

Artikel 1. Identiteit

Jouw Receptioniste B.V. Je vindt ons op onderstaand adres.

Hisveltplein 46

6826 LH Arnhem

KvK-nummer: 92176275

BTW-nummer: -

Artikel 2. Definities

1. **Jouw Receptioniste:** Dat zijn wij.
2. **Klant:** Dat ben jij zodra je vanuit jouw beroep of bedrijf een overeenkomst aangaat met Jouw Receptioniste.
3. **Diensten:** Dat zijn alle diensten die Jouw Receptioniste aan jou aanbiedt, zoals telefoonservice, live chat beheer, klantenservice en outbound-bellen.

Artikel 3. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Jouw Receptioniste aan jou en op elke overeenkomst tussen Jouw Receptioniste en jou.
2. Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen aanvullende voorwaarden gelden voor bepaalde diensten. Dat geven we dan schriftelijk aan. Zijn er verschillen tussen deze algemene en de aanvullende voorwaarden? Dan kun je uitgaan van onze schriftelijke aanvullingen.
3. Eventuele door jou gehanteerde Algemene Voorwaarden worden door ons niet geaccepteerd en zijn dus niet van toepassing.

Artikel 4. Offertes/aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

1. Al onze aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend. Behalve als we in de offerte een termijn voor aanvaarding hebben gezet. Een aanbieding of offerte vervalt automatisch als we de verzochte dienst niet meer aanbieden. Bevestig je niet schriftelijk binnen 14 dagen dat de aanbieding of offerte akkoord is? Ook dan vervalt deze. Een aanbieding of offerte is eenmalig. Voor toekomstige overeenkomsten kun je dus niet uitgaan van dezelfde afspraken.
2. Staan er fouten in de aanbieding of offerte als gevolg van een vergissing of verschrijving, dan kun je ons daar niet aan houden.
3. Ga je niet met alle onderdelen in de aanbieding of offerte akkoord? Dan hebben we geen overeenkomst.
4. Een overeenkomst met ons komt alleen tot stand doordat je ons schriftelijk bevestigt dat je akkoord gaat met de aanbieding of offerte.

Artikel 5. Prijzen

1. Alle door ons opgegeven en met ons overeengekomen prijzen zijn in euro's en exclusief BTW en andere overheidsheffingen.
2. Wij kunnen de prijzen jaarlijks in januari eenzijdig verhogen. Hiernaast mogen wij de overeengekomen prijs tussentijds verhogen als na het tot stand komen van de overeenkomst de kosten van de diensten waarvan wij gebruik maken stijgen. Wij stellen je tijdig, in beginsel een maand, voor het inwerkingtreden van een prijsverhoging op de hoogte.

Artikel 6. Betaling, incassokosten, opschorten verplichtingen

1. Facturering van abonnementsgeld vindt plaats per maand vooruit. Overige kosten worden maandelijks achteraf gefactureerd.
2. We verwachten jouw betaling binnen een termijn van 14 dagen na de factuur.
3. Betaal je de factuur niet op tijd? Dan zien wij dat als verzuim en ben je ons 2% rente per maand verschuldigd, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is. In dat geval moet je die betalen. De rente over het verschuldigde bedrag berekenen we vanaf het moment dat je in verzuim bent totdat je het bedrag hebt betaald. Wij kunnen bij niet tijdige betaling administratiekosten in rekening brengen van € 25,--.
4. Kom je niet of niet op tijd jouw verplichtingen naar ons na? Dan komen alle kosten die wij maken om het bedrag alsnog te krijgen voor jouw rekening. Ook de eventuele gerechtelijke kosten, als we hier bijvoorbeeld een advocaat voor nodig hebben. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 100,--.
5. Zijn wij een bedrag aan jou verschuldigd? Dan mogen we dit verrekenen met elk bedrag dat wij nog van jou tegoed hebben. Andersom is dat niet mogelijk.
6. Heb je bezwaar tegen de hoogte van een factuur? Dan moet je de factuur volledig betalen en mag je de betaling niet opschorten zolang we er nog niet uit zijn.
7. We kunnen aanvullende voorwaarden aan je opleggen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld vooruitbetaling of het verschaffen van zekerheid voor de betaling.
8. Betaal je jouw facturen niet op tijd dan kunnen wij er ook voor kiezen om onze diensten op te schorten totdat wij volledige betaling van je hebben ontvangen.

Artikel 7. Duur en (tussentijdse) opzegging van de overeenkomst

1. Wij leveren diensten in de vorm van abonnementen. De overeenkomst die ten grondslag ligt aan een abonnement heeft een looptijd van één kalendermaand. Dit tenzij schriftelijk anders wordt afgesproken.
2. Tussentijdse opzegging van de overeenkomst door jou kan schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één dag.
3. Wordt de overeenkomst niet schriftelijk opgezegd, dan wordt deze steeds verlengd voor de duur van weer één maand.
4. Ook wij mogen de overeenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één dag als dat wij dat willen. We betalen in dat geval geen schadevergoeding. Dit doen we natuurlijk niet zomaar, maar het kan onder meer voorkomen als:
 - a. Je de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet helemaal of niet op tijd nakomt.
 - b. We na het sluiten van de overeenkomst denken dat jij jouw verplichtingen niet na kunt komen.
 - c. Jou gevraagd is om aan te tonen dat je aan jouw verplichtingen voor de overeenkomst kunt voldoen, maar wij hiervan geen of te weinig bewijs voor krijgen.
 - d. Door vertraging van jouw kant wij de gemaakte afspraken niet meer na kunnen komen.
 - e. Als je in zwaar weer terecht komt waarbij je moet denken aan liquidatie, (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, beslaglegging, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor je niet langer vrijelijk over jouw vermogen beschikt.
 - f. Als het voor ons onmogelijk is om de dienst te kunnen verrichten.
5. Wordt de overeenkomst opgezegd? Dan kunnen wij onze vorderingen meteen opeisen. Wij zijn niet verplicht om jou een schadevergoeding of schadeloosstelling te betalen.

Artikel 8. Doorschakelnummer

1. Als aan jou door ons een doorschakelnummer wordt toegekend mag je deze niet zonder toestemming aan derden geven of door derden laten gebruiken.
2. Het doorschakelnummer blijft eigendom van Jouw Receptioniste. Mocht er geen sprake zijn van eigendom dan kun je in ieder geval geen aanspraak maken op het doorschakelnummer anders dan voor het gebruik van de diensten van Jouw Receptioniste.
3. Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig in- en uitschakelen van het doorschakelnummer. Je vrijwaart ons voor schade als gevolg van het niet tijdig in- of uitschakelen van het doorschakelnummer.
4. Het is niet toegestaan om het doorschakelnummer zelf te gebruiken in rechtstreekse uitingen zoals op je briefpapier of website.

Artikel 9. Levering van de diensten

1. Wij zullen bij het uitvoeren van de overeenkomst zoveel mogelijk de door jou opgegeven gegevens en instructies in acht nemen.
2. Wij gaan er van uit dat je alles doet dat nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de diensten mogelijk te maken. Je moet ervoor zorgen dat alle gegevens waarvan wij aangegeven dat die nodig zijn of waarvan je hoort te begrijpen dat die nodig zijn voor het uitvoeren van de diensten tijdig aan ons worden verstrekt.
3. Je geeft ons toegang tot alle plaatsen, diensten en accounts onder jouw beheer die wij nodig hebben om de diensten te leveren.
4. Wij mogen opdrachten weigeren als het doel of de strekking daarvan in strijd is met een wettelijke of van overheidsweg gegeven bepaling of als het in strijd is met onze goede naam of onze belangen. Wij zijn in dat geval niet aansprakelijk voor eventuele schade.

Artikel 10. Beschikbaarheid van de dienst

1. Wij zullen ons inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van onze diensten te realiseren maar bieden geen garantie.
2. Wij kunnen onze systemen of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, aanpassingen of verbetering daarvan. Wij zullen proberen dit zoveel mogelijk buiten de openingsuren te laten plaatsvinden en wij zullen je op de hoogte stellen van een geplande buitengebruikstelling. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade door zo'n buitengebruikstelling.
3. Wij zullen ons inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de dienst door storingen, onderhoud of andere oorzaken je te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Komen wij de afspraken die we met jou gemaakt hebben niet na dan is onze aansprakelijkheid beperkt zoals we in dit artikel aangeven.
2. Heb je onjuiste of onvolledige gegevens met ons gedeeld? Dan zijn wij niet aansprakelijk als hierdoor schade ontstaat.
3. Is er sprake van overmacht (artikel 12) dan zijn wij ook niet aansprakelijk voor de schade die daardoor is ontstaan.
4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Bij indirecte schade kun je denken aan gederfde winst, verlies van goodwill, reputatie, handel of contracten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
5. Ben je zelf verzekerd tegen de schade die je hebt opgelopen? Dan zijn wij niet aansprakelijk.

6. Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is dat je de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk per aangetekende brief aan ons meldt.
7. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade.
8. Onze aansprakelijkheid is in dat geval nooit hoger dan het bedrag dat door ons aan jou in rekening is gebracht in de aan het schadevoorval voorafgaande drie maanden. In géén geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan het door onze verzekeraar uitgekeerde bedrag in dat specifieke geval.
9. Je vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de dienst(en).

Artikel 12. Overmacht

1. In het geval van overmacht hoeven wij ons niet aan onze verplichtingen te houden naar jou toe. Dit mogen we zolang er sprake van overmacht is.
2. Onder overmacht verstaan we elke van onze wil onafhankelijke omstandigheid en/of onvoorzienbare omstandigheid waarvoor het nakomen van onze verplichting naar jou geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd zoals energiestoringen, het uitvallen van internet, storingen in een (telecommunicatie)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de website, een netwerkaanval, ziekte onder personeel, brand of waterschade.

Artikel 13. Intellectuele eigendom

Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder de software van de diensten, de bijbehorende documenten en alle wijzigingen en uitbreidingen daarop liggen en blijven bij Jouw Receptioniste en/of haar licentiegevers. Je krijgt alleen gebruiksrechten en verder mag je de diensten niet gebruiken, verveelvoudigen of openbaar maken. Het gebruiksrecht wordt gegeven voor de looptijd van de overeenkomst en is niet-exclusief en niet-overdraagbaar.

Artikel 14. Privacy

1. Bij het uitvoeren van de overeenkomst kunnen er door Jouw Receptioniste voor jou persoonsgegevens verwerkt worden waarbij je als verwerkingsverantwoordelijke aan te merken bent en wij als verwerker. Je vrijwaart ons voor alle mogelijke aanspraken van betrokkenen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. Wij zullen in een voorkomend geval met jou een verwerkersovereenkomst sluiten waarin afspraken over de verwerking en de beveiliging van deze persoonsgegevens worden vastgelegd.
3. Je staat het ons toe om gegevens van jou, in de vorm van onder andere gespreksopnames en berichten in te zetten voor kwaliteitsdoeleinden. Opnames zullen worden bewaard tot het nagestreefde doel is bereikt. Daarna zullen de opnames worden verwijderd.

Artikel 15. Geheimhouding

Jouw Receptioniste zal alle informatie die wij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst ontvangen vertrouwelijk behandelen en verplicht zich tot geheimhouding daarvan. Wij leggen deze verplichting ook op aan onze werknemers en aan door ons ingeschakelde derden.

Artikel 16. Slotbepalingen

1. Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Ontstaat er tussen jou en Jouw Receptioniste op basis van een aanbieding, offerte of overeenkomst onenigheid? Dan wordt dit geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in Den Haag.
3. Als een bepaling in deze Algemene Voorwaarden niet geldig is dan beïnvloedt dit niet de geldigheid van de andere bepalingen. Partijen zullen dan alles doen om de ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe geldige bepaling die strookt met de bedoeling van de eerdere bepaling.
4. Alle schriftelijke en telefonische mededelingen van Jouw Receptioniste aan het laatst opgegeven (e-mail)adres of telefoonnummer van jou wordt geacht jou te hebben bereikt.
5. Wil je jouw rechten en verplichtingen uit onze overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden overdragen aan anderen? Dan heb je hier schriftelijke toestemming van ons voor nodig.