

Algemene Voorwaarden Klachtenradar.nl B.V.

Artikel 1. Definities

1.1. Klachtenradar.nl B.V. handelend onder de namen en Websites KLACHT.nl, QQLQ.nl en KlachtENoplossing.nl, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 30263731.

1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Klachtenradar.nl B.V. een overeenkomst heeft afgesloten.

1.3. Onder 'Algemene Voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.

1.4. Netiquette: de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt) en toekomstige aanpassingen hiervan.

Artikel 2. Toepasselijkheid / uitvoering

2.1. Op alle offertes, overeenkomsten en leveringen van Klachtenradar.nl B.V. zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.2. Indien Opdrachtgever in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Klachtenradar.nl B.V. alleen bindend indien en voor zover deze door Klachtenradar.nl B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

2.3. Klachtenradar.nl B.V. is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van haar overeenkomsten.

Artikel 3. Verplichtingen Klachtenradar.nl B.V.

3.1. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Klachtenradar.nl B.V. dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen is uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

Artikel 4. Verplichtingen Opdrachtgever

4.1. Opdrachtgever stelt Klachtenradar.nl B.V. steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bank- of gironummer.

4.2. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of verspreiden van erotisch, mp3, warez, racistisch, discriminerend en elk ander materiaal dat wettelijk verboden is. Daarbij staat Klachtenradar.nl B.V. het versturen van ongevraagde e-mail (SPAM) niet toe. Tevens is het niet toegestaan adult content via de servers van Klachtenradar.nl B.V. te verspreiden dan wel te openbaren, tenzij schriftelijk overeengekomen.

4.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan

Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Klachtenradar.nl B.V. of overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Klachtenradar.nl B.V. zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

4.4. Opdrachtgever vrijwaart Klachtenradar.nl B.V. van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke.

4.5. Opdrachtgever zal zich houden aan de Netiquette.

4.6. Zonder toestemming van Klachtenradar.nl B.V. is het Opdrachtgever verboden de door Klachtenradar.nl B.V.verschafte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.

4.7. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

4.8. Klachtenradar.nl B.V. heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, cq niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Klachtenradar.nl B.V. niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

4.9. Opdrachtgever vrijwaart Klachtenradar.nl B.V. voor alle aanspraken van derden welke betrekking hebben op de inhoud van de op KLACHT.nl, QQLQ.nl en KlachtENoplossing.nl geplaatste inhoud of links door Opdrachtgever.

4.10. Klachtenradar.nl B.V. behoudt zich bovendien het recht voor om tekst en vorm van alle door Opdrachtgever geplaatste inhoud en links te allen tijde en zonder opgaaf van redenen te wijzigen.

Artikel 5. Offertes

5.1. Alle offertes zijn vrijblijvend tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

5.2. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Klachtenradar.nl B.V. het recht de prijzen hierover aan te passen.

5.3. Offertes van Klachtenradar.nl B.V. zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

Artikel 6. Prijzen

6.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (19% BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

6.2. Alle prijzen op de website zijn onder voorbehoud van typfouten. Voor de gevolgen van typfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

Artikel 7. Overeenkomst / levertijd

7.1. De overeenkomst loopt vanaf het moment waarop de ondertekende overeenkomst door Klachtenradar.nl B.V. wordt ontvangen.

7.2. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 8. Wijziging opdracht

8.1. Alle wijzigingen in de opdracht, hetzij in opdracht van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan meerdere kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

8.2. Indien Klachtenradar.nl B.V. door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtsbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was, is Klachtenradar.nl B.V. gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 9. Rechten van intellectuele eigendom

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde websites, content, gebruikersgegevens en programmatuur zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Klachtenradar.nl B.V. of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

9.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

9.3. Het is Klachtenradar.nl B.V. toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Klachtenradar.nl B.V. door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 10. Ontwikkeling van programmatuur

10.1. Klachtenradar.nl B.V. is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

10.2. Klachtenradar.nl B.V. heeft het recht gebruik te maken van open source componenten.

Artikel 11. Gebruiksrechten

11.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 verleent Klachtenradar.nl B.V. Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur, website, content en gebruikersgegevens. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

11.2. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Website, content, gebruikersgegevens en programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te kopiëren, verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

11.3. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Artikel 13. Eigendomsvoorbehoud

13.1. Zo lang Opdrachtgever geen volledige betaling over het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van Klachtenradar.nl B.V.

13.2. In geval Opdrachtgever enige verplichtingen uit de overeenkomst tegenover Klachtenradar.nl B.V. niet nakomt is Klachtenradar.nl B.V. zonder enige ingebrekestelling gerechtigd de geleverde goederen en diensten terug te nemen, in welk geval dan ook zonder gerechtelijke interventie de overeenkomst is ontbonden, onverminderd het recht van Klachtenradar.nl B.V. op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

Artikel 14. Betalingsvoorwaarden

14.1. Opdrachtgever dient de door Klachtenradar.nl B.V. uitgeschreven rekening vooraf via overmaking (bank) te voldoen.

14.2. Betalingen dienen ten hoogste 30 dagen na het uitschrijven van de rekening, te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist, van rechtswege in verzuim.

14.3. Alle door Klachtenradar.nl B.V. uit de overeenkomst met Opdrachtgever voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.

14.4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, 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.

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

14.6. In bovenstaande gevallen heeft Klachtenradar.nl B.V. voorts het recht de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, onverminderd het recht van Klachtenradar.nl B.V. vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

15.1. Klachtenradar.nl B.V. aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.

15.2. De totale aansprakelijkheid van Klachtenradar.nl B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor drie maanden. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan 500 (vijfhonderd) Euro.

15.3. Aansprakelijkheid van Klachtenradar.nl B.V. voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

15.4. Buiten de in artikel 15.2 genoemde gevallen rust op Klachtenradar.nl B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

15.5. De aansprakelijkheid van Klachtenradar.nl B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Klachtenradar.nl B.V. onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Klachtenradar.nl B.V. ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Klachtenradar.nl B.V. in staat is adequaat te reageren.

15.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Klachtenradar.nl B.V. meldt.

15.7. Opdrachtgever vrijwaart Klachtenradar.nl B.V. voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Klachtenradar.nl B.V. geleverde zaken, websites, content, gebruikersgegevens, materialen of resultaten.

Artikel 16. Overmacht

16.1. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Klachtenradar.nl B.V. door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Klachtenradar.nl B.V. kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 17. Duur en beëindiging

17.1. Overeenkomsten worden aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke, aangetekende opzegging steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.

17.2. De overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk en aangetekend worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 3 (drie) maanden.

17.3. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst of op grond van deze voorwaarden niet nakomt heeft Klachtenradar.nl B.V. het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten overeenkomsten te ontbinden zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Klachtenradar.nl B.V. op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

Artikel 18. Geheimhouding

18.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie

die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst tussen partijen.

18.2. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.

Artikel 19. Personeel

19.1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Klachtenradar.nl B.V. voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Klachtenradar.nl B.V. in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Klachtenradar.nl B.V. Onder werknemers van Klachtenradar.nl B.V. worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Klachtenradar.nl B.V. of van één van de aan Klachtenradar.nl B.V. gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van Klachtenradar.nl B.V. of van één van de aan Klachtenradar.nl B.V. gelieerde ondernemingen waren.

Artikel 20. Wijzigingen AV

20.1. Klachtenradar.nl B.V. behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

20.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Klachtenradar.nl B.V. of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

Artikel 21. Reclame

21.1. Bij gebreke van verplichtingen van Klachtenradar.nl B.V. dient Opdrachtgever, uiterlijk 30 dagen na waarneming, dat aangetekend te reclameren. Gebeurt dat niet, dan vervalt elke aanspraak en aanzien van Klachtenradar.nl B.V.

21.2. Indien Klachtenradar.nl B.V. de reclame gegrond acht, worden na overleg met Opdrachtgever de relevante producten of diensten vervangen of vergoed.

21.3. De maximale vergoeding is gelijk aan de door Opdrachtgever betaalde prijs over het product of dienst.

21.4. Reclame schort verplichtingen van Opdrachtgever niet op.

Artikel 22. Slotbepalingen

22.1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

22.2. Verandering in management, eigenaar of rechtsvorm hebben geen invloed op de overeenkomst.

22.3. 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 Utrecht.

22.4. 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/Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

Contact gegevens

Mocht u na het lezen van onze Algemene Voorwaarden, vragen klachten of opmerkingen hebben over deze Algemene Voorwaarden, neem dan schriftelijk of per e-mail contact op.