

Algemene Voorwaarden Klantenfabriek

1. Definities

Klantenfabriek B.V. richt zich op online marketing, drukwerk, telemarketing, ontwerp, vormgeving van huisstijlen en reclame-uitingen, strategische communicatieadvisering en het organiseren van evenementen. In deze Algemene Voorwaarden en op iedere verbintenis waarop deze van toepassing zijn, verstaan wij onder:

- Klantenfabriek: Klantenfabriek B.V., gevestigd te Alphen aan den Rijn, kantoorhoudend aan de President Kennedylaan 26 (de gebruiker van deze Algemene Voorwaarden), alsmede de door haar gebruikte handelsnamen;
- Algemene Voorwaarden: onderhavige voorwaarden;
- Derde(n): ledere andere partij anders dan Klantenfabriek en Opdrachtgever;
- Opdrachtgever: de (rechts)persoon die met Klantenfabriek een Overeenkomst aangaat betreffende de in deze Algemene Voorwaarden genoemde diensten en/of producten;
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Klantenfabriek;

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen en/of Overeenkomsten waarbij Klantenfabriek goederen en/of diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze Algemene Voorwaarden zijn omschreven.

2.2 Deze voorwaarden gelden tevens voor medewerkers, Derden en hulppersonen die door Klantenfabriek zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst.

2.3 Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze vooraf uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.4 De toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

2.5 Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht.

2.6 Indien de Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, blijven de artikelen uit deze Algemene Voorwaarden, of de onderdelen daarvan, die onredelijk bezwarend zijn omdat ze voorkomen op de lijst als bedoeld in artikel 6:236 BW dan wel in strijd zijn met bepalingen van dwingend consumentenrecht, buiten toepassing. De overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden blijven in dat voorkomende geval onverkort van toepassing.

2.7 Door het ondertekenen van een Overeenkomst of het aangaan van welke andere verbintenis dan ook, verklaard Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen, aanvaard en begrepen.

2.8 De kopjes van de artikelen van deze Algemene Voorwaarden dienen uitsluitend ter referentie. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

2.9 Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden gewijzigd en aangepast. Eventuele toekomstige aanpassingen en wijzigingen gelden ook ten aanzien van Overeenkomsten die vóór de datum van wijziging en aanpassing tot stand zijn gekomen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3. Offertes en acceptatie

3.1 Alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven van Klantenfabriek zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.2 Aanbiedingen, offertes en prijsopgaven blijven één (1) maand geldig, tenzij een andere termijn wordt overeengekomen.

3.3 Een Overeenkomst komt eerst dan tot stand, wanneer een aanbieding schriftelijk door Klantenfabriek is bevestigd.

3.4 Wijzigingen of aanpassingen in de oorspronkelijke Overeenkomst zijn pas geldig vanaf het moment dat deze schriftelijk door Klantenfabriek zijn bevestigd.

3.5 Aanbiedingen, offertes of prijsopgaven gelden niet vanzelfsprekend voor toekomstige opdrachten.

3.6 Alle verstrekte gegevens en/of informatie blijven (intellectueel) eigendom van Klantenfabriek en dienen op eerste aanvraag te worden geretourneerd.

3.7 Klantenfabriek is niet gebonden aan aanbiedingen waarin verschrijvingen en/of telfouten voorkomen.

4. Dienstverlening en wederzijdse verplichtingen

4.1 Klantenfabriek verbindt zich tot het met zorg en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren van de aan haar verstrekte opdrachten en de door haar te verrichten diensten.

4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist heeft Klantenfabriek het recht werkzaamheden te laten verrichten door Derden.

4.3 Opdrachtgever zal Klantenfabriek steeds tijdig en zo volledig mogelijk voorzien van noodzakelijke gegevens en informatie die voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn en zal alle faciliteiten daarvoor ter beschikking stellen.

4.4 Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft Klantenfabriek het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, totdat alle relevante gegevens zijn verkregen.

4.5 Indien met instemming van de Opdrachtgever de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Klantenfabriek de uitvoering van opvolgende fasen opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase al dan niet schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.6 De Opdrachtgever verkrijgt pas het gebruiksrecht op de geleverde goederen en/of diensten vanaf het moment dat hij aan al zijn verplichtingen jegens Klantenfabriek heeft voldaan.

4.7 Alle bij de uitvoering van een overeenkomst gebruikte materialen blijven eigendom van Klantenfabriek, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

5. Duur en beëindiging

5.1 De duur van de Overeenkomst wordt schriftelijk vastgelegd in de Overeenkomst.

5.2 Indien de Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor de Opdrachtgever uit de Overeenkomst, inclusief Algemene Voorwaarden, mocht voortvloeien is Klantenfabriek gerechtigd de uitvoering op te schorten totdat er aan de verplichtingen is voldaan of de Overeenkomst te beëindigen.

5.3 Klantenfabriek heeft het recht de Overeenkomst, zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft

aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren. De Opdrachtgever krijgt daarvoor geen schadevergoeding. De aan Klantenfabriek verschuldigde bedragen zijn terstond opeisbaar.

6. Auteursrecht, reproductierecht en industriële eigendom

6.1 Klantenfabriek behoudt zich het auteursrecht, evenals alle andere intellectuele eigendomsrechten, op al haar producten te aller tijde voor, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming hiervan van de Opdrachtgever zelf of van ingeschakelde Derden. Zolang geen nadere schriftelijke overeenkomst tussen Klantenfabriek en de Opdrachtgever wordt aangegaan met betrekking tot de overdracht van intellectuele eigendomsrechten of het uitsluitend recht van tekening, model, plan of concept, blijven deze rechten bij Klantenfabriek.

7. Prijs en betaling

7.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), BUMA-, overige auteursrechten en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders aangegeven.

7.2 Prijsopgaven worden steeds gedaan op basis van de op het tijdstip van de aanbieding geldende prijzen. Klantenfabriek is gerechtigd om indien, tussen het tijdstip van de aanbieding en het moment waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen, zich prijsverhogingen mochten voordoen gelegen buiten de macht van Klantenfabriek deze prijsverhogingen aan de Opdrachtgever door te berekenen.

7.3 Na het tot stand komen van de Overeenkomst is Klantenfabriek bevoegd na schriftelijke berichtgeving aan Opdrachtgever en met inachtneming van een termijn van twee maanden de prijzen en tarieven voor door haar geleverde producten en diensten te verhogen. Prijsverlagingen kunnen onmiddellijk doorgevoerd worden.

7.4 Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden voldaan Overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke betalingscondities is Opdrachtgever verplicht binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te betalen.

7.5 Het is de Opdrachtgever verboden aan anderen het aan Klantenfabriek verschuldigde te voldoen. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door Klantenfabriek is ontvangen.

7.6 Indien de Opdrachtgever met de betaling in gebreke blijft, dan is deze over het verschuldigde bedrag, zonder nadere ingebrekestelling, de wettelijke rente, vanaf op de vervaldag, verschuldigd. De wettelijke rente wordt met twee procent verhoogd indien na verloop van veertien (14) dagen nog geen betaling heeft plaatsgevonden. Alle incassokosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste vijftien procent (15%) van het, met inbegrip van voorgenoemde rente, door Opdrachtgever verschuldigde bedrag.

7.7 Klantenfabriek is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten, dan wel gepubliceerde werkzaamheden te verwijderen zolang niet aan de betalingscondities wordt voldaan, zonder Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen.

7.8 Reclames dienen terstond, doch uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na facturering aan Klantenfabriek per aangetekend schrijven te worden medegedeeld, zulks op straffe van verval van welke aanspraak dan ook.

7.9 Reclames als zodanig geven geen enkel recht op ontbinding, noch om betaling uit te stellen of na te laten. Klantenfabriek zal de reclame onderzoeken en indien nodig een nieuwe factuur toesturen.

8. Meerwerk en wijzigingen

8.1 Vanaf het moment dat Klantenfabriek met een Overeenkomst aan de slag gaat zijn er mogelijk wijzigings- of annuleringskosten aan verbonden.

8.2 Meerwerk werkzaamheden te verrichten op verzoek van de Opdrachtgever en welke geen deel uitmaken van de Overeenkomst zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht. Klantenfabriek is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat voor de aanvullende leveringen dan wel aanpassingen een separate schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

8.3 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de opdracht en/of de dienstverlening, en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Klantenfabriek, kan/kunnen worden beïnvloed.

9. Aansprakelijkheid

9.1 Klantenfabriek is uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade die het gevolg is van grove schuld of opzet van Klantenfabriek en/of haar werknemers, doch beperkt tot maximaal het bedrag van de voor desbetreffende Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW), maar in ieder geval beperkt tot het door de verzekeringsmaatschappij uitgekeerde bedrag.

9.2 Aansprakelijkheid van Klantenfabriek voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

9.3 Aansprakelijkheid van Klantenfabriek voor schade aan Derden is uitgesloten.

9.4 Klantenfabriek kan door de Opdrachtgever (inclusief de namens de Opdrachtgever deelnemende personen) op generlei wijze aansprakelijk worden gesteld of gehouden voor schade aan persoonlijke zaken of verlies daarvan.

9.5 Indien in het geval van Hosting, een internetsite ten gevolge van een forse tijdelijke of plotselinge toename in het dataverkeer, stroomstoring, vernieling, beschadiging en enige andere oorzaak buiten de invloedssfeer van Klantenfabriek, evenals in het geval van (regulier) onderhoud uitvalt of anderszins wordt gestoord, vormt dit geen toerekenbare tekortkoming in de nakoming van Klantenfabriek en leidt dit derhalve niet tot aansprakelijkheid voor de schade die de Opdrachtgever daardoor eventueel leidt.

9.6 De Opdrachtgever draagt alle risico's ten aanzien van de in artikel 6.6 bedoelde zaken. Mochten er door technische oorzaken zaken verloren gaan, dan kan Klantenfabriek daar niet voor aansprakelijk worden gesteld. Er kan op verzoek van de Opdrachtgever door Klantenfabriek een nieuw model vervaardigd worden. Partijen kunnen hiervoor een nader over een te komen vergoeding afspreken.

9.7 Iedere tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dient onverwijld schriftelijk bij Klantenfabriek gemeld te worden met daarbij een redelijke termijn van minimaal veertien (14) dagen voor zuivering van de tekortkoming. De ingebrekestelling dient een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving te omvatten van de tekortkoming, zodat Klantenfabriek in staat is adequaat te reageren.

10. Overmacht

10.1 Klantenfabriek behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht de Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, of de uitvoering daarvan op te schorten tot een nader tijdstip, zonder dat zij tot enigerlei schadevergoeding gehouden is. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Klantenfabriek.

10.2 Wanneer de overmacht situatie langer dan negentig (90) dagen duurt hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. In dat geval is Klantenfabriek gerechtigd tot een evenredig deel van de overeengekomen prijs op grondslag van reeds verrichte leveringen, arbeid en gemaakte kosten.

11. Privacy

11.1 De persoonsgegevens van Opdrachtgever welke verstrekt worden aan Klantenfabriek worden zorgvuldig door laatstgenoemde beheerd en strekken slechts tot gebruik binnen het kader van haar taken. De persoonsgegevens worden nimmer aan Derden kenbaar gemaakt, tenzij Klantenfabriek daar toe wordt verplicht door de wet of op basis van een onderliggende rechterlijke uitspraak. Dit geldt tevens voor Eventuele vertrouwelijke informatie die ten behoeve van het uitvoeren van de Overeenkomst verstrekt is aan Klantenfabriek.

11.2 Klantenfabriek is vrij om voor promotiedoeleinden als referentie te verwijzen naar de geleverde eindproducten.

12. Levering goederen

12.1 Het door Klantenfabriek (of Derden) afleveren van goederen ter uitvoering van de Overeenkomst is voltooid door de in ontvangstneming van de goederen door of namens de Opdrachtgever. Het transport van de goederen is onder alle omstandigheden voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Vertraagde levering respectievelijk vertraging in de uitvoering van de werkzaamheden, geheel of gedeeltelijk buiten de schuld van Klantenfabriek ontstaan, geeft de Opdrachtgever nimmer het recht tot ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding.

12.2 Een bij de aflevering van de goederen verstrekte verwachtbrief, afleveringsbon of soortgelijk document wordt geacht de hoeveelheid van het geleverde juist weer te geven, tenzij de Opdrachtgever terstond daartegen bezwaar maakt aan Klantenfabriek.

12.3 Opdrachtgever is verplicht alle maatregelen te treffen voor een snelle lossing van de goederen. Indien de Opdrachtgever verzuimd heeft tijdig maatregelen te nemen, heeft Klantenfabriek het recht om deze voor rekening en risico van de Opdrachtgever te lossen en op te slaan. Klantenfabriek heeft alsdan aan haar verplichting tot levering voldaan. Klantenfabriek is nimmer aansprakelijk voor gevolgen van een foutieve levering.

13. Annulering

13.1 Annulering door de Opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden. Er is slechts sprake van een annulering wanneer deze door de Opdrachtgever getekend is en in het bezit is van Klantenfabriek. Bij uitstel of annulering door de Opdrachtgever zullen de volgende kosten worden berekend:

13.2 Indien de uitvoering van de Overeenkomst door de Opdrachtgever is vertraagd dan heeft Klantenfabriek het recht de extra tijd naar rato van de overeengekomen prijs aan Opdrachtgever in rekening te brengen of het Evenement in te korten zonder dat dit de Opdrachtgever het recht geeft op enige restitutie.

Annulering door Klantenfabriek maakt Klantenfabriek jegens de Opdrachtgever op generlei wijze schadelijchtig.

14. Exclusiviteit

14.1 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enigerlei informatie op te vragen betreffende door Klantenfabriek ingeschakelde derden. Alle informatie dient aan Klantenfabriek te worden gevraagd.

15. Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Alle geschillen, direct of indirect uit de Overeenkomst voortvloeiend of daarmee verband houdend, kunnen uitsluitend bij de bevoegde rechter in Den Haag aanhangig worden gemaakt. Behoudens bewijs van het tegendeel zijn de administratieve gegevens van Klantenfabriek beslissend. Uitsluitend het Nederlands recht is van toepassing.