

ALGEMENE VOORWAARDEN - Klachtenregistratie.com

Wij, Woweb B.V., bieden via *Software-as-a-Service* (**SaaS**) de software Klachtenregistratie.com (de **Software**) aan. Dit betekent dat wij u via het internet toegang bieden tot de Software die door ons is ontwikkeld. Dit zijn de algemene voorwaarden die op het gebruik van de Software van toepassing zijn.

Mocht u vragen hebben over deze algemene voorwaarden of de Software, aarzel dan niet met ons contact te zoeken via info@woweb.nl of per post: Woweb B.V., Groene Heuvels 1, 6644KX Ewijk.

Wij hebben het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. U stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden van toepassing zal zijn. Afwijkende afspraken gelden alleen als deze schriftelijk door ons zijn aanvaard.

Artikel 1 - Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst die wij met u sluiten.
2. Wij zullen deze algemene voorwaarden op verzoek kosteloos aan u toezenden. Zij zijn ook beschikbaar op www.klachtenregistratie.com.
3. Als een deel van deze Overeenkomst nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst waarop zij van toepassing zijn. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.

Artikel 2 - Offertes en aanbiedingen

1. Al onze aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders is afgesproken. Een aanbod in een offerte geldt alleen voor de specifieke onderliggende opdracht (en niet voor eventuele toekomstige orders).
2. Wij mogen ervan uitgaan dat de gegevens die u aan ons verstrekt kloppen. Wij zullen onze offerte op deze informatie baseren.

Artikel 3 - Prijs

1. De prijs is exclusief eventuele onkosten, exclusief btw en andere heffingen van overheidswege.
2. Wij mogen onze prijzen en tarieven altijd aanpassen. De prijswijziging zal per direct na de aankondiging daarvan, ingaan.

3. Als u niet akkoord gaat met de prijswijziging, kunt u binnen twee weken de overeenkomst met ons opzeggen. De overeenkomst eindigt dan op de datum dat de prijswijziging ingaat.

Artikel 4 - Betaling en incassokosten

1. Wij zullen u maandelijks een factuur sturen. U moet de facturen altijd binnen 14 dagen na factuurdatum hebben voldaan.
2. Als u niet op tijd aan uw betalingsverplichting voldoet, dan bent u automatisch in verzuim. In dat geval bent u de wettelijke (handels)rente plus 1% verschuldigd over het openstaande bedrag. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat u in verzuim bent tot het moment dat u het volledig verschuldigde bedrag voldoet.
3. U bent automatisch in verzuim als u niet op tijd aan uw betalingsverplichting voldoet. In dat geval bent u aan ons alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Bij een openstaand bedrag tot €267 zullen deze kosten €40 zijn. Bij een hoger bedrag zijn de maximale incassokosten als volgt:
 - 15% over de eerste €2500;
 - 10% over het deel dat daarna overblijft, tot €5000;
 - 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €10.000;
 - 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €200.000;
 - 0,5% over het overige deel.

Artikel 5 - Gebruik van Klachtenregistratie.com

1. U krijgt van ons een persoonlijk account met wachtwoord waarmee u toegang krijgt tot de Software. U kunt vervolgens zelf, tegen een vergoeding, een onbeperkt aantal persoonlijke accounts aanmaken voor natuurlijke personen. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Software door de natuurlijke personen waarvoor u een persoonlijk account heeft aangemaakt.
2. Alle personen met een persoonlijk account moeten hun accountgegevens en wachtwoord strikt geheim houden. U bent aansprakelijk voor alle handelingen die worden gedaan nadat is ingelogd met de accountgegevens en het wachtwoord, dit geldt ook voor alle door u aangemaakte persoonlijke accounts. U bent niet aansprakelijk voor deze handelingen als u bij ons heeft gemeld dat een ander het wachtwoord van een persoonlijk account kent.
3. U bent zelf verantwoordelijk voor de technische werking en onderhoud van uw internetverbinding, interne netwerk en alle overige IT-systemen die volgens onze systeemvereisten nodig zijn voor het gebruik van de Software.
4. Wij hebben het recht een persoonlijk account te blokkeren. Dit doen wij als wij het redelijke vermoeden hebben dat met één of meer persoonlijke accounts in strijd wordt gehandeld met

de wet of deze overeenkomst. Daarnaast houden wij het recht om andere consequenties aan dit gebruik te verbinden.

Artikel 6 - Beschikbaarheid en onderhoud van Klachtenregistratie.com

1. Wij zullen ervoor zorgen dat u de Software kunt gebruiken gedurende de tijd dat wij een contract met u hebben. Wij zullen ons inspannen om de Software 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te maken. Wij zijn verantwoordelijk voor de werking en het onderhoud van de Software.
2. Wij kunnen de software (gedeeltelijk) buiten werking stellen voor onderhoud. Wij voeren het onderhoud in principe buiten kantooruren (09:00 - 17:00) uit. U ontvangt vijf werkdagen voor het geplande onderhoud, een kennisgeving van ons. Alleen bij noodgevallen zullen wij u geen kennisgeving sturen.
3. Wij houden het recht de Software te wijzigen en bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te wijzigen, te verwijderen of toe te voegen.
4. Wij garanderen niet dat de Software foutloos is. Breng ons gelijk op de hoogte als de Software een storing heeft, zoals een foutmelding of het uitvallen van een functionaliteit van de Software. U kunt dit doen door een email te sturen naar info@klachtenregistratie.com. Wij zullen vervolgens ons best doen de storing zo snel mogelijk op te lossen.

Artikel 7 - Derden

Wij mogen werkzaamheden (deels) laten verrichten door derden, als wij vinden dat dit nodig is voor de goede uitvoering van de SaaS overeenkomst. Artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde persoon), artikel 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7:409 BW (overlijden van bepaalde persoon) zijn niet van toepassing.

Artikel 8 - Overmacht

Wij zijn niet aansprakelijk als wij de overeenkomst met u niet kunnen nakomen door overmacht. Dit geldt ook als u de overeenkomst door overmacht niet kunt nakomen. Als de overmacht langer duurt dan zes maanden, kan deze overeenkomst schriftelijk worden opgezegd. In dat geval bestaat er geen recht op schadevergoeding. Wij zullen u een factuur sturen over de (nog niet betaalde) periode dat u de Software heeft gebruikt.

Artikel 9 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Wij (of onze licentiegevers of toeleveranciers) zijn exclusief eigenaar van alle bestaande en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrechten, merkrechten,

modelrechten, octrooirechten, broncode en know-how, die rusten op of voortvloeien uit de Software.

2. U krijgt alleen het recht de Software te gebruiken. U kunt geen aanspraak maken op de in lid 1 genoemde intellectuele eigendomsrechten. Het recht tot gebruik van de Software is niet exclusief en het is niet toegestaan het recht tot gebruik van de Software over te dragen of in licentie te geven.

Artikel 10 - Geheimhouding

Wij zijn verplicht al uw vertrouwelijke informatie geheim te houden. Onder 'vertrouwelijke informatie' begrijpen wij alle informatie waarvan u heeft aangegeven dat deze vertrouwelijk is of waarvan het uit de aard van de informatie voortvloeit. Het volgende is in ieder geval vertrouwelijke informatie:

1. informatie die in verband staat met onderzoek en ontwikkeling, bedrijfsgeheimen of bedrijfsinformatie;
2. persoonsgegevens zoals bedoeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. U vrijwaart ons voor alle aanspraken van anderen vanwege de data die u met behulp van de Software heeft opgeslagen, verzameld of verwerkt. Wij zijn niet aansprakelijk voor de inhoud van de data die u binnen de Software heeft opgeslagen, verzameld of verwerkt.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door ondeskundig gebruik van de Software.
3. Wij zijn alleen aansprakelijk voor uw directe schade, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van ons.
4. Onze aansprakelijkheid is steeds beperkt tot het maximale bedrag dat u betaald heeft voor het gebruik van de Software van de afgelopen 12 maanden, of het bedrag dat onze verzekeraar in dat geval uitkeert.
5. Wij verplichten ons zorg te dragen voor een zorgvuldige opslag van de van u afkomstige data. Wij zijn niet aansprakelijk voor de beschadiging of het verliezen van de bij ons of bij derden opgeslagen data.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan onze zijde.

Artikel 12 - Toepasselijk recht

Nederlands recht.

Artikel 13 - Bevoegde rechter

Rechtbank Gelderland.