

# Algemene Voorwaarden - Webcare Today - November 2018

## 1. Definities

De hieronder genoemde termen worden in deze Algemene Voorwaarden als volgt gedefinieerd:

- 1.1. "Algemene Voorwaarden": deze Algemene Voorwaarden.
- 1.2. "Bericht": iedere tekst, document of beeld dat afzonderlijk tussen bezoekers van de website van Cliënt en de Chat Agents middels gebruikmaking van Messaging wordt verzonden.
- 1.3. "Chat": een online conversatie of uitwisseling van berichten die plaatsvindt op een of meerdere digitale communicatiekanalen, die Cliënt aanbiedt aan haar klanten door de inzet van Chat Agents van Webcare Today.
- 1.4. "Chat Agent": een natuurlijke persoon die door Webcare Today wordt ingezet om Chats uit te voeren voor Cliënten, een natuurlijk persoon die door Cliënt wordt ingezet om Chats uit te voeren, of een chatbot (software) die door Webcare Today wordt geprogrammeerd en ingezet om Chats uit te voeren voor Cliënten, in de uitvoering van een Overeenkomst.
- 1.5. "Cliënt": de natuurlijke of rechtspersoon, de samenwerkingsverbanden zonder rechtspersoonlijkheid, alsmede diens vertegenwoordiger en gemachtigde, die met Webcare Today een Overeenkomst hebben afgesloten of wensen af te sluiten.
- 1.6. "Derden": andere (rechts-)personen dan Cliënt of Webcare Today.
- 1.7. "Digitale communicatiekanalen" of "communicatiekanalen": de door Cliënt geselecteerde Digitale communicatiekanalen die door Webcare Today worden gebruikt ten behoeve van het uitvoeren van Chats.
- 1.8. "Messaging": technologieën waarbij het de bedoeling is dat berichten zo snel mogelijk worden overgebracht, door Webcare Today of derde partijen aangeboden.
- 1.9. "Opdracht tot Dienstverlening": de door Webcare Today opgemaakte opdrachtovereenkomst die de tussen Webcare Today en Cliënt besproken en overeengekomen dienstverlening door Webcare Today aan Cliënt weergeeft.
- 1.10. "Partij(en)": Cliënt en/of Webcare Today.
- 1.11. "Overeenkomst(en)": alle door Webcare Today en Cliënt overeengekomen Opdrachten tot Dienstverlening, vormen tezamen met deze Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst een Overeenkomst.
- 1.12. "Resultaat": iedere uitkomst van een Bericht of een Chat die Webcare Today aan Cliënt levert.
- 1.13. "Services": alle diensten die Webcare Today aan Cliënt levert en omschreven staan in de Opdracht tot Dienstverlening.
- 1.14. "Schriftelijk": op papier dan wel in e-mail gestelde, gedagtekende en ondertekende of met naam vermelde correspondentie of documentatie.
- 1.15. "Verwerkersovereenkomst": de door Webcare Today opgemaakte overeenkomst die de tussen Webcare Today en Cliënt verhouding in relatie tot de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) weergeeft.
- 1.16. "Webcare Today": de besloten vennootschap Webcare Today, gevestigd en kantoorhoudende te 8231 KA Lelystad, De Schans 19-21.

## **2. Toepasselijkheid**

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en Overeenkomsten van Webcare Today met Cliënt, evenals op de uitvoering daarvan. Afwijkende bedingen en Overeenkomsten zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk met Webcare Today zijn overeengekomen.
- 2.2. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Webcare Today heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en Webcare Today zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden in dat geval aan Cliënt ter beschikking stellen. Indien Cliënt niet binnen 30 dagen na de genoemde terbeschikkingstelling bezwaar maakt tegen de toepasbaarheid van de gewijzigde Algemene Voorwaarden, zullen de gewijzigde Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op de Overeenkomst.

## **3. Offertes en overeenkomsten**

- 3.1. Webcare Today stelt in overleg met Cliënt en op basis van de door Cliënt aangereikte informatie, vast welke behoeftes en communicatiedoelstellingen / Resultaten Cliënt heeft ter zake van de diensten van Webcare Today.
- 3.2. Ter bevestiging van het overeengekomene tussen Cliënt en Webcare Today, stuurt Webcare Today vervolgens een Opdracht tot Dienstverlening aan Cliënt.
- 3.3. Indien Cliënt niet binnen 7 dagen bezwaar maakt tegen de inhoud van de Opdracht tot Dienstverlening, wordt de Opdracht tot Dienstverlening geacht te inhoud van de bereikte overeenstemming tussen Cliënt en Webcare Today correct weer te geven.
- 3.4. Alle door Webcare Today gedane aanbiedingen - in welke vorm dan ook gedaan- zijn vrijblijvend tenzij het tegendeel uitdrukkelijk kenbaar is gemaakt. Aanbiedingen verplichten Webcare Today niet tot het aangaan van een Overeenkomst. De Opdracht tot Dienstverlening is uitdrukkelijk uitgesloten van dit artikel 3.4.
- 3.5. Voor Overeenkomsten waarvoor naar aard of omvang geen Opdracht tot Dienstverlening wordt verzonden, wordt de factuur geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens het geval dat Cliënt hier binnen zeven dagen bezwaar tegen maakt.
- 3.6. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zijn voor de Cliënt niet overdraagbaar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Webcare Today. Het ontbreken van deze goedkeuring geeft Webcare Today het recht, zonder voorafgaande kennisgeving of gerechtelijke tussenkomst, de Overeenkomst op te zeggen dan wel te ontbinden, ter keuze van Webcare Today.
- 3.7. Elke Overeenkomst wordt steeds aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat Cliënt voldoende kredietwaardig blijkt voor de geldelijke nakoming van de Overeenkomst. Cliënt zal op eerste verzoek van Webcare Today zekerheid stellen ter nakoming van haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst.

## **4. Duur van de overeenkomst**

- 4.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 4.2. Partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging van de Overeenkomst dient steeds schriftelijk plaats te vinden en kan niet anders geschieden dan tegen het einde van de desbetreffende kalendermaand.

## **5. Dienstverlening van Webcare Today**

- 5.1. Webcare Today verzorgt, ten behoeve van Cliënt, Chats door de inzet van Chat Agents.
- 5.2. Webcare Today en Cliënt komen schriftelijk overeen gedurende welke weekdagen en tijden Webcare Today bezetting door Chat Agents ten behoeve van Cliënt verzorgt. Het staat Webcare Today vrij binnen een marge van 5% af te wijken van de overeengekomen bezettingsuren per maand.
- 5.3. Cliënt selecteert zelf de passende Digitale communicatiekanalen. Webcare Today kan behulpzaam zijn bij het aanmaken van een account voor een Digitaal communicatiekanaal voor Cliënt.
- 5.4. Webcare Today zal haar Cliënten, indien gewenst, toegang geven tot real-time rapportage over haar dienstverlening.
- 5.5. Het staat Webcare Today vrij om zelf te bepalen op welke wijze zij de opdracht van Cliënt zal uitvoeren. Indien Cliënt dit wenst zal Webcare Today haar hierover vooraf inlichten.
- 5.6. Webcare Today is gerechtigd om zonder toestemming van de Cliënt de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door niet bij haar in dienst zijnde derden, indien dit naar de mening van Webcare Today een goede of efficiënte uitvoering van de opdracht bevordert, tenzij dit in strijd is met de aard en/of inhoud van de opdracht of met verplichtingen uit de databescherming wetgeving of andere wetten.

## **6. Communicatiedoelstellingen & Chat onderwerpen**

- 6.1. Webcare Today stelt in overleg met Cliënt de communicatiedoelstellingen / Resultaten voor de te voeren Chats vast. Deze communicatiedoelstellingen / Resultaten worden vastgelegd in de informatiesystemen van Webcare Today en vormen de basis voor de training van de Webcare Today Chat Agents.
- 6.2. Cliënt begrijpt en accepteert dat de overeengekomen Chat onderwerpen slechts een deel van de te voeren Chats vormen.
- 6.3. Indien Webcare Today of Cliënt nieuwe communicatiedoelstellingen dan wel Chat onderwerpen ontwikkelen, zullen deze niet ingaan tegen de geest van de eerder gemaakte afspraken met Cliënt. Webcare Today hoeft geen voorafgaande toestemming te vragen aan Cliënt en Cliënt accepteert deze wijzigingen.

## **7. Verplichtingen Cliënt**

- 7.1. Voor een correcte dienstverlening van Webcare Today is het essentieel dat de door Cliënt aan Webcare Today verstrekte informatie juist is. Cliënt is daarom gehouden Webcare Today van alle informatie en bescheiden te voorzien, die nodig zijn voor een goede uitvoering van de Overeenkomst. Cliënt draagt er bovendien zorg voor dat de aan Webcare Today verstrekte informatie, inclusief alle informatie op de website van Cliënt, te allen tijde correct en up-to-date is. Als Cliënt onjuiste informatie aan Webcare Today verstrekt dan is Webcare Today niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.
- 7.2. Cliënt is verantwoordelijk voor de selectie van de Digitale communicatiekanalen, het beoordelen en accepteren van de voorwaarden voor het gebruik van het geselecteerde Digitale communicatiekanalen en het juist functioneren daarvan. Cliënt is verantwoordelijk voor een correcte en tijdige implementatie van deze communicatiekanalen en draagt de kosten daarvan zelf. Cliënt draagt er zorg voor dat de Digitale communicatiekanalen tijdens de met Webcare Today overeengekomen tijden beschikbaar en toegankelijk zijn voor zowel de bezoekers van de website van Cliënt, als ook de Chat Agents.

## **8. Prijzen en Facturatie**

- 8.1. Tenzij anders vermeld zijn de prijzen van Webcare Today in overeenstemming met de in de Opdracht tot Dienstverlening genoemde prijzen, uitgedrukt in Euro's en exclusief BTW en eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen.
- 8.2. De aan Webcare Today te betalen vergoeding bestaat uit (een selectie van): a) licentievergoedingen voor de door Cliënt gekozen Digitale communicatiekanalen en Chat Platform; b) een maandelijks vaste vergoeding die zal worden vastgesteld op grond van de te leveren diensten conform de wensen van Cliënt (Service fee); c) een vergoeding per Chat; d) een vergoeding per Resultaat; e) een vergoeding per afgeleverd resultaat in de software van Cliënt; en f) additionele diensten en uren. Allen zoals schriftelijk overeengekomen in de Opdracht tot Dienstverlening.
- 8.3. Webcare Today is gerechtigd de door haar gehanteerde tarieven te verhogen. Webcare Today zal de Cliënt ten minste één maand van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen, met dien verstande dat reeds bekende prijsverhogingen bij orderbevestiging gemeld moeten worden.

## **9. Betaling**

- 9.1. Facturen zullen op basis van de administratie van Webcare Today worden vastgesteld en digitaal (per email) aan Cliënt verzonden worden.
- 9.2. Betalingen dienen zonder korting of verrekening te geschieden in de rekeneenheid waarin de prijzen zijn uitgedrukt. Uitsluitend betalingen aan Webcare Today zelf werken bevrijdend. Bezwaren tegen de factuur dienen binnen 7 dagen na verzending van de factuur aan Webcare Today schriftelijk kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan het recht om bezwaar te maken tegen de factuur vervalft.
- 9.3. Cliënt is te allen tijde gehouden elke door Webcare Today ingediende factuur te voldoen binnen veertien dagen na dagtekening van de factuur, tenzij Cliënt en Webcare Today schriftelijk anders zijn overeengekomen. Het op de bankafschriften van Webcare Today aangegeven valutabedrag is bepalend en derhalve wordt zijn datering als betalingsdag aangemerkt.
- 9.4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de Cliënt in verzuim zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling of waarschuwing nodig is. Voorts is Webcare Today in dat geval gerechtigd om, zonder nadere aankondiging, de uitvoering van de overeenkomst stop te zetten, dan wel de dienstverlening te beperken of te onderbreken.
- 9.5. Bij iedere overschrijding van de betalingstermijn is de Cliënt over het achterstallige bedrag een rente verschuldigd van 1,25% per maand of een gedeelte van een maand.
- 9.6. Alle kosten die Webcare Today redelijkerwijs maakt in verband met de incasso in of buiten rechte, van bedragen die Cliënt op grond van de Overeenkomst aan Webcare Today verschuldigd is en niet op het overeengekomen tijdstip zijn betaald, zijn voor rekening van de Cliënt. Tot deze kosten behoren onder meer: de kosten van ingebrekestelling en de overig noodzakelijke werkzaamheden van gemachtigden, deurwaarders, advocaten en procureurs zoals deze ter zake aan de leverancier in rekening worden gebracht, alsmede de daarover verschuldigde omzetbelasting, ongeacht of deze kosten worden geliquideerd en ongeacht het eventuele geliquideerde bedrag.
- 9.7. Elke verrekeningsbevoegdheid van de Cliënt, uit welke hoofde dan ook, wordt uitgesloten. De door de Cliënt gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter afdoening van de verschuldigde rente en kosten en vervolgens van de oudste onbetaalde facturen, zelfs al vermeldt de Cliënt dat voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## **10. Klachten en reclames**

- 10.1. Reclames dienen schriftelijk te worden ingediend, met nauwkeurige vermelding van de aard en de grond der klacht op grond waarvan de Cliënt meent recht te hebben op reclame. De Cliënt dient te reclameren binnen zeven werkdagen nadat Cliënt met het gebrek bekend was of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.
- 10.2. Indien niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn wordt gereclameerd, worden de prestaties van Webcare Today geacht te zijn uitgevoerd conform de Overeenkomst.
- 10.3. Alle rechtsvorderingen van Cliënt uit hoofde van enige door hem met Webcare Today aangegane Overeenkomst verjaren - behoudens bepalingen van dwingend recht - na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop zij opeisbaar zijn geworden.

## **11. Zekerheidstelling en uitvoering**

- 11.1. Webcare Today is steeds gerechtigd, alvorens de werkzaamheden of dienstverlening te beginnen of daarmee door te gaan, voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichting van de Cliënt te verlangen.
- 11.2. Indien de verlangde zekerheid niet, dan wel op ongenoegzame wijze, wordt verstrekt, heeft Webcare Today het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd de aan Webcare Today alsdan toekomende rechten op betaling van hetgeen bij beëindiging van de Overeenkomst verschuldigd is wegens de verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

## **12. Aansprakelijkheid en niet toerekenbare tekortkoming**

- 12.1. In situaties waarbij een Cliënt jegens Webcare Today B.V. recht heeft op schadevergoeding, geldt dat de aansprakelijkheid van Webcare Today, onverminderd hetgeen overigens in dit artikel 12 wordt bepaald, beperkt is tot schade aan zaken, schade wegens dood of lichamelijk letsel of enig andere directe, aantoonbare en werkelijk geleden schade. Webcare Today B.V. is in geen geval aansprakelijk voor bedrijfsschade, daaronder begrepen schade wegens gederfde winst of besparingen, of indirecte of gevolgschade.
- 12.2. Indien en voor zover op Webcare Today enige aansprakelijkheid jegens de Cliënt mocht blijken te rusten, uit welke hoofde dan ook, is cumulatieve aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag (exclusief BTW) van de daadwerkelijk aan Webcare Today betaalde fees in de 12 maanden voorafgaand aan het schadetoebrengende incident of € 2.500,- indien dat laatste bedrag lager is.
- 12.3. Cliënt erkent dat Webcare Today voor de levering van haar diensten gebruik maakt van software van derden. Webcare Today is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet correct functioneren van de software van deze derden.
- 12.4. Webcare Today is nimmer aansprakelijk voor verlies van of beschadiging aan bestanden of gegevens.
- 12.5. Indien Webcare Today ter zake van enige schade waarvoor zij krachtens de Overeenkomst met de Cliënt c.q. deze Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door een derde aansprakelijk wordt gesteld, zal de Cliënt Webcare Today ter zake volledig vrijwaren.

- 12.6. Als niet aan Webcare Today toerekenbare tekortkomingen worden in ieder geval aangemerkt ieder handelen of nalaten van de Cliënt waardoor schade ontstaat bij derden, storingen in de verbindingen met het Internet, storingen in het telefoonnet van de betrokken telecommunicatiemaatschappij(en), uitval van de elektriciteit en andere storingen die buiten de macht van Webcare Today liggen. Onder overmacht wordt voorts verstaan bedrijfsstoringen, werkstaking, ziekteverzuim van personeel, storingen in of beperkingen van de levering van energie en materialen, stremmingen in het vervoer, brand, explosie, molest, vandalisme, mobilisatie, onlusten, oorlog, uitvoerbeperkingen alsmede alle andere maatregelen van overheidswege die de nakoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk belemmeren, vorst, storm of onwerkbaar weer, overstromingen, iedere verhindering van derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst, tekortkomingen van hulppersonen, machinebreuk en het geheel of gedeeltelijk tenietgaan van voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke zaken.
- 12.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is altijd dat de Cliënt de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één (1) jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Webcare Today aanmeldt.

### **13. Privacy**

- 13.1. Client is de '(verwerkings)verantwoordelijke' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens, die worden verwerkt door Webcare Today ten behoeve van Cliënt.
- 13.2. Voor zover Cliënt daartoe gerechtigd is, stemt deze uitdrukkelijk in met het verwerken van persoonsgegevens van gebruikers voor de uitvoering van de diensten op basis van de bepalingen van de vanop de relatie toepassing zijnde Verwerkersovereenkomst tussen Cliënt en Webcare Today.

### **14. Geheimhouding en inzage gegevensbestanden**

- 14.1. Partijen zijn, behoudens eventuele wettelijke verplichtingen tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding van de door de andere partij verstrekte informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk aangemerkt kan worden (Vertrouwelijke Informatie) en van de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
- 14.2. Webcare Today zal slechts inzage aan derden verschaffen in de in Vertrouwelijke Informatie indien: a. Cliënt de daartoe strekkende schriftelijke toestemming heeft gegeven, of. b. Webcare Today daartoe door het bevoegd gezag verplicht wordt in het kader van een onderzoek naar strafbare gedragingen.
- 14.3. Eventuele inzage als bedoeld in de vorige leden zal zich steeds beperken tot de verschaffing van die informatie waartoe Cliënt toestemming heeft verleend dan wel waartoe Webcare Today wettelijk gehouden is.

## **15. Beëindiging van de Overeenkomst**

- 15.1. Tussentijdse opzegging c.q. ontbinding van de Overeenkomst door Cliënt is enkel mogelijk indien Webcare Today toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst.
- 15.2. Indien een partij (tekortkomende partij) naar de mening van de andere partij (aansprekende partij) toerekenbaar tekortschiet in de uitvoering van de Overeenkomst, deelt de aansprekende partij dit onverwijld per aangetekende brief aan de tekortkomende partij mee. De tekortkomende partij dient daarbij gedurende veertien dagen in de gelegenheid te worden gesteld alsnog behoorlijk na te komen. Blijft de tekortkomende partij ook gedurende deze periode in gebreke dan kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door de aansprekende partij worden opgezegd c.q. ontbonden, tenzij die tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opzegging c.q. ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.
- 15.3. Webcare Today kan de Overeenkomst zonder meer ontbinden, zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst: a. in het geval Cliënt nalaat het door hem verschuldigde factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen. In deze gevallen wordt, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, het gehele bedrag van de resterende factuur bedragen direct opeisbaar. b. in geval van stillegging, liquidatie, surseance van betaling dan wel faillissement van (het bedrijf van) de Cliënt. c. in geval Cliënt overgaat tot het staken van zijn bedrijf dan wel tot overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk deel daarvan, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, danwel overgaat tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf. d. indien de Cliënt, bedrijfsmatig handelend als natuurlijk persoon of op naam van een eenmanszaak, komt te overlijden.

## **16. Algemeen**

- 16.1. Nietigheid of vernietiging van één of enige bepalingen van deze voorwaarden of van enige bepaling in een tussen partijen gesloten overeenkomst laat de werking van de overige bepalingen van deze voorwaarden of van die overeenkomst onverlet. In geval van nietigheid of vernietiging zullen partijen, in overleg, voor die bepaling(en) een regeling in de plaats te stellen die de strekking van het beding zo goed mogelijk benadert.

## **17. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 17.1. Op alle overeenkomsten met Webcare Today is het Nederlandse Recht, zoals geldend voor het Koninkrijk binnen Europa, van toepassing.
- 17.2. Alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, of met de betreffende Algemene Voorwaarden en hun uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, zullen worden beslist door de rechtbank in het arrondissement Amsterdam. Webcare Today is echter in een voorkomend geval vrij om te kiezen voor de volgens de wet (tevens) bevoegde rechter.