingeval zich één van de onder artikel 6d of artikel 6e genoemde situaties voordoet.

7. Verplichtingen van KlantFocus

- a. Aan de zijde van KlantFocus bestaat een inspanningsverplichting om de overeengekomen diensten zo optimaal en zorgvuldig mogelijk aan de opdrachtgever te verlenen, met inachtneming van de haar ten dienste staande technische middelen.
- b. KlantFocus draagt zorg voor de beschikbaarheid van aangeboden diensten, waarbij zij zich tot het uiterste inspant om optimale beschikbaarheid te bieden. KlantFocus kan niet garanderen dat de telefoonlijn, kabelverbinding en/of andere verbindingen met aangeboden diensten en/of het internet optimaal gebruik en toegang bieden, in het bijzonder niet wanneer KlantFocus van het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk is van derden (telecommunicatiebedrijven, kabelexploitanten, etc.).
- c. KlantFocus staat niet in voor geschiktheid van aangeboden diensten voor het doel dat de opdrachtgever voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan KlantFocus kenbaar is gemaakt. De opdrachtgever doet afstand van zijn recht op vernietiging van de overeenkomst wegens dwaling.

8. Verplichtingen van de opdrachtgever

- a. Tenzij anders is overeengekomen, dient de opdrachtgever zelf apparatuur, programmatuur en hulpapparatuur aan te schaffen om KlantFocus in staat te stellen de diensten zoals overeengekomen aan hem te verlenen.
- b. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het functioneren van de apparatuur, programmatuur, hulpapparatuur en verbindingen noodzakelijk om aangeboden diensten operationeel te laten zijn. De opdrachtgever draagt zelf de volledige

Algemene Voorwaarden

Versie 1 juli 2010 - bijgewerkt op 16 maart 2017

verantwoordelijkheid voor de inhoud van zijn of haar databases.

- c. De opdrachtgever verricht binnen de door KlantFocus aangeboden diensten generlei handelingen waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de dienst en/of overige (systeem)gebruikers naar het oordeel van KlantFocus zouden kunnen hinderen.
- d. Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en de aan de opdrachtgever ter beschikking gestelde opslagruimte/schijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de etiquette, de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele eigendomsrechten van derden, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij de opdrachtgever enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschaft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.
- e. Voor schade aan KlantFocus of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is de opdrachtgever aansprakelijk.
- f. KlantFocus behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de opdrachtgever verstrekte toegang tot- en gebruik van aangeboden diensten buiten gebruik te stellen wanneer de opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de opdrachtgever in dat geval verplicht de factuur volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.
- g. KlantFocus is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van de opdrachtgever. De opdrachtgever vrijwaart KlantFocus tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.
- h. Het is de opdrachtgever niet toegestaan zijn overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, te verhuren of anderszins over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij KlantFocus daaraan voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- i. Het is de opdrachtgever niet toegestaan hem door KlantFocus ter beschikking gestelde programmatuur te kopiëren. De opdrachtgever mag aan de programmatuur, alsmede aan de door hem gemaakte back-ups geen wijzigingen maken tenzij KlantFocus daaraan voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- j. Een (beheerders)gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik daarvan is slechts toegestaan aan de opdrachtgever. Het is de opdrachtgever niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam van de door KlantFocus aangeboden diensten gebruik te laten maken of zijn gebruikersnaam aan derden beschikbaar te stellen.
- k. De opdrachtgever verplicht zich om alles in werking te stellen en om volledige medewerking te verschaffen om KlantFocus haar diensten optimaal uit te kunnen laten voeren.

9. Persoonsgegevens

- a. De opdrachtgever geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming de door hem verstrekte gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van en op te nemen in een database die KlantFocus aanlegt in het kader van haar dienstverlening. Deze gegevens worden steeds met

Algemene Voorwaarden

Versie 1 juli 2010 - bijgewerkt op 16 maart 2017

inachtneming van de geldende (privacy-) wetgeving opgeslagen en beheerd.

- b. De opdrachtgever kan te allen tijde inzage verzoeken in de gegevens die over hem in het databestand van KlantFocus zijn opgeslagen.
- c. KlantFocus kan persoonsgegevens aan de huidige en toekomstige aandeelhouders van KlantFocus en de daaraan gelieerde ondernemingen ter beschikking stellen of gebruiken voor marketingdoeleinden en persoonsgerichte aanbiedingen.

10. Programmatuur en Intellectuele eigendom

- a. De opdrachtgever onthoudt zich van het verveelvoudigen en/of openbaar maken en/of verspreiden van de programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, anders dan noodzakelijk is voor het normale eigen gebruik van de diensten.
- b. De opdrachtgever onthoudt zich van het (laten) aanbrengen van enige wijziging en/of toevoegingen in of het verwijderen van (delen van) programmatuur en/of enige merken, copyright, notices of andere aanduidingen, tenzij KlantFocus daaraan voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- c. Het is de opdrachtgever niet toegestaan derden gebruik van de programmatuur en/of de daarbij behorende documentatie te laten maken.

11. Eigendom van data

- a. De opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van alle data zoals voorkomende in de aan de opdrachtgever ter beschikking gestelde en/of voor opdrachtgever ontwikkelde databases.
- b. Direct ter beschikking stellen van de data middels overdracht, buiten de programmatuur om, kan slechts

geschieden na ontbinding van het contract. De data zal door KlantFocus worden aangeleverd zijnde een 1-op-1 kopie van de data voorkomende in de ontwikkelde databases.

- c. KlantFocus zal de data van opdrachtgever na beëindiging van de overeenkomst uit haar systemen wissen. Dit gebeurt echter niet zonder een vraag tot overdracht van KlantFocus aan opdrachtgever, waarna de onder paragraaf 11b. genoemde directe overdracht van data op verzoek van opdrachtgever al dan niet kan worden uitgevoerd.

12. Beheer van de systemen

- a. KlantFocus is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik er van te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.
- b. KlantFocus is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure van de door haar geleverde diensten.
- c. KlantFocus is niet aansprakelijk voor schade van de opdrachtgever als gevolg van het onder de voorgaande leden gestelde.

13. Ontbinding

- a. KlantFocus is te allen tijde gerechtigd de uitvoering van een overeenkomst op te schorten of deze te ontbinden als op enig moment mocht blijken dat de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft binnen redelijke termijn alsnog aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen, valse of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven, dan wel blijkt dat de opdrachtgever een overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan.

Algemene Voorwaarden

Versie 1 juli 2010 - bijgewerkt op 16 maart 2017

- b. KlantFocus heeft het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de opdrachtgever in staat van faillissement wordt gesteld, in surséance van betaling verkeert, faillissement dan wel voorlopige surséance van betaling heeft aangevraagd of een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwijding daarvan, er sprake is van beslaglegging, de opdrachtgever onder curatele wordt gesteld, de schuldsanering natuurlijke personen wordt aangevraagd of indien hij anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest.

14. Overmacht

- a. In geval van overmacht kan de opdrachtgever KlantFocus nimmer op haar verplichtingen aanspreken. Van overmacht is onder meer sprake indien KlantFocus niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, overheidsmaatregelen, defecten aan apparatuur, storing in levering van energie, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen.
- b. Indien door overmacht KlantFocus langer dan een maand niet aan haar verplichtingen kan voldoen zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zij het met vergoeding van de inmiddels door KlantFocus gemaakte kosten door de opdrachtgever.

15. Limitering van Aansprakelijkheid

- a. Behalve op de in artikel 6b genoemde restitutie kan de opdrachtgever geen aanspraak maken op enige vergoeding door KlantFocus van welke geleden schade dan ook ontstaan door het uitblijven van de levering van de afgenomen diensten.
- b. KlantFocus is bij een (haar toerekenbare) tekortkoming in de uitvoering van een overeenkomst met de

opdrachtgever nooit aansprakelijk voor door de opdrachtgever geleden indirecte- dan wel gevolgschade (bijvoorbeeld gederfde winst, omzet, gemiste inkomsten) en derhalve niet tot enige vergoeding van dit soort schade gehouden. De opdrachtgever is uitdrukkelijk zelf aansprakelijk voor het gebruik van de door hem afgenomen diensten of producten en alle schade die hij in verband daarmee lijdt of kan lijden.

- c. De aansprakelijkheid van KlantFocus is gelimiteerd tot directe, materiële schade die ontstaan is door een aan haar toe te rekenen tekortkoming, en tot maximaal een bedrag dat gelijk is aan het projectonderdeel van toepassing en de door de opdrachtgever voor dat projectonderdeel betaalde bedragen, exclusief eventuele licentie- en hostingbedragen.
- d. Schade waarvoor KlantFocus op grond van deze Algemene Voorwaarden aansprakelijk kan worden gehouden, dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 (dertig) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan KlantFocus te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de opdrachtgever aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- e. De opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de toegekende gebruikersnamen en wachtwoorden. KlantFocus is gerechtigd hierin wijzigingen aan te brengen voor zover zij zulks nodig acht in het belang van haar dienstverlening. KlantFocus is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de opdrachtgever in geleverde diensten worden geplaatst.
- f. KlantFocus is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de opdrachtgever die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de door KlantFocus geleverde diensten.

Algemene Voorwaarden

Versie 1 juli 2010 - bijgewerkt op 16 maart 2017

- g. De opdrachtgever vrijwaart KlantFocus tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van de diensten van KlantFocus en/of het internet door de opdrachtgever.

16. Verval van vorderingen

- a. Alle rechtsvorderingen van de opdrachtgever jegens KlantFocus, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van een jaar nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

17. Geschillen

- a. Mocht de opdrachtgever een klacht hebben jegens KlantFocus dan dient de opdrachtgever deze klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk aan KlantFocus voor te leggen en KlantFocus in de gelegenheid te stellen de klacht te verhelpen.
- b. Alle overeenkomsten die KlantFocus sluit zijn onderworpen aan Nederlands recht.

18. Slotbepalingen

- a. Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden bij gerechtelijke uitspraak of anderszins niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst gestalte zal worden gegeven.
- b. De opdrachtgever is niet gerechtigd, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van KlantFocus, rechten en plichten uit deze voorwaarden of uit de overeenkomst over te dragen aan derden.
- c. De opdrachtgever verleent hierbij op voorhand toestemming en medewerking aan volledige overdracht door KlantFocus van de rechten en verplichtingen uit de

overeenkomst aan een derde zover KlantFocus nakoming van de overeenkomst met de opdrachtgever garandeert.

- d. Wijzigingen in de bevoegdheid van de opdrachtgever, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover KlantFocus eerst van kracht worden nadat KlantFocus daarvan schriftelijk door opdrachtgever in kennis is gesteld.
- e. De opdrachtgever is verplicht van iedere voorgenomen adreswijziging en/of factuurgegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan KlantFocus. De opdrachtgever kiest in haar relatie tot KlantFocus uitdrukkelijk domicilie op het laatste door opdrachtgever aan KlantFocus schriftelijk opgegeven adres.
- f. De opdrachtgever dient in geval van een mogelijk faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling KlantFocus hiervan via haar curator of bewindvoerder onverwijld in kennis te stellen.
- g. De Algemene Voorwaarden worden op verzoek kosteloos toegezonden door KlantFocus.