

Algemene voorwaarden CustomersConnect

CustomersConnect
Rietmees 67
7827 CC Emmen
KvK: 6532052
T: 0624845440
E: info@customersconnect.nl
W: www.customersconnect.nl

Artikel 1 Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- CustomersConnect: de opdrachtnemer, gevestigd in Emmen aan de Rietmees 67 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 6532052.
- Opdrachtgever: de natuurlijke – of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met CustomersConnect, gebruik maakt van de diensten van CustomersConnect of aan wie CustomersConnect een offerte stuurt.
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen CustomersConnect en een Opdrachtgever.
- Werkzaamheden: alle werkzaamheden die CustomersConnect verricht in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
- Diensten: de diensten die CustomersConnect aanbiedt, zoals –maar niet beperkt tot – marketingstrategie, event manager en communicatie professional.
- Evenement: het door CustomersConnect verzorgde of georganiseerde zakelijk evenement, workshop, clinic, beurs, kennissessie, catering of vervoer zoals vermeldt op de website en/of benoemd in de overeenkomst of offerte.
- Website: de website van CustomersConnect, <http://customersconnect.nl/>
- Algemene Voorwaarden: de onderstaande algemene voorwaarden.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en overeenkomsten tussen CustomersConnect en Opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze door CustomersConnect zijn aanvaard. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van CustomersConnect en haar directie.

2.2 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten met CustomersConnect, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.3 Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigt mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. CustomersConnect en Opdrachtgever zullen als dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.g. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

2.4 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

2.5 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

2.6 Indien CustomersConnect niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat CustomersConnect in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 Offertes

3.1 Alle offertes van CustomersConnect zijn vrijblijvend. Een offerte is tot 30 dagen na dagtekening geldig, tenzij CustomersConnect anders aangeeft in haar offerte.

3.2 Offertes van CustomersConnect zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de overeenkomst heeft verstrekt. Indien achteraf blijkt dat de informatie, gegevens, en materialen niet juist en/of onvolledig zijn, dan heeft CustomersConnect het recht om de offerte aan te passen.

3.3 CustomersConnect kan niet aan haar offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan we een onderdeel daarvan, een vergissing of verschrijving bevat.

3.4 Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

3.5 Indien de aanvaarding (al dat niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is CustomersConnect daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij CustomersConnect anders aangeeft.

3.6 Een samengestelde prijsopgave verplicht CustomersConnect niet tot het verrichten van een gedeelte van de overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

3.7 Indien partijen niet schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt het tarief van CustomersConnect vastgesteld aan de hand van een variabele op de klant afgestelde prijzen.

3.8 Indien een Opdrachtgever een offerte aanvaardt, dan heeft CustomersConnect het recht om het aanbod binnen 2 werkdagen na aanvaarding te herroepen.

3.9 Gedane offertes gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

3.10 Genoemde termijnen in een offerte zijn indicatief. Bij overschrijding daarvan heeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen

Artikel 4 Totstandkoming overeenkomst

4.1 Een overeenkomst tussen CustomersConnect en een Opdrachtgever komt tot stand door aanvaarding door de Opdrachtgever van het aanbod en/of offerte van CustomersConnect. Een Overeenkomst kan schriftelijk en via e-mail tot stand komen. Ook is sprake van een overeenkomst indien CustomersConnect op verzoek van de Opdrachtgever start met de uitvoering van haar werkzaamheden en/of de overeenkomst.

4.2 Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het aanbod c.q. de offerte van CustomersConnect, is CustomersConnect hieraan niet gebonden tenzij de afwijking uitdrukkelijk door CustomersConnect wordt aanvaardt. CustomersConnect is gerechtigd, zonder opgaaf van redenen, een overeenkomst te weigeren.

4.3 CustomersConnect heeft te allen tijde de bevoegdheid om een aanvraag en/of overeenkomst, zonder opgaaf van redenen, te weigeren of vroegtijdig te beëindigen.

4.4 Alleen schriftelijke afspraken of toezeggingen gelden. Aan mondelinge of telefonische afspraken en toezeggingen kunnen geen rechten worden ontleend. Indien een overeenkomst mondeling is aangegaan, komt deze pas tot stand nadat deze door CustomersConnect schriftelijk is bevestigd.

4.5 Alle gegevens, informatie, rapportages, adviezen, materialen en bescheiden maken deel uit van de overeenkomst, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

4.6 De inhoud en omvang van de overeenkomst worden uitsluitend bepaald door de schriftelijke en ondertekende offerte en/of overeenkomst.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

5.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Onder de geheimhouding valt geen informatie die al publiekelijk bekend is of informatie die in een gerechtelijke procedure gebracht wordt.

5.2 Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere (beroeps)regel haar daartoe verplicht, is CustomersConnect verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan ter zake ontheffing verlenen.

5.3 Behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is CustomersConnect niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval CustomersConnect voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure waarbij deze van belang kan zijn.

5.4 Tenzij sprake is van enige wetsbepaling, voorschrift of andere (beroeps)regel die Opdrachtgever verplicht tot openbaarmaking of daartoe door CustomersConnect voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal Opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van CustomersConnect, niet aan derden openbaren.

5.5 CustomersConnect en Opdrachtgever zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hen in te schakelen derden.

5.6 Als niet in strijd geacht zijnde met het bepaalde in artikelen zoals bovenstaand geschreven, is CustomersConnect gerechtigd tot het vermelden in hoofdlijnen van de verrichte werkzaamheden aan (potentiële) klanten van CustomersConnect en slechts ter indicatie van de ervaring van CustomersConnect.

Artikel 6 Ter beschikking stellen van informatie en medewerking Opdrachtgever

6.1 De Opdrachtgever verstrekt CustomersConnect tijdig alle documenten, informatie, materialen en contracten die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan CustomersConnect zijn verstrekt, heeft CustomersConnect het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/ of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan CustomersConnect ter beschikking heeft gesteld.

6.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan CustomersConnect verstrekt gegevens, materialen of informatie. CustomersConnect is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat CustomersConnect is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens.

6.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat verstrekte gegevens, materialen of informatie vrij zijn van auteursrechten of andere eigendomsrechten. CustomersConnect is te nimmer aansprakelijk voor materialen die niet vrij zijn van auteursrechten.

6.4 Indien van toepassing: de Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de tijdige terbeschikkingstelling van medewerkers uit zijn bedrijf, dan wel derden die namens Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken dienen te zijn.

6.5 CustomersConnect is gerechtigd bij de uitvoering van overeenkomsten, diensten en/ of evenementen gebruik te maken van de diensten van derden. De Opdrachtgever verklaart volledig op de hoogte te zijn met de prestaties van derden.

6.6 Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van noodzakelijke vergunningen en/of ontheffingen met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst. CustomersConnect spant zich in hierbij behulpzaam te zijn en fungeert desgewenst als contactpersoon bij de betrokkene overheidsinstanties. Het ontbreken van de vereiste vergunningen en/of ontheffingen kan voor Opdrachtgever geen reden zijn (betalings) verplichtingen jegens CustomersConnect niet na te komen. Opdrachtgever is verplicht alle wetten, verordeningen, voorschriften, etc. van de gemeente, de brandweer en/of andere autoriteiten strijkt na te leven. Dit geldt ook voor wet- en regelgeving welke niet specifiek in dit artikel omschreven is. Eventuele boetes of dwangsommen, ongeacht aan wie deze zijn geadresseerd, als gevolg van handelen in strijd met het voorgaande of als gevolg van het handelen in strijd met een andere verplichting van Opdrachtgever komen voor rekening van de Opdrachtgever. Het ontbreken van vergunningen of ontheffingen of het niet voldoen aan het bestemmingsplan valt niet aan te merken als een gebrek.

6.7 Opdrachtgever vrijwaart CustomersConnect van alle aanspraken die verband houden met het niet verkrijgen van de noodzakelijke vergunningen en/of ontheffingen en/of de onjuiste naleving van de daarbij gestelde voorwaarden en/of de van toepassing zijnde regelingen.

Elektriciteit, gas-, water-, licht- en rioleringsvoorzieningen dienen door de Opdrachtgever zelf te worden verzorgd, indien deze niet specifiek van tevoren zijn opgenomen in de overeenkomst met CustomersConnect.

6.8 Tenzij anders overeengekomen, zal Opdrachtgever op eigen kosten zorgen voor voldoende maatregelen om de veiligheid te waarborgen. Indien reeds afspraken zijn gemaakt over deze maatregelen, is CustomersConnect niettemin gerechtigd om aanvullende eisen ter zake te stellen, wanneer gewijzigde omstandigheden daartoe nopen. Indien Opdrachtgever onvoldoende maatregelen neemt om een veilige uitvoering van de werkzaamheden en de overeenkomst te garanderen, is CustomersConnect gerechtigd het evenement en/of haar werkzaamheden geheel of gedeeltelijk geen doorgang te laten vinden, zonder dat Opdrachtgever enige aanspraak kan maken op een schadevergoeding of korting op de met CustomersConnect overeengekomen prijs.

6.9 Voor zover er gewerkt wordt met goederen en materialen, welke door de CustomersConnect ter beschikking worden gesteld, is de Opdrachtgever verplicht deze goederen en materialen in dezelfde staat weer aan de CustomersConnect te retourneren.

6.10 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, ruimtes, zaken, materialen en faciliteiten waarvan CustomersConnect aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en kosteloos beschikbaar zijn, tenzij partijen iets anders zijn overeengekomen.

6.11 De Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat CustomersConnect tijdig, dat wil zeggen voordat er door CustomersConnect begonnen dient te worden met de uitvoering van de te verrichten werkzaamheden, de beschikking heeft over alle met betrekking tot de gegeven opdracht vereiste, vergunningen, ontheffingen, toewijzingen, etc.

Artikel 7 Verantwoordelijkheid Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever verplicht zich ertoe om alle risico's die samenhangen met zijn werkzaamheden en/of handelen en/of nalaten in verband met de uitvoering van de overeenkomst, waaronder tevens worden begrepen de werkzaamheden en/of handelen en/of nalaten van door haar ingeschakelde derden, voor zover mogelijk te verzekeren. In ieder geval is Opdrachtgever verplicht om een reguliere AVB-verzekering te sluiten en, indien van toepassing, een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voorts verplicht Opdrachtgever zich om ervoor zorg te dragen dat onder de hiervoor genoemde verzekeringen zijn meeverzekerd de door CustomersConnect bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde medewerker(st)er(s) en door CustomersConnect ter beschikking gestelde zaken. Op verzoek van CustomersConnect zal Opdrachtgever een bewijs overleggen waaruit de verzekeringsdekking blijkt.

7.2 Tenzij anders overeengekomen, zal Opdrachtgever voor eigen kosten zorgen voor voldoende maatregelen om de veiligheid te waarborgen van artiesten, medewerkers en bezoekers van een krachtens de overeenkomst georganiseerd(e) of uitgevoerd(e) evenement/activiteit.

7.3 Indien Opdrachtgever onvoldoende maatregelen neemt of heeft genomen om een veilige uitvoering van een evenement/activiteit te garanderen, is CustomersConnect gerechtigd het evenement/activiteit geheel of gedeeltelijk geen doorgang te laten vinden, zonder dat Opdrachtgever enige aanspraak kan maken op een schadevergoeding of korting op de overeengekomen factuurbedrag.

7.4 Elektriciteit, gas-, water-, licht- en rioleringsvoorzieningen dienen door de Opdrachtgever zelf te worden verzorgd, indien deze niet specifiek van tevoren zijn opgenomen in de overeenkomst met CustomersConnect.

7.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afdracht van de Bumarechten.

7.6 Opdrachtgever vrijwaart CustomersConnect voor alle aanspraken van derden (waaronder, maar niet beperkt tot, deelnemers aan en bezoekers van evenementen/activiteiten) ter zake tijdens of in verband met de uitvoering van de overeenkomst door deze derden geleden schade, tenzij (en voor zover) deze schade uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van CustomersConnect.

Artikel 8 Uitvoering van de overeenkomst en het betrekken van derden daarbij

8.1 CustomersConnect voert de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst uit naar beste en eigen inzicht, deskundigheid en vermogen. CustomersConnect kan niet garanderen dat zij met de werkzaamheden voortdurend het overeengekomen gewenste resultaat behaalt. Ten aanzien van de werkzaamheden geldt er een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. De inspanningsverplichting houdt in dat CustomersConnect niet kan garanderen dat de gewenste resultaten (daadwerkelijk) behaald worden.

8.2 Voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft CustomersConnect het recht (delen van) het werk door derden te laten uitvoeren.

8.3 CustomersConnect aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden worden verricht voor zover deze zelf een overeenkomst met de Opdrachtgever is aangegaan. CustomersConnect is geen partij bij de overeenkomst die een Opdrachtgever met een derden zoals een leverancier gesloten heeft.

8.4 CustomersConnect is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan CustomersConnect de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

8.5 Indien door CustomersConnect of door Opdrachtgever ingeschakelde derden in het kader van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

8.6 De uitvoering van de werkzaamheden gebeurt op basis van het op het moment van het aangaan van de overeenkomst geldende omstandigheden en voor zover afhankelijk van prestaties van derden en de door derden verstrekte gegevens aan CustomersConnect.

8.7 Eventuele levertermijnen in een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst zijn nimmer fatale termijnen. Indien CustomersConnect een levertermijn overschrijdt dan dient Opdrachtgever CustomersConnect schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij CustomersConnect een redelijke termijn krijgt om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

8.8 Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door leverancier en/of een derde een termijn overschreden, dan is CustomersConnect niet aansprakelijk voor de gevolgen van welke aard dan ook.

Artikel 9 Afspraken

9.1 Opdrachtgever dient tijdig aanwezig te zijn op afspraken en zal zich gedurende de afspraken volledig inzetten en iedere medewerking verlenen. Indien Opdrachtgever, om welke reden dan ook, niet in de gelegenheid is aanwezig te zijn op een afgesproken afspraak, dan dient Opdrachtgever dit vroegtijdig, doch in ieder geval uiterlijk 3 dagen van tevoren te melden bij CustomersConnect.

9.2 Annulering van afspraken kan telefonisch of per e-mail.

9.3 Indien de afspraak niet binnen de in lid 2 gestelde termijn geannuleerd is, dan kan CustomersConnect kosten in rekening brengen voor de gereserveerde tijd.

9.4 Dit artikel is ook van toepassing indien Opdrachtgever –zonder afmelding - niet verschijnt op een afspraak.

9.5 Indien CustomersConnect een afspraak annuleert wegens ziekte of een andere overmachtsituatie dan wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Bij overmacht kan CustomersConnect niet aansprakelijk worden gesteld.

9.6 Het bepaalde in dit artikel geldt niet indien sprake is van overmacht.

Artikel 10 Extra kosten meer- en/of minderwerk

10.1 De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de overeenkomst kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden. Indien door toedoen van de Opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de overeenkomstvoering, zal CustomersConnect in overleg met de Opdrachtgever de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen. Indien dit leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende overeenkomst aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. CustomersConnect is gerechtigd om de extra kosten voor wijzigingen van de overeenkomst aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

10.2 In afwijking van lid 1 zal CustomersConnect geen meerkosten in rekening kunnen brengen die aan CustomersConnect kunnen worden toegerekend.

10.3 Kosten die ontstaan doordat de Opdrachtgever in gebreke is gebleven om de uitvoering of voortgang van de overeenkomst mogelijk te maken, worden door CustomersConnect extra in rekening gebracht.

10.4 Tot meerwerk behoren in het algemeen: alle werkzaamheden en leveranties die naar de mening van CustomersConnect voor de realisatie van de overeenkomst noodzakelijk zijn en die niet separaat en expliciet door de Opdrachtgever zijn verlangd. Meerwerk, te verrichten op verzoek van de Opdrachtgever en welke geen deel uitmaken van de overeenkomst, zullen door CustomersConnect afzonderlijk in rekening worden gebracht.

10.5 Meerwerk wordt berekend op basis van de bij aanvang gestelde condities en verrekend met de betaling van de totale factuurbedrag of de laatste termijn daarvan. Minderwerk wordt slechts verrekend indien CustomersConnect daarmee schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 11 Wijzigen van de overeenkomst

11.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen resp. aanvullen.

11.2 Wijzigingen of aanvullingen van de overeenkomst zijn alleen mogelijk na uitdrukkelijke en schriftelijke instemming van CustomersConnect.

11.3 Zonder daarmee in gebreke te komen kan CustomersConnect een verzoek tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst weigeren. CustomersConnect heeft dan recht op betaling voor de verrichte werkzaamheden aan de oorspronkelijke overeenkomst.

11.4 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd en/of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de overeenkomst worden beïnvloed. CustomersConnect zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

11.5 Indien de wijziging en/of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal CustomersConnect de Opdrachtgever hierover vooraf inlichten.

11.6 Indien een vast tarief is overeengekomen zal CustomersConnect daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit vast tarief tot gevolg heeft.

11.7 Indien de wijziging of aanvulling van de overeenkomst het gevolg is van een omstandigheid die aan CustomersConnect kan worden toegerekend, dan zal zij geen meerkosten in rekening brengen.

11.8 Indien het noodzakelijk is om de overeenkomst tussentijds te wijzigen door toedoen van de Opdrachtgever, dan is CustomersConnect gerechtigd de overeenkomst te wijzigen.

11.9 Indien na de totstandkoming van de overeenkomst deze door CustomersConnect niet kan worden nagekomen ten gevolge van een omstandigheid die bij de totstandkoming van de overeenkomst niet bekend was, heeft CustomersConnect het recht te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig gewijzigd wordt, dat uitvoering van de overeenkomst mogelijk blijft.

11.10 Het verzoek door Opdrachtgever om de leveringsdatum te wijzigen, kan alleen in onderling overleg en na schriftelijke bevestiging van CustomersConnect. Alle kosten voortvloeiend uit deze wijziging komen ten laste van Opdrachtgever.

Artikel 12 Contractduur; uitvoeringstermijn, risico-overgang en prijsverhoging

12.1 De overeenkomst tussen CustomersConnect en een Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

12.2 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever CustomersConnect derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. CustomersConnect dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

12.3 Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens CustomersConnect gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van CustomersConnect daardoor direct of indirect ontstaan.

12.4 Indien CustomersConnect met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is CustomersConnect niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Artikel 13 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

13.1 CustomersConnect is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst en/of deze voorwaarden niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst CustomersConnect ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van CustomersConnect kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

13.2 Voorts is CustomersConnect bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van CustomersConnect kan worden gevergd.

13.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van CustomersConnect op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien CustomersConnect de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

13.4 Indien CustomersConnect tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

13.5 Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is CustomersConnect gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

13.6 Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is CustomersConnect gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

13.7 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door CustomersConnect, zal CustomersConnect in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor CustomersConnect extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij CustomersConnect anders aangeeft.

13.8 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het CustomersConnect vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van CustomersConnect op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

13.9 Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

13.10 Indien Opdrachtgever de overeenkomst met CustomersConnect wenst te beëindigen, dan dient Opdrachtgever CustomersConnect er schriftelijk van in kennis te stellen dat Opdrachtgever de overeenkomst niet wilt laten verlengen, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 30 dagen voor de datum waarop de overeenkomst zal aflopen.

13.11 Een opzegging per e-mail wordt pas geldig geacht, wanneer Opdrachtgever antwoord heeft ontvangen van CustomersConnect.

13.12 Bij annulering korter dan 6 weken voor aanvang van een gepland en georganiseerd event, is Opdrachtgever het volledige bedrag volgens de overeenkomstbevestiging en/of offerte verschuldigd aan CustomersConnect.

Artikel 14 Betaling en incassokosten

14.1 Betaling van een factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door CustomersConnect aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door CustomersConnect aangegeven. CustomersConnect is gerechtigd om periodiek te factureren.

14.2 Bedragen zijn exclusief btw en bijkomende kosten, zoals –maar niet beperkt tot – reis – en verblijfskosten, administratiekosten enz.

14.3 Indien Opdrachtgever het op de orderbevestiging, offerte en/of factuur vermelde bedrag en/of eventuele andere verschuldigde bedragen op grond van de Overeenkomst niet volledig betaalt op de daarin aangegeven momenten en data, is Opdrachtgever van rechtswege in gebreke gebleven en worden alle openstaande bedragen onmiddellijk opeisbaar. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15 % van het totale factuurbedrag met een minimum van € 100,-. Indien CustomersConnect echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd. De rente bedraagt 1% per maand.

14.4 CustomersConnect heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevalen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. CustomersConnect kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. CustomersConnect kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevalen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

14.5 De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan CustomersConnect verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

14.6 CustomersConnect verstuurt haar facturen digitaal.

14.7 In geval liquidatie, faillissement, beslag en/of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn alle vorderingen van CustomersConnect op de Opdrachtgever direct opeisbaar.

14.8 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

14.9 Indien sprake is van een betalingsachterstand staakt CustomersConnect haar werkzaamheden. De werkzaamheden worden weer hervat op het moment dat Opdrachtgever alle openstaande bedragen inclusief de wettelijke (handels)rente voldaan heeft.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

15.1 Indien CustomersConnect aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld.

15.2 CustomersConnect is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat CustomersConnect is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens. CustomersConnect is niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit werkzaamheden verricht door derde partijen, zoals –maar niet beperkt tot – leveranciers.

15.3 Nalatigheid aan de zijde van Opdrachtgever (bijvoorbeeld het niet opvolgen van aanwijzingen van CustomersConnect en/of door haar ingezette personen), het anderszins niet, niet correct of niet tijdig nakomen van de overeenkomst sluit iedere vorm van aansprakelijkheid van CustomersConnect uit. CustomersConnect 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.

15.4 Indien CustomersConnect aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van CustomersConnect beperkt tot maximaal eenmaal de factuurwaarde van de overeenkomst met een maximum van € 2500,-, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij een overeenkomst langer dan 3 maanden is de aansprakelijkheid van CustomersConnect beperkt tot eenmaal het factuurbedrag over de laatste 3 maanden met een maximum van € 2500, -.

15.5 De aansprakelijkheid van CustomersConnect is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

15.6 CustomersConnect is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van CustomersConnect aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan CustomersConnect toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

15.7 CustomersConnect is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, teleurgestelde verwachtingen en schade door bedrijfsstagnatie.

15.8 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van CustomersConnect of zijn leidinggevende ondergeschikten.

15.9 Het is niet toegestaan om onder invloed van drugs en/of alcohol deel te nemen aan activiteiten van CustomersConnect. CustomersConnect is gerechtigd om bij verdenking hiervan deelnemer(s) uit te sluiten van deelname, waarbij Opdrachtgever geen recht heeft op restitutie.

15.10 Deelname aan bijeenkomsten/ activiteiten/ evenementen geschiedt geheel op eigen risico van de deelnemer dan wel de Opdrachtgever.

15.11 Elke aansprakelijkheid van CustomersConnect vervalt na 1 jaar na beëindiging van de werkzaamheden of na het ontstaan van de schade. Bij gebreke hiervan vervalt ieder recht op schadevergoeding.

15.12 CustomersConnect is niet aansprakelijk indien sprake is van overmacht.

Artikel 16 Vrijwaring

16.1. De Opdrachtgever vrijwaart CustomersConnect voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst en/of werkzaamheden schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan CustomersConnect toerekenbaar is. Indien CustomersConnect uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden CustomersConnect zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is CustomersConnect, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van CustomersConnect en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 17 Klachten

17.1 Klachten over een leverancier en/of een andere derde dienen ingediend te worden bij de betreffende wederpartij. Dit is uitsluitend een zaak tussen de Opdrachtgever en de leverancier en/of derde.

17.2 Klachten over de werkzaamheden, overeenkomsten en/of facturen moeten binnen 2 weken bij CustomersConnect schriftelijk en gemotiveerd kenbaar worden gemaakt. Na het verstrijken van deze termijn, worden de werkzaamheden resp. de facturen geacht te zijn goedgekeurd en vervallen alle rechten ter zake.

17.3 Een klacht schort de betalingsverplichtingen of de overige verplichtingen uit de overeenkomst en/of deze voorwaarden niet op, tenzij CustomersConnect schriftelijk kenbaar heeft gemaakt dat de klacht gegrond is.

17.4 CustomersConnect behandelt een klacht binnen 14 dagen af. Indien zij een langere afhandelingstermijn nodig heeft, wordt de Opdrachtgever daarover geïnformeerd.

17.5 Indien de klacht terecht is, heeft CustomersConnect de mogelijkheid tussen aanpassing van de factuur, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de werkzaamheden .

Artikel 18 Overmacht

18.1 CustomersConnect is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

18.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop CustomersConnect geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CustomersConnect niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van CustomersConnect of van derden daaronder begrepen. CustomersConnect heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat CustomersConnect zijn verbintenis had moeten nakomen.

18.3 CustomersConnect kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

18.4 Voorzover CustomersConnect ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is CustomersConnect gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 19 Eigendomsvoorbehoud

19.1 Alle door CustomersConnect geleverde zaken, daaronder mede begrepen eventuele ontwerpen, schetsen, tekeningen, adviezen, films, (promotie) materialen, software en/of (elektronische) bestanden enz. blijven eigendom van CustomersConnect totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met CustomersConnect gesloten overeenkomsten en deze Algemene Voorwaarden is nagekomen.

19.2 De Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht CustomersConnect zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden – doch binnen 3 dagen - daarvan op de hoogte te stellen.

19.2 De Opdrachtgever is verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

19.3 De door CustomersConnect geleverde zaken die krachtens dit artikel onder het eigendomsvoorbehoud vallen mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.

19.4 Voor het geval dat CustomersConnect zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan CustomersConnect of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van CustomersConnect zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

Artikel 20 Retentierecht

20.1 CustomersConnect is gerechtigd de afgifte van al hetgeen zij in verband met de overeenkomst onder zich heeft op te schorten, totdat al haar vorderingen zijn voldaan, dan wel voor voldoening daarvan door of vanwege de Opdrachtgever voldoende zekerheid is gesteld.

Artikel 21 Aanvullende voorwaarden met betrekking tot de Media

21.1 CustomersConnect is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit of beschikbaarheid van de informatie die door de bronnen is samengesteld. Indien een dienst of informatie met betrekking tot de Media geacht wordt in strijd te zijn met een wet of recht van derden, dan heeft CustomersConnect het recht het desbetreffende materiaal te verwijderen zonder uw toestemming. CustomersConnect is gerechtigd alle maatregelen te nemen die het bedrijf

noodzakelijk acht om een eind te maken aan een dergelijke overtreding. CustomersConnect is niet aansprakelijk voor uw nalatigheid of misbruik van de Media of informatie van derden. Indien voor toegang tot websites betaling vereist is, dan bent u verantwoordelijk voor die betalingen.

Artikel 22 Intellectuele eigendom

22.1 CustomersConnect behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. CustomersConnect heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

22.2 Alle door het CustomersConnect verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enzovoorts zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt voor eigen gebruik van de Opdrachtgever. Opdrachtgever is betreffende voormelde informatie en documentatie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CustomersConnect niet gerechtigd tot verveelvoudig, openbaarmaking of ter kennis bringing aan derden.

Artikel 23 Publiciteit

23.1 CustomersConnect kan in de pers, vakpers en andere bladen aankondigingen doen over het bestaan van de overeenkomst, waarbij de Opdrachtgever voorafgaande aan de publicatie is geïnformeerd. Opdrachtgever stemt er verder mee in dat CustomersConnect in advertentie- en marketingmateriaal Opdrachtgever noemt als gebruiker van de materialen waarvoor hij een gebruiksrecht heeft.

Artikel 24 Slotbepaling van deze algemene voorwaarden

24.1 CustomersConnect is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende overeenkomsten, tenzij partijen anders overeenkomen.

24.2 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij CustomersConnect partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien Opdrachtgever gevestigd is in het buitenland. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

24.3 De rechtbank waar CustomersConnect gevestigd is, is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft CustomersConnect het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

24.4 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.