

## Leveringsvoorwaarden Connected CRM

### 1: Algemeen/toepassing

Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten tussen Didoc Data Services en afnemers of opdrachtgevers, hierna te noemen de wederpartij inzake al haar aan het gebruik van Connected CRM verbonden diensten. Afwijking van deze leveringsvoorwaarden is alleen rechtsgeldig indien dit schriftelijk met instemming van Didoc Data Services geschiedt. Vertegenwoordigers van Didoc Data Services mogen niet van deze voorwaarden afwijken, tenzij zij hiertoe uitdrukkelijk volmacht hebben. Connected CRM is een dienst van Didoc Data Services welke het gebruik betreft van een online CRM applicatie, al of niet in combinatie met aanvullende, al of niet uitvoerende, diensten.

### 2: Offertes, opdrachten, overeenkomst

2.1 Alle offertes en aanbiedingen van Didoc Data Services zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Alle opdrachten aan Didoc Data Services tot het uitvoeren van werkzaamheden dienen schriftelijk te worden gegeven en vergezeld te gaan van een duidelijke werkschrijving. Op toezeggingen, gedaan door werknemers van Didoc Data Services of door deze ingeschakelde derden kan de wederpartij slechts een beroep doen indien zij door Didoc Data Services zelf schriftelijk zijn bevestigd.

2.2 Getoonde of verstrekte monsters, (reken)modellen, teksten of demonstraties hebben het karakter van een benaderende aanduiding. Daaraan ontleende gegevens binden slechts indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

2.3 Toezending van aanbiedingen en offertes verplicht Didoc Data Services niet tot het aangaan van een overeenkomst.

2.4 Na opdracht en/of bestelling door de wederpartij komt geen overeenkomst tot stand dan nadat Didoc Data Services deze opdracht en/of bestelling schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd.

### 3: Wijziging, beëindiging en ontbinding overeenkomst

3.1 Een verzoek van de wederpartij met betrekking tot wijzigingen of aanvullen van de overeenkomst dient schriftelijk te geschieden. Hiervoor kan een meerprijs aan de wederpartij in rekening worden gebracht op basis van de op het moment van uitvoering door Didoc Data Services gehanteerde tarieven.

3.2 Bij opzegging door de wederpartij van opdrachten dient een opzegtermijn van drie maanden in acht te worden genomen. Opzegging kan slechts plaats vinden bij aangetekend schrijven per de eerste van de kalendermaand. Kosten tot aan het moment van beëindiging van de opdracht voor door Didoc Data Services tot dan verrichte werkzaamheden zullen de wederpartij in rekening worden gebracht.

3.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 7 wordt de overeenkomst van rechtswege ontbonden, zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, op het tijdstip dat de wederpartij de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet of niet volledig heeft voldaan, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt, of door beslaglegging, onder curatelenstelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over het vermogen of een deel ervan verliest. Door de ontbinding worden de bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. De wederpartij is aansprakelijk voor alle door Didoc Data Services geleden schade.

3.4 Indien de wederpartij niet tijdig of behoorlijk voldoet aan de verplichtingen welke voor hem enige op grond van deze voorwaarden met Didoc Data Services gesloten overeenkomst voortvloeien, alsmede in geval van opschorting van betalingen, stillegging of liquidatie van het bedrijf of diens overlijden, is Didoc Data Services gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en de door Didoc Data Services geleverde materiele zaken, voor zover nog niet betaald, terug te vorderen, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder dat ingebrekestelling is vereist, en/of betaling van het uitgevoerde deel van de overeenkomst te vorderen en/of voor verdere werkzaamheden of levering

voortuitbetaling te eisen. In deze gevallen worden bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. De wederpartij is aansprakelijk voor alle door Didoc Data Services geleden schade.

### 4: Gebruiksmogelijkheden van geleverde zaken

4.1 Alle verkochte, verhuurde of anderszins verschuldigde zaken worden als afzonderlijke eenheden geleverd. Didoc Data Services staat niet in voor onderlinge aansluitmogelijkheden of de mogelijkheid van aansluiting op overige zaken, behoudens voor zover dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

4.2 Wederpartij is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van verkochte, verhuurde of anderszins verschuldigde zaken. Tevens is wederpartij zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen en onderhouden van relevante kennis en vaardigheden ten aanzien van dit gebruik. Didoc Data Services kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiend uit het gebruik van verkochte, verhuurde of anderszins verschuldigde zaken.

### 5: Prijzen

5.1 Alle prijzen zijn exclusief B.T.W. Na de offertedatum of de datum van de overeenkomst opgelegde belastingen, heffingen of andere kosten van overheidswege worden doorberekend.

5.2 Tenzij Didoc Data Services op zich heeft genomen prestaties te verrichten gedurende een periode korter dan drie maanden, is zij gerechtigd wijzigingen in de kostprijs van de door haar verschuldigde prestatie(s) welke zich na de offerte datum of de datum van de overeenkomst voordoen, ten gevolge van wijzigingen in arbeidslonen, kostprijzen van grondstoffen of materialen, vrachttarieven, sociale lasten, (overige) heffingen van overheidswege of valuta kosten, of welke omstandigheid ook, aan de wederpartij door te berekenen. Indien zulk een prijswijziging plaatsvindt is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden wanneer de prijswijziging groter is dan de inflatie volgens het CBS volgens het prijsindexcijfer van de gezinsconsumptie; reeks voor werknemersgezinnen met een gezinsinkomen beneden de loongrens van de ziekenfondsverzekering.

5.3 Didoc Data Services is gerechtigd de daarvoor overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari door schriftelijke mededeling aan de wederpartij aan te passen. De wederpartij is bevoegd de overeenkomst te ontbinden wanneer de prijswijziging groter is dan de inflatie volgens het CBS volgens het prijsindexcijfer van de gezinsconsumptie; reeks voor werknemersgezinnen met een gezinsinkomen beneden de loongrens van de ziekenfondsverzekering.

5.4 Didoc Data Services is gerechtigd de overeengekomen prijzen te verhogen indien aanvankelijk overeengekomen tarieven en prijzen waren gebaseerd op onjuiste specificaties van de wederpartij. Verhoging geschiedt evenredig met het meerwerk, welke de uitvoering van de werkzaamheden vereist.

### 6: Aflevering/levertijd

6.1 Met Didoc Data Services overeengekomen levertijden gelden als indicatie en niet als fatale termijn. Bij niet tijdige levering moet Didoc Data Services derhalve schriftelijk in gebreke worden gesteld.

6.2 Didoc Data Services is gerechtigd de door haar verschuldigde prestatie(s) in gedeelten na te komen met het recht voor die gedeelten te factureren.

### 7: Betaling

7.1 Facturen van Didoc Data Services dienen binnen veertien dagen na de factuurdatum voldaan te worden op de door Didoc Data Services aan te geven wijze, met dien verstande dat Didoc Data Services zich te allen tijde het recht voorbehoudt voortuitbetaling te verlangen. De betaling dient te geschieden effectief in de

## Leveringsvoorwaarden Connected CRM

overeengekomen valuta en zonder verrekening, korting en/of opschorting.

7.2 De wederpartij is automatisch in verzuim door het verstrijken van de betalingstermijn, zonder dat nadere sommatie of in gebreke stelling is vereist.

7.3 In geval de wederpartij met de voldoening van een geldsom in verzuim geraakt, is zij Didoc Data Services over de periode van dat verzuim vertragsrente verschuldigd, berekend op de voet van de wettelijke rente plus een opslag van 3 procent en worden voorts alle vorderingen van Didoc Data Services op de wederpartij terstond opeisbaar (ongeacht of terzake reeds is gefactureerd) en komt de wederpartij op anders luidende betalingscondities geen beroep meer toe.

7.4 Didoc Data Services is tevens gerechtigd alle incassokosten, zowel gerechtelijke als buiten gerechtelijke incassokosten aan de wederpartij in rekening te brengen, het laatste conform het incasso tarief geadviseerd door van de Nederlandse Orde van Advocaten.

7.5 Alle bezwaren van de wederpartij tegen een factuur van Didoc Data Services dienen schriftelijk binnen 10 dagen na de factuurdatum aan Didoc Data Services te worden medegedeeld.

7.6 Didoc Data Services is gerechtigd al haar diensten en leveringen op te schorten zodra en voor zolang de wederpartij met de voldoening van een geldsom in verzuim is.

### 8: Verkoop en eigendomsvoorbehoud

In geval van verkoop behoudt Didoc Data Services zich de eigendom van de zaken voor, totdat integraal aan haar voldaan zullen zijn a) alle door de wederpartij verschuldigde prestaties voor alle krachtens overeenkomst(en) geleverde of te leveren zaken en verrichte werkzaamheden; en b) alle vorderingen wegens tekort schieten van de wederpartij in de nakoming van zodanige overeenkomst(en). Zolang de zaken toebehoren aan Didoc Data Services is Didoc Data Services gerechtigd deze bij de wederpartij terug te halen. De wederpartij is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien de eigendom van door Didoc Data Services geleverde zaken nog niet op de wederpartij is overgegaan, is de wederpartij verplicht deze zaken tegen brand en diefstal te verzekeren.

### 9: Intellectuele eigendom en know-how

9.1 Didoc Data Services behoudt zich voor alle rechten van industriële eigendom ter zaken van verkochte, verhuurde of in gebruik gegeven of verstrekte zaken met inbegrip van ontwerpen, tekeningen, adviezen, modellen, programmatuur, gebruiksinstructies en handleidingen. De wederpartij verbindt zich a) deze niet te (laten) vermenigvuldigen en b) en de eventueel daarin besloten of anderszins aan haar bekend gemaakte kennis en gegevens slechts aan te (laten) wenden voor het normale, eigen gebruik van de feitelijk geleverde zaken en/of verrichte diensten en c) deze kennis en gegevens niet aan derden te (laten) openbaren; alles op straffe van verbeurte door de wederpartij aan Didoc Data Services van een boete van € 50.000,- voor iedere overtreding, en onverminderd alle overige rechten van Didoc Data Services op nakoming, ontbinding en volledige schadevergoeding etc.

9.2 Indien Didoc Data Services in het kader van de uitvoering van de overeenkomst intellectuele eigendom ontwikkelt, komt deze toe aan Didoc Data Services, met dien verstande dat de wederpartij gerechtigd is daarvan gebruik te maken voor zover dit noodzakelijk is ten behoeve van het normale gebruik van de verkochte, verhuurde of in gebruik gegeven zaak.

### 10: Maten, gewichten en verdere gegevens

Geringe afwijkingen ten aanzien van opgegeven maten, gewichten, aantallen, kleuren en andere dergelijke gegevens gelden niet als tekortkomingen. De handelsgebruiken bepalen of er sprake is van geringe afwijkingen.

### 11: Door de wederpartij aangewezen of verstrekte zaken

Indien Didoc Data Services werkzaamheden verricht met gebruikmaking van door de wederpartij aangewezen of verstrekte zaken of materialen, valt slechts de uitvoering van die werkzaamheden onder haar verantwoordelijkheid en is het gebruik van die zaken/materialen voor risico van de wederpartij.

### 12: Veiligheid werknemers

Indien een werknemer van Didoc Data Services of een van haar leveranciers zich voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de wederpartij op een bij deze in gebruik zijnde locatie bevindt, staat de wederpartij er zowel jegens Didoc Data Services, haar leverancier, als jegens die werknemer voor in dat de omstandigheden waaronder die werknemer zijn werkzaamheden dient te verrichten voldoen aan alle dienaangaande redelijkerwijze te stellen veiligheidseisen waaronder in ieder geval begrepen alle veiligheidseisen geldend krachtens wet of daarop gebaseerde regelgeving. De wederpartij zal aan die veiligheidseisen voldoen (mede) als ware de werknemer bij haar in dienst en vrijwaart Didoc Data Services voor eventuele aansprakelijkheid welke voor deze mocht ontstaan, indien daaraan niet is voldaan.

### 13: Uitvoering diensten

13.1 Onder uitvoerende diensten wordt verstaan werkzaamheden strekkende tot het vergaren, beheren en verspreiden van gegevens. Dit kan ondermeer doch niet uitsluitend zijn via huis aan huis gesprekken, gesprekken op straat, inkomende en uitgaande callcenter gesprekken, inkomende en uitgaande post, scanning en data-entry, inkomende en uitgaande faxen, inkomende en uitgaande SMS berichten, inkomende en uitgaande e-mailberichten, websites, webformulieren, online applicaties, advertenties en advertorials, bestandsuitwisselingen en databaseverrichtingen.

13.2 Didoc Data Services kan uitvoerende diensten laten verrichten door derden. Wederpartij zal instructies omtrent aanlevering van data en procesinformatie van derden opvolgen voor zover dit door Didoc Data Services vooraf is aangegeven.

13.3 Indien de aanlevering van data, procesinformatie of instructie niet conform de daarover gemaakte afspraken is, zal Didoc Data Services de daaraan verbonden kosten additioneel aan de wederpartij in rekening brengen volgens de op dat moment geldende tarieven.

13.4 Uitvoerende diensten dienen ondermeer doch niet uitsluitend marketingactiviteiten, het beheer van relatiebestanden, de optimalisatie van de karakteristieken van deze bestanden, de service-interactie met relaties, het incasseren van gelden, het financieel en operationeel rapporteren en het verschaffen van online toegang tot gegevens. Met betrekking tot alle diensten en activiteiten strekt de verantwoordelijkheid van Didoc Data Services niet verder dan een inspanningsverplichting.

13.5 De wederpartij dient terstond nadat het resultaat van uitvoerende diensten ter harer kennis is gebracht en in ieder geval alvorens daarvan gebruik te maken te controleren of dit resultaat correct is en aan de overeenkomst beantwoordt. Is dat in enig opzicht niet het geval dan kan de wederpartij daarop geen beroep doen, indien zij Didoc Data Services daarvan niet zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen acht dagen nadat het resultaat van de verwerking voor haar beschikbaar was schriftelijk en gemotiveerd kennis heeft gegeven. Didoc Data Services zal nimmer gehouden zijn tot meer dan het met bekwaame spoed uitvoeren van de nodige werkzaamheden ter aanvulling c.q. correctie.

13.6 Didoc Data Services behoudt zich het recht voor om zich, in aanvulling op wettelijke regelgeving, te conformeren aan branchespecifieke, algemeen aanvaarde normen, waarden en regels bij de uitvoering van de overeenkomst.

## Leveringsvoorwaarden Connected CRM

13.7 Didoc Data Services verzendt geen spam. Spam is het ongevraagd versturen van e-mail in bulkvorm. Wanneer wederpartij gegevens aanlevert ten behoeve van een benadering per e-mail staat zij er voor in dat alle geadresseerden ondubbelzinnig toestemming hebben gegeven voor de ontvangst van het bericht en kan dit desgevraagd aantonen. Alle schade van Didoc Data Services die voortvloeit uit het ontbreken van toestemming of ander onjuist gebruik van door wederpartij aangewezen bestanden is volledig voor rekening van wederpartij. Opdrachtgever is op eerste aangeven van Didoc Data Services gehouden dergelijke schade te vergoeden.

### 14: Klachten, onderzoeksplicht en nakoming

14.1 De wederpartij heeft de verplichting de verrichte prestaties terstond en voor zover het leverantie van verkochte, verhuurde of anderszins verschuldigde zaken betreft onmiddellijk bij aflevering te controleren teneinde voor zoveel mogelijk vast te stellen of zij aan de overeenkomst beantwoorden. Indien de verrichte prestaties in enig opzicht niet aan de overeenkomst beantwoorden, kan de wederpartij daarop jegens Didoc Data Services geen beroep meer doen, indien zij Didoc Data Services daarvan niet zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen acht dagen na het verrichten van die prestaties c.q. na aflevering, althans nadat constatering redelijkerwijze mogelijk was, schriftelijk en gemotiveerd kennis heeft gegeven. Het in dit lid bepaalde doet niet af aan hetgeen art. 13.5 bepaalt ten aanzien van de daarin bedoelde werkzaamheden.

14.2 Feiten die zich eerst na het verstrijken van een jaar na het verrichten van een prestatie voordoen of openbaren, kunnen nimmer de stelling rechtvaardigen dat de prestatie niet aan de overeenkomst beantwoordt.

14.3 In geval de wederpartij en/of een derde de zaak onoordeelkundig behandelt en/of deze zonder voorafgaande toestemming poogt te repareren danwel daaraan enigerlei aanpassing aanbrengt, kan de wederpartij zich er niet meer op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, tenzij de wederpartij bewijst dat de feiten waarop zij dat beroep wenst te gronden zich bij achterwege blijven van die handelwijze op gelijke wijze zouden hebben voorgedaan.

14.4 Indien de wederpartij zich er op goede grond op beroept dat de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan is Didoc Data Services te harer keuze slechts gehouden tot aflevering van het ontbrekende, danwel herstel of vervanging van die zaak. In plaats daarvan kan Didoc Data Services indien vanwege de fabrikant, de importeur of Didoc Data Services's toeleverancier een redelijke garantie terzake van de zaak is of wordt geboden er te harer keuze tevens mee volstaan het nodige te doen teneinde de wederpartij in gelegenheid te stellen daarop jegens die fabrikant, importeur of toeleverancier binnen de voorwaarden van die garantie een beroep te doen. Het in eerste twee volzinnen van dit artikel bepaalde is van overeenkomstige toepassing op het verrichten van diensten.

### 15: Schadevergoeding /aansprakelijkheid

15.1 Didoc Data Services is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van tekortkomingen of (andere) gebeurtenissen die niet aan haar eigen opzet of grove schuld te wijten zijn.

15.2 Didoc Data Services is nimmer gehouden tot vergoeding van schade tot een hoger beloop dan 15% van de nominale factuurwaarde van de prestaties ter zake waarvan schadevergoeding wordt gevorderd.

15.3 Didoc Data Services bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, welke zij ter afwering van haar eigen aansprakelijkheid jegens de wederpartij kan inroepen, tevens ten behoeve van haar ondergeschikten en de niet ondergeschikten voor wier gedragingen zij in gevolge de wet aansprakelijk zou zijn.

15.4 Indien Didoc Data Services een werknemer of een (andere) derde voor wiens gedragingen zij krachtens wet aansprakelijk is aan

de wederpartij ter beschikking stelt of onder diers leiding of toezicht werkzaam is, zal de wederpartij metterdaad voldoende toezicht houden resp. leiding geven en zal zij Didoc Data Services vrijwaren voor Didoc Data Services's aansprakelijkheid voor de gedragingen van die werknemer of derde.

15.5 Didoc Data Services behoudt zich het recht voor wederpartij aansprakelijk te stellen voor schade aan haar toegebracht door de wederpartij.

### 16: Overmacht

Indien de behoorlijke nakoming door Didoc Data Services ten gevolge van één of meer omstandigheden, die niet voor rekening van Didoc Data Services komen, geheel of gedeeltelijk onmogelijk is, hetzij tijdelijk hetzij blijvend, heeft Didoc Data Services het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te schorsen voor de duur van het bestaan van deze omstandigheden, zonder dat zij tot enigerlei schadevergoeding gehouden is. Niet voor rekening van Didoc Data Services komen onder meer beperkende overheidsvoorschriften, werkstaking (met inbegrip van werkliedenuitsluiting, langzaam-aan-acties, e.d.), personeelsgebrek ten gevolge van ziekte of andere oorzaken, in-, uit- en/of doorvoer verbod, transport problemen, niet-nakoming van de verplichtingen door toeleveranciers, storingen in de productie, natuur- en/of kernrampen, oproer en oorlog en/of oorlogsdreiging.

### 17: Conversie

Indien en voor zover op grond van redelijkheid en billijkheid eventueel onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling op deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan die bepaling qua inhoud en strekking een zoveel mogelijk overeenkomstige, zondig minder ver strekkende, betekenis toe, zó dat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

### 18: Toepasselijk recht/bevoegde rechter

18.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen Didoc Data Services en de wederpartij is Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

18.2 Geschillen tussen Didoc Data Services en de wederpartij worden bij uitsluiting berecht door de (Nederlandse) rechter van de plaats van vestiging van Didoc Data Services, behoudens voor zover: a) dwingend recht anders voorschrijft of b) Didoc Data Services als eisende of verzoekende partij kiest voor de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van de wederpartij.

### 19: Nederlandse tekst prevaleert

De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden prevaleert boven vertalingen daarvan.

Versie 1.0, laatst gewijzigd 16 april 2008