

Algemene Voorwaarden Klacht.nl

Datum: mei 2013

Versie: 1.2.2

Klacht.nl is een platform waar Klagers een klacht ten aanzien van een Organisatie kenbaar kunnen maken. Organisaties hebben vervolgens de mogelijkheid om op klachten te reageren. Om de gebruikservaring van Klacht.nl zo optimaal mogelijk te maken en om geschillen te voorkomen en zo nodig op te lossen, hanteert Klacht.nl deze Algemene Voorwaarden. Lees ze dan ook goed door, zodat u op de hoogte bent van de regels die gelden en optimaal gebruik kunt maken van de dienstverlening.

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Klacht.nl: een handelsnaam van Klachtenradar.nl B.V. en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 30263731.
- 1.2. Gebruiker: Klager dan wel Organisatie.
- 1.3. Klager: een (natuurlijke) dan wel rechtspersoon die gebruikmaakt van de Dienst.
- 1.4. Organisatie: een (natuurlijke) dan wel rechtspersoon welke eventueel een Abonnementsdienst bij Klacht.nl heeft afgenomen en het bedrijf waarover klachten door één of meer Gebruikers zijn ingediend en via de Website zijn gepubliceerd.
- 1.5. Dienst: de dienst "Klacht.nl" waarmee het voor Gebruiker mogelijk is om klachten over een Organisatie te plaatsen en via de Website te openbaren. Daarnaast is het voor Organisatie mogelijk om de klachten te beheren en daarop te reageren.
- 1.6. Abonnementsdienst: het Connect dan wel Interact-abonnement. De specificaties van de Abonnementsdienst staan op de Website beschreven.
- 1.7. Connect: het gratis abonnement waarmee het voor Organisatie mogelijk is om toegang te krijgen tot de NAW-gegevens van de Gebruiker en een reactie te geven op de ingediende klachten.
- 1.8. Interact: een betaald abonnement met extra opties, bovenop het Connect-abonnement, zoals het krijgen van een automatische melding bij een nieuwe klacht.
- 1.9. Website: alle webpagina's die zich binnen het domein www.klacht.nl bevinden, waaronder subdomeinnamen.
- 1.10. Algemene Voorwaarden: onderhavige voorwaarden.

Artikel 2. Algemene bepalingen over de inhoud van de Dienst

- 2.1. Klacht.nl wordt aangeboden zonder enige vorm van garantie of aanspraak op juistheid. Aan de inhoud van Klacht.nl kunnen geen enkele rechten worden ontleend.
- 2.2. Klacht.nl is gerechtigd op elk moment de inhoud aan te passen of te verwijderen zonder daarover mededeling te hoeven doen.
- 2.3. Klacht.nl garandeert niet dat de Dienst te allen tijde, zonder storingen en/of onderbrekingen het geval zal functioneren. Klacht.nl behoudt zich het recht voor

om onderhoud uit te voeren en Klacht.nl daarbij zo nodig buiten gebruik te stellen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding jegens Gebruiker te hebben.

2.4. Het is niet toegestaan om met behulp van geautomatiseerde processen of software een gedeelte van Klacht.nl of een substantieel deel daarvan op te vragen, of enige actie te ondernemen die het goed functioneren van Klacht.nl aan kan tasten.

2.5. Om gebruik te kunnen maken van de Dienst dient een Gebruiker zich eerst te registreren via de Website. Tijdens deze registratie gaat Gebruiker akkoord met deze Algemene Voorwaarden en krijgt zij de beschikking over een account. Middels dit account kan de Dienst worden beheerd. De specifieke functies van het account staan beschreven op de Website. Het is Klacht.nl toegestaan functionaliteit binnen de Abonnementdienst dan wel Dienst te wijzigen zonder dat Organisatie het is toegestaan de overeenkomst ten aanzien van de Abonnementdienst te beëindigen of schadevergoeding te vorderen.

2.6. Het is Klacht.nl toegestaan advertenties op de Website te tonen. Ook voor advertenties die op de klacht gericht zijn en mogelijk concurrerend zijn met de diensten van Organisatie(s).

Artikel 3. Procedure Klacht.nl

3.1. Gebruiker bepaalt welke informatie (klachten en reacties daarop) met behulp van de Dienst wordt opgeslagen en/of uitgewisseld. Klacht.nl heeft geen kennis van deze informatie. Gebruiker is er dan ook verantwoordelijk voor dat die informatie rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van derden. Klacht.nl aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst opgeslagen en/of uitgewisselde informatie dan wel inhoud van de klachten. Gebruiker vrijwaart Klacht.nl voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Gebruiker met behulp van de Dienst opgeslagen en/of uitgewisselde informatie onrechtmatig is.

3.2. Mocht Klacht.nl kennis hebben van dan wel tot het besef komen dat informatie die Gebruiker met behulp van de Dienst heeft opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan zal Klacht.nl direct handelen om die informatie te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren. Klacht.nl behoudt zich in een dergelijk geval tevens het recht voor de informatie van Gebruiker te blokkeren dan wel niet langer voor het publiek zichtbaar te maken. Dit naar oordeel van Klacht.nl. In geen geval zal Klacht.nl aansprakelijk zijn voor de schade die voortvloeit uit dergelijk handelen.

3.3. In geval van een vermoeden van fraude of misbruik van de Dienst is Klacht.nl gerechtigd de persoonsgegevens van Gebruiker aan de bevoegde autoriteiten te overhandigen.

3.4. Gebruiker stelt Klacht.nl steeds onverwijld elektronisch op de hoogte van enige wijzigingen in naam, e-mailadressen en overige gegevens die voor het uitvoeren van de Dienst door Klacht.nl van belang zijn. Voorgenoemde gegevens kunnen via de Dienst worden doorgevoerd.

3.5. Gebruiker dient zich te onthouden van ongeoorloofd gebruik van de Dienst en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen door Klacht.nl mag worden verwacht van een zorgvuldig gebruiker van de Dienst.

3.6. Het is Organisatie niet toegestaan meer gebruikers (het aantal webcare accounts) toegang te verschaffen tot de Dienst dan is opgegeven bij het sluiten van de overeenkomst.

3.7. Indien naar het oordeel van Klacht.nl een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Klacht.nl of derden

en/of van de dienstverlening via een netwerk is Klacht.nl gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

3.8. Onverminderd haar overige rechten op grond van de wet of de overeenkomst behoudt Klacht.nl zich het recht voor haar verplichtingen jegens Gebruiker op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien deze handelt, of redelijkerwijs wordt vermoed te handelen in strijd met de artikelen in deze Algemene Voorwaarden zonder dat Klacht.nl tot enige schadevergoeding dan wel restitutie van de vergoeding voor de Dienst is gehouden.

Artikel 4. Duur en beëindiging

4.1. De overeenkomst wordt met Organisatie aangegaan voor twaalf maanden. De overeenkomst wordt daarna, zonder opzegging, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde duur. De overeenkomst met Klager wordt na registratie aangegaan voor onbepaalde duur en kan door Klacht.nl op ieder moment worden beëindigd.

4.2. De overeenkomst tussen Klacht.nl en Organisatie kan door iedere partij schriftelijk dan wel per e-mail worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, welke opzegging zonder redenen en motivering mag plaatsvinden. De opzegging door Organisatie is pas definitief als deze door Klacht.nl per e-mail is bevestigd.

4.3. Klacht.nl zal na beëindiging dan wel ontbinding van de overeenkomst met Gebruiker niet overgaan tot verwijdering van de data op de website. Hieronder worden in ieder geval verstaan, maar niet beperkt daartoe; de geplaatste klachten, persoonsgegevens van Gebruiker en reacties op deze klachten.

4.4. In geval van een ontbinding of opzegging, zoals bedoeld in voorgenoemde artikelen, zullen de volgende verplichtingen na het einde van de overeenkomst doorlopen:

- openstaande vorderingen / betalingen (artikel 5);
- aansprakelijkheid (artikel 6);
- intellectuele rechten (artikel 7).

Artikel 5. Prijzen en betaling

5.1. Alle prijzen op de Website, brochures, offertes en andere materialen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten. Voor de gevolgen van type- en rekenfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

5.2. Organisatie is voor het gebruik van de Dienst aan Klacht.nl de vergoeding verschuldigd die in het aanbod (offerte) van Klacht.nl wordt aangegeven. Alle facturen dienen door Organisatie te worden betaald binnen dertig dagen na factuurdatum door overschrijving van het factuurbedrag op de bankrekening van Klacht.nl.

5.3. Klacht.nl kan verlangen dat de Dienst vooraf middels automatische incasso moeten worden voldaan. Organisatie dient Klacht.nl hiervoor te machtigen. Indien Organisatie hieraan niet kan voldoen is Klacht.nl gerechtigd hiervoor extra kosten in rekening te brengen.

5.4. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Organisatie meegedeeld en heeft Klacht.nl het recht om een bedrag van 25 euro aan administratiekosten bij Organisatie in rekening te brengen.

5.5. Organisatie gaat akkoord met elektronische facturatie door Klacht.nl.

5.6. Indien de betaling 30 dagen na de factuurdatum door Organisatie nog niet is voldaan, dan heeft Klacht.nl de bevoegdheid om het account van Organisatie en andere diensten dan wel overeenkomsten die bij Klacht.nl zijn afgesloten (al dan niet tijdelijk) te blokkeren.

5.7. Het is Klacht.nl toegestaan de prijzen jaarlijks met maximaal 5% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Organisatie om de overeenkomst op te zeggen.

5.8. Bij een niet tijdige betaling is Organisatie, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

5.9. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Organisatie in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Organisatie wordt gelegd, Organisatie overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

5.10. In bovenstaande gevallen heeft Klacht.nl voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Organisatie die hierdoor mocht ontstaan.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

6.1. Klacht.nl is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade geleden door Gebruiker of door derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, verlies van klachten en gegevens, dan wel schade wegens openbaarmaking daarvan en immateriële schade.

6.2. De aansprakelijkheid van Klacht.nl jegens Gebruiker, uit welchen hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het bedrag van de laatste factuur met een maximum van € 100,- (zegge honderd euro) per jaar exclusief BTW.

6.3. Gebruiker vrijwaart Klacht.nl voor alle aanspraken van derden uit welchen hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze overeenkomst en/of de Dienst.

6.4. De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voorzover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Klacht.nl.

Artikel 7. Rechten van intellectuele eigendom

7.1. Iedere Gebruiker zal de rechten van intellectuele eigendom toekomend aan Klacht.nl respecteren. Het verveelvoudigen, verspreiden, en/of openbaar maken van beschermde content op deze Klacht.nl is voorbehouden aan Klacht.nl, dan wel diens licentiegevers. Gebruiker mag uitsluitend voor zover dat strikt noodzakelijk is voor het rechtmatige, normale bezoek en gebruik van Klacht.nl de handelingen verrichten die zijn voorbehouden aan Klacht.nl, dan wel diens licentiegevers.

7.2. Gebruiker verleent Klacht.nl een niet-exclusieve en overdraagbare licentie teneinde de informatie/content, welke Gebruiker op de website plaatst, te publiceren op de Website, alsmede op en in verband met de sociale media pagina's van Klacht.nl (zoals Facebook en Twitter).

7.3. Organisatie verleent Klacht.nl hierbij een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie teneinde het logo en/of (beeld)merk van Gebruiker te hanteren op de Website, alsmede op en in verband met de sociale media pagina's van Klacht.nl (zoals Facebook en Twitter).

7.4. Gebruiker vrijwaart Klacht.nl van alle aanspraken die voortkomen uit inbreuk op rechten van derden die door Gebruiker zijn gepleegd met gebruikmaking Klacht.nl, of uit schending van deze Algemene Voorwaarden.

7.5. Indien Klacht.nl door middel van technische bescherming de programmatuur van Klacht.nl heeft beveiligd, is het niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te omzeilen.

Artikel 8. Uploaden en publiceren van Content

8.1. Klacht.nl is gerechtigd om enige door Gebruiker ter beschikking gestelde informatie/content te verwijderen van de servers van Klacht.nl en van de Website, bedoeld of onbedoeld, en voor welke reden dan ook en ook zonder reden, zonder dat Klacht.nl op welke wijze dan ook aansprakelijk wordt jegens Gebruiker of een derde als gevolg van een dergelijke verwijdering.

8.2 Door informatie/content ter beschikking te stellen aan Klacht.nl staat Gebruiker er voor in dat deze informatie/content niet in strijd is met deze algemene voorwaarden. In ieder geval mag Gebruiker geen informatie/content ter beschikking stellen – welke Klacht.nl aldus ook zonder enige reden mag verwijderen –, ter beoordeling van Klacht.nl:

- a. die discriminerend is of anderszins kwetsend is;
- b. die oproept tot geweld tegen en/of lastigvallen van (een) ander(en);
- c. in strijd is met de goede zeden of goede smaak;
- d. waarmee inbreuk wordt gemaakt op intellectuele eigendomsrechten, privacyrechten of enige andere rechten van Klacht.nl of derden;
- e. waarmee zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Klacht.nl commerciële activiteiten zijn gemoeid;
- f. die in strijd is met enige wet- en/of regelgeving of deze algemene voorwaarden.

Artikel 9. Persoonsgegevens

9.1. Klacht.nl verwerkt de persoonsgegevens van bezoekers en Gebruikers overeenkomstig de op Klacht.nl gepubliceerde privacyverklaring.

9.2. Op Klacht.nl bevinden zich links naar webpagina's van derden. Deze derden gaan op hun eigen wijze om met persoonsgegevens. Klacht.nl is niet aansprakelijk voor het privacybeleid van deze derden.

9.3. Klager stemt ermee in dat Organisatie toegang heeft tot zijn of haar NAW-gegevens en dat Organisatie Klager kan benaderen om de klacht op te lossen.

9.4. Organisatie zal de NAW-gegevens van Klager alleen aanwenden om Klager te benaderen inzake de klacht(en). Het is Organisatie niet toegestaan deze gegevens in eigen systemen te verwerken voor reclame- en marketingdoeleinden. Indien Organisatie dit nalaat, is Klacht.nl gerechtigd een direct opeisbare boete van 5000 euro in rekening te brengen, zonder hierbij af te doen aan het recht van Klacht.nl om schadevergoeding te vorderen.

Artikel 10. Wijzigingen voorwaarden

10.1. Klacht.nl behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

10.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Een wijziging treedt eerst in werking 30 dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische nieuwsbrief. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

10.3. Indien Gebruiker een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij de overeenkomst beëindigen.

Artikel 11. Slotbepalingen

11.1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

11.2. Het is Klacht.nl toegestaan de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst met Gebruiker over te dragen aan een derde.

11.3. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.

11.4. Partiële nietigheid:

Indien een bepaling uit de overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst/Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.