

**Algemene voorwaarden**  
**Dagelyks Creatieve Communicatie**  
**CRMmail Versie november 2020**

**1. Definities**

1. Contract: de schriftelijke vastlegging door CRMmail van de inhoud van de Overeenkomst.
2. CRMmail: de Coöperatieve vereniging CRMmail U.A., gevestigd te Zwolle en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 64920070.
3. Derde(n): iedere (rechts)persoon, niet zijnde CRMmail of Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever: iedere partij die met CRMmail een overeenkomst sluit met betrekking opdracht, bemiddeling of anderszins.
5. Overeenkomst: de overeenkomst, zijnde het geheel van afspraken tussen CRMmail en Opdrachtgever tot het verrichten van werkzaamheden, leveringen en/of diensten.
6. Toepassingen: alle mogelijke ter beschikking te stellen informatiebronnen, toepassingen en/of diensten en/of producten onder meer bestaande uit (doch niet beperkt tot) e-mailsoftware.

**2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige rechts betrekkingen tussen CRMmail en Opdrachtgever.
2. Voor zover in het Contract wordt afgeweken van het bepaalde in deze algemene voorwaarden geldt de inhoud van het Contract.
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**3. Totstandkoming Overeenkomst en wijzigingen**

1. Alle door CRMmail uitgebrachte aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, ook indien zij een termijn voor aanvaarding of geldigheidsduur vermelden, en kunnen te allen tijde door CRMmail worden herroepen.
2. Een overeenkomst tussen CRMmail en Opdrachtgever komt pas tot stand wanneer Opdrachtgever de offerte getekend heeft geretourneerd, CRMmail een e-mail van Opdrachtgever heeft ontvangen waarin Opdrachtgever uitdrukkelijk heeft aangegeven zonder nader voorbehoud of voorwaarde akkoord te zijn met het aanbod van CRMmail dan wel wanneer CRMmail (of een Derde namens CRMmail) met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen.
3. Wijzigingen in de Overeenkomst (inclusief de algemene voorwaarden) tussen partijen kunnen door Opdrachtgever slechts bewezen worden door een schriftelijke bevestiging daarvan van CRMmail.
4. Wijzigingen in de Overeenkomst kunnen tot gevolg hebben dat overeengekomen termijnen door CRMmail worden overschreden. In dat geval heeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, opzegging, ontbinding en/of opschorting.
5. Alle door CRMmail uitgebrachte aanbiedingen en offertes zijn steeds gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever aan CRMmail ter beschikking is gesteld.

**4. Browsers**

1. De diensten van CRMmail zijn geoptimaliseerd voor de volgende browsers:
  - a. Safari
  - b. Chrome - Firefox

**5. Duur en beëindiging**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één (1) jaar, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
2. Opdrachtgever is niet gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen.
3. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd (als genoemd in lid 1 van dit artikel of anders overeengekomen), wordt de Overeenkomst bij het einde daarvan automatisch verlengd met een periode van telkens één (1) jaar, tenzij CRMmail of Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk en met inachtneming van een termijn van twee maanden tegen het einde van de duur van de Overeenkomst schriftelijk (daaronder begrepen: e-mail) heeft opgezegd.

**6. Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Vermelde en/of overeengekomen termijnen gelden bij benadering en nimmer als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
2. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden wegens een overschrijding van de opgegeven termijn voordat hij CRMmail, na het uitblijven van de overeengekomen prestatie binnen de overeengekomen tijd, schriftelijk (daaronder niet begrepen: e-mail) een redelijke termijn heeft gesteld om alsnog de prestatie te verrichten, en de prestatie door CRMmail ook binnen deze termijn uitblijft.
3. Opdrachtgever dient op eigen initiatief alle juiste gegevens en documenten, die nodig zijn voor de goede uitvoering van de Overeenkomst, aan CRMmail tijdig beschikbaar te stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat de door of namens hem aan CRMmail verstrekte gegevens juist en volledig zijn.
4. Indien CRMmail gegevens nodig heeft van Opdrachtgever voor de uitvoering van de Overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever deze juist en volledig aan CRMmail ter beschikking heeft gesteld.
5. CRMmail heeft het recht om Derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

**7. Verplichtingen van Opdrachtgever**

1. CRMmail zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren en aan te bieden. De diensten worden uitsluitend uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
2. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd met uitsluiting van de werking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek, ook wanneer de opdracht uitdrukkelijk of stilzwijgend verstrekt is met het oog op de uitvoering door één bepaalde persoon.
3. Opdrachtgever zorgt voor eigen rekening en risico ervoor dat CRMmail tijdig en onbelemmerd haar werkzaamheden kan uitvoeren. Dit houdt onder meer (maar niet uitsluitend) in dat CRMmail of de door haar ingeschakelde Derde(n), zodra zij op de plaats waar de werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd zijn aangekomen, hun werkzaamheden onder goede omstandigheden en niet belemmerd kunnen aanvangen en ononderbroken kunnen voortzetten.
4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zorgt Opdrachtgever ervoor dat CRMmail of de door CRMmail ingeschakelde Derde(n) voor rekening van Opdrachtgever op tijd kunnen beschikken over:
  - a. directe toegang tot alle plaatsen die CRMmail moet kunnen betreden voor de uitvoering van de Overeenkomst, en
  - b. de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde goedkeuringen, zoals (maar niet uitsluitend) publiek- en privaatrechtelijke toestemmingen, en medewerking van Derden en werknemers van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever staat er voor in dat de door of namens haar aan CRMmail verstrekte gegevens en voorzieningen (mede) als bedoeld in het vorige lid juist en volledig zijn. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor tijdige aanlevering van deze gegevens en voorzieningen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever deze gegevens en voorzieningen juist en volledig aan CRMmail ter beschikking heeft gesteld. Indien deze gegevens en/of voorzieningen op enig moment niet ter beschikking staan aan CRMmail, wordt de uitvoeringstermijn voor een gelijk durende periode opgeschort.
6. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor onder meer:
  - a. het bestuur en de bedrijfsvoering van haar bedrijf/organisatie, de uitoefening van de activiteiten van haar bedrijf/organisatie en haar eigen zakelijke aangelegenheden;
  - b. de door Opdrachtgever genomen beslissingen omtrent de mate waarin zij zich op de door CRMmail geleverde diensten wenst te baseren, alsmede omtrent het gebruik en de implementatie daarvan;
  - c. de door Opdrachtgever genomen beslissingen die van invloed zijn op de werkzaamheden en de uitkomsten daarvan.
7. CRMmail heeft het recht om Derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

**8. Toegang, gebruik en handhaving**

1. Het gebruik van de Toepassingen van CRMmail door de Opdrachtgever of personen werkzaam bij of anderszins gelieerd aan de Opdrachtgever alsook voor niet-gelieerde personen is gebonden aan een aantal regels, zowel voor haarzelf als voor bij de Opdrachtgever werkzame of aan haar gelieerde personen.
2. Opdrachtgever verkrijgt toegang tot de Toepassingen van CRMmail door het geven van de gebruikersnaam en het wachtwoord die CRMmail voor de Opdrachtgever heeft geregistreerd. Het is de Opdrachtgever verboden de toegangsgegevens aan derden te verstrekken. CRMmail is niet aansprakelijk voor misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden en mag ervan uitgaan dat een gebruiker de zich aanmeldt met de gebruikersnaam en het wachtwoord van Opdrachtgever, ook daadwerkelijk Opdrachtgever is. Zodra Opdrachtgever weet of vermoedt dat (een) gebruikersna(m) en/of (een) wachtwoord(en) in handen zijn gekomen van anderen dan Opdrachtgever, dient Opdrachtgever CRMmail daarvan terstond op de hoogte te stellen, onverminderd de eigen verplichting van Opdrachtgever om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen in overleg met CRMmail om verder misbruik en schade te voorkomen.
3. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor ieder gebruik van de toegangsgegevens voor de Toepassingen van CRMmail. Alle handelingen die, bijvoorbeeld door middel van de toegangsgegevens, herleidbaar zijn tot de Opdrachtgever, ongeacht of deze zijn verricht door de Opdrachtgever, bij de Opdrachtgever werkzame of aan haar gelieerde personen of Derden, worden toegerekend aan de Opdrachtgever.
4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen dient Opdrachtgever zelf voor de installatie en implementatie van de Toepassingen zorg te dragen met inachtneming van de mogelijk door CRMmail gegeven instructies en handleidingen. CRMmail is niet aansprakelijk voor enige door Opdrachtgever geleden schade die het gevolg is van een onjuiste installatie, implementatie en/of gebruik van de Toepassingen.
5. Het aan Opdrachtgever verleende gebruiksrecht voor de Toepassingen mag uitsluitend worden gebruikt voor eigen bedrijfs- of beroepsactiviteiten van Opdrachtgever. De Toepassingen mogen niet worden gebruikt op een manier dat dit leidt of zou kunnen leiden tot enige vorm van (al dan niet commerciële) exploitatie van de Toepassingen of een gedeelte daarvan door Opdrachtgever of een Derde.

**Algemene voorwaarden**  
**Dagelyks Creatieve Communicatie**  
**CRMmail Versie november 2020**

6. CRMmail heeft het recht de Toepassingen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren, fouten te herstellen of aan te passen aan de wensen van CRMmail of haar opdrachtgevers.
7. De Toepassingen van CRMmail mogen niet worden gebruikt in strijd met de wet, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
8. Opdrachtgever dient zich te gedragen zoals het een goede gebruiker betaamt. In het bijzonder gelden de volgende regels.
9. Gebruik van de Toepassingen van CRMmail mag geen hinder of schade opleveren voor andere gebruikers, CRMmail of Derden. Het is niet toegestaan processen of programma's op te starten op de Toepassingen van CRMmail, het netwerk of de PC van de Opdrachtgever, waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat dit de werking van de Toepassingen van CRMmail verstoort, of overige gebruikers hindert of (in)directe schade toebrengt.
10. Bij het gebruik van de Toepassingen van CRMmail mag de Opdrachtgever geen inbreuk plegen op een intellectueel eigendomsrecht of enig ander recht van een Derde.
11. Hyperlinks naar de Toepassingen van CRMmail (vanuit bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) websites of e-mails van Derden) dienen rechtstreeks te leiden naar de context waarbinnen CRMmail deze content aanbiedt. Hierbij dient onder elke omstandigheid de afkomst en de oorspronkelijke vindplaats van het materiaal duidelijk naar voren te komen. Overneming, inframing, herpublicatie, of iedere bewerking van of toevoeging aan deze context is dus niet toegestaan.
12. Het is niet toegestaan om onderdelen van de Toepassingen van CRMmail en/of de inhoud daarvan te kopiëren behalve voor zover noodzakelijk om de Toepassingen van CRMmail en/of de inhoud daarvan op een efficiënte manier via het internet te raadplegen en in te zetten voor door CRMmail toegestaan gebruik. Gekopieerd materieel mag niet opnieuw openbaar gemaakt worden.
13. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle informatie die Opdrachtgever aan CRMmail ter beschikking stelt of via de Toepassingen van CRMmail uitwisselt, verspreidt, openbaar maakt of anderszins distribueert. CRMmail is niet gehouden daarop toezicht te houden of daar anderszins kennis van te nemen. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud van de hiervoor genoemde informatie dan wel het gebruik van de Toepassingen niet in strijd is met de wet- en regelgeving, de Overeenkomst en deze voorwaarden, de door CRMmail gegeven instructies en aanwijzingen of anderszins onrechtmatig is. Verder is het Opdrachtgever verboden informatie aan CRMmail ter beschikking te stellen of via de Toepassingen van CRMmail uit te wisselen, te verspreiden, openbaar te maken of anderszins te distribueren met daarin:
- uitingen of andere openbaringen van racistische of discriminatoire aard of op een andere wijze kwetsend zijn of van grove aard;
  - uitingen of andere openbaringen met enige seksuele lading;
  - uitingen of andere openbaringen waarin niet-functioneel naakt is opgenomen, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, pornografisch materiaal;
  - uitingen of andere openbaringen met foutieve, incomplete, suggestieve of haatdragende inhoud.
14. Indien Opdrachtgever enige verplichting uit het vorige lid niet of niet volledig nakomt, verbeurt Opdrachtgever onmiddellijk en zonder dat daartoe een ingebrekestelling vereist is een boete ter hoogte van € 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro) en € 10.000,- (zegge: tienduizend euro) per dag dat de overtreding voortduurt, zulks onverminderd het recht van CRMmail schadevergoeding te vorderen.
15. CRMmail behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de door Opdrachtgever aangeboden, openbaar gemaakte, uitgewisselde en/of geplaatste content en/of bestanden te weigeren en/of te verwijderen dan wel de toegang van Opdrachtgever tot de Toepassingen tijdelijk of blijvend te blokkeren, vanwege:
- overtreding van enige verplichting die voortvloeit uit de wet- en regelgeving, de Overeenkomst, deze voorwaarden, de door CRMmail gegeven instructies en/of aanwijzingen of anderszins onrechtmatig handelen;
  - aanspraken of sommaties van Derden tegenover CRMmail of de Opdrachtgever aangaande de door de Opdrachtgever aangeboden, uitgewisselde en/of geplaatste content en/of bestanden, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, sommaties tot het staken van het uitwisselen van content in verband met aanspraken op intellectuele eigendomsrechten;
  - verwijzingen, in directe of indirecte zin, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, hyperlinks, naar de inhoud als bedoeld in dit lid; d. het einde van de overeenkomst;
  - enige andere reden, ter vrije beoordeling van CRMmail.
16. Indien CRMmail gebruikt maakt van de bevoegdheden als omschreven in het vorige lid, doet CRMmail haar uiterste best dit per e-mail aan de Opdrachtgever kenbaar te maken.
17. Indien een Derde stelt aanspraak te maken op enig recht aangaande de door de Opdrachtgever aangeboden, uitgewisselde en/of geplaatste content en/of bestanden of onrechtmatig te worden benadeeld door voorbedeelde content, is CRMmail gerechtigd de voorbedeelde content te weigeren en/of te verwijderen dan wel de toegang van Opdrachtgever tot de Toepassingen tijdelijk te blokkeren, totdat deze Derde en de Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming hebben bereikt over de herplaatsing/uitwisseling van de voorbedeelde content.

18. Indien Opdrachtgever enig onoorbaar gedrag (door een gedraging van Opdrachtgever of een Derde of door welke oorzaak dan ook) constateert, brengt Opdrachtgever CRMmail hiervan onverwijld op de hoogte. Onder onoorbaar gedrag wordt onder meer, doch niet uitsluitend verstaan, gedrag in strijd met de wet, de overeenkomst, deze voorwaarden en anderszins onbetamelijk gedrag.
19. Wanneer het onoorbaar gedrag wordt veroorzaakt door een gedraging van Opdrachtgever en het onoorbaar gedrag, nadat Opdrachtgever er door CRMmail op is gewezen, niet onverwijld daarna stopt, heeft CRMmail het recht om de toegangsgegevens van Opdrachtgever voor een door CRMmail te bepalen tijd te blokkeren. Dit laat onverlet de verplichting van Opdrachtgever om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de afgesproken prijs te blijven voldoen.

#### **9. Beschikbaarheid, beveiliging en afhankelijkheid van Derden**

1. Hoewel CRMmail al het redelijkerwijs mogelijke doet, kan CRMmail niet garanderen dat de Toepassingen van CRMmail steeds volledig, juist, nauwkeurig of bijgewerkt zijn, of dat de Toepassingen van CRMmail geschikt zijn voor het doel waarvoor Opdrachtgever dit wil gebruiken. CRMmail haar maximale garantie is dat CRMmail alle op- en aanmerkingen aangaande de Toepassingen van CRMmail serieus zullen behandelen en waar CRMmail dit nodig acht verbeteringen zullen doorvoeren.
2. CRMmail is gerechtigd haar Toepassingen, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, haar website, tijdelijk buiten gebruik te stellen, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, offline te halen, voor onderhoud, updates of voor enige andere reden. CRMmail zal zich inspannen dit zo veel als mogelijk te doen buiten de kantooruren.
3. CRMmail garandeert niet dat de Toepassingen van CRMmail steeds vrij zijn van kwaadaardige computer codes en/of inbraken, zoals virussen, worms en Trojan horses. Opdrachtgever dient er zelf voor te zorgen dat het netwerk van Opdrachtgever en de apparaten die ermee verbonden zijn, adequaat zijn beschermd tegen dergelijke code.
4. CRMmail is gerechtigd de door Opdrachtgever aangeboden, openbaar gemaakte, uitgewisselde en/of geplaatste content en/of bestanden te controleren (waaronder – maar niet uitsluitend – wordt begrepen binnengekomen en uitgaande e-mailberichten), onder meer (maar niet uitsluitend) op signalen van onveilige of onoorbare handelingen, computeraanvallen of –virussen.
5. Voor het aanbieden van de Toepassingen is CRMmail in bepaalde mate afhankelijk van Derden, zoals (maar niet uitsluitend), de aanbieder van de e-mailsoftware, hostingpartners, Internet Service Providers en netwerkbeheerders. Deze Derden stellen mogelijk hun eigen voorwaarden voor het gebruik van de diensten die zij aanbieden tegenover CRMmail. CRMmail kan niet instaan voor beschikbaarheid en het gebruik van de diensten van Derden en de eventuele gevolgen van het geheel of tijdelijk niet of niet adequaat (blijven) aanbieden van de diensten door Derden en de niet-acceptatie door Derden van input (in de breedste zin des woords) van CRMmail. CRMmail heeft geen invloed op programmatuur die Opdrachtgever of ontvangers van de verzonden e-mails gebruiken om de e-mails, nieuwsbrieven en campagnes te downloaden en/of te openen.

#### **10. Klachten**

1. Klachten met betrekking tot uitvoering van de Overeenkomst, de geleverde Producten of andere diensten of de factuur dienen schriftelijk binnen vijf (5) werkdagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Opdrachtgever klaagt, dan wel binnen vijf (5) werkdagen na de ontdekking van het gebrek indien Opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan CRMmail kenbaar te worden gemaakt.
2. Klachten als bedoeld in het vorige lid schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
3. Opdrachtgever kan geen beroep meer doen op een tekortkoming in de prestatie c.q. kan er geen beroep meer op doen dat hetgeen is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien de termijnen en voorwaarden als genoemd in dit artikel niet zijn nageleefd. In dat geval heeft Opdrachtgever onder meer (maar niet uitsluitend) geen recht meer op nakoming, vernietiging, opschorting, ontbinding en schadevergoeding op grond van het gebrek of de tekortkoming.
4. Indien Opdrachtgever een document heeft ondertekend of anderszins akkoord heeft gegeven voor de afronding van de werkzaamheden, wordt geacht dat de werkzaamheden naar behoren zijn afgerond, er geen zichtbare of anderszins door controle redelijkerwijs kenbare gebreken of afwijkingen van hetgeen is overeengekomen aanwezig te zijn en dat hetgeen is uitgevoerd aan de Overeenkomst beantwoordt.
5. In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft CRMmail de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde prestatie(s), of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Overeenkomst tegen een terugbetaling naar evenredigheid van door Opdrachtgever al betaalde prijs.

#### **11. Ondersteuning, trainingen en nadere dienstverlening**

1. CRMmail zal Opdrachtgever online ondersteunen bij gebruik van de Toepassingen. De ondersteuning wordt verleend via de contactpagina op de website van CRMmail. Via deze contactpagina kan Opdrachtgever een vraag sturen naar CRMmail. Ook kan CRMmail worden gebeld tijdens kantooruren op een door haar aan te geven telefoonnummer en kan Opdrachtgever desgewenst worden geholpen door middel van een videohulpcentrum. CRMmail zal zich inspannen om de vragen adequaat en binnen

**Algemene voorwaarden**  
**Dagelyks Creatieve Communicatie**  
**CRMmail Versie november 2020**

een redelijke termijn te beantwoorden. Hoewel CRMmail haar best doet zoveel mogelijk telefonisch bereikbaar te zijn tijdens kantooruren, kan zij niet garanderen dat zij 100% bereikbaar is. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, gaat de ondersteuning niet verder dan genoemd in dit lid.

2. CRMmail en Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat CRMmail nadere trainingen en ondersteuning zal verzorgen voor het gebruik van de Toepassingen. In dat geval zorgt Opdrachtgever ervoor (tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen) dat CRMmail of de door CRMmail ingeschakelde Derde(n) voor rekening van Opdrachtgever op tijd kunnen beschikken over:

a. alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst;  
b. alle benodigde faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, zoals (maar niet uitsluitend):

i. een naar behoren ingerichte, voldoende ruime en adequate trainingslocatie, met onder meer (maar niet uitsluitend) een laptop, beamer, beamerschermbank, en ii. lunchruimte, en iii. parkeerruimte op korte afstand van de trainingslocatie, en

c. directe toegang tot alle plaatsen die CRMmail moet kunnen betreden voor de uitvoering van de Overeenkomst, en

d. de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde goedkeuringen, zoals (maar niet uitsluitend) publiek- en privaatrechtelijke toestemmingen, en medewerking van Derden en werknemers en andere hulppersonen van Opdrachtgever.

3. Opdrachtgever kan ook gebruikmaken van diensten als het laten redigeren van teksten, het laten maken van foto's en video's. Deze diensten worden niet door CRMmail zelf geleverd, maar CRMmail bemiddelt uitsluitend voor het tot stand komen van een overeenkomst tussen de betreffende aanbieder van de diensten en Opdrachtgever.

## 12. Prijzen

1. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld zijn prijzen in offertes en Overeenkomsten of op enige andere opgave van CRMmail in euro's, exclusief BTW en andere belastingen, heffingen en rechten en exclusief reis- en verblijfkosten. Tevens zijn de opgegeven prijzen exclusief honoraria en kosten van de door CRMmail eventueel in te schakelen Derde(n).

2. Een stijging van kostprijbepalende factoren, ontstaan na het sluiten van de Overeenkomst, mag door CRMmail worden doorberekend aan Opdrachtgever als de nakoming van de Overeenkomst ten tijde van de stijging nog niet is voltooid.

## 13. Betaling en opeisbaarheid

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen dient betaling zonder opschorting en/of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum per bank in euro's te geschieden. 2. Wanneer betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de overeengekomen betalingstermijn, is Opdrachtgever vanaf de datum van het verstrijken van de betalingstermijn rente aan CRMmail verschuldigd. De rente bedraagt 10% per jaar, maar is gelijk aan de wettelijke handelsrente (6:119a BW) als deze hoger is.

3. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle werkelijke door CRMmail gemaakte kosten die betrekking hebben op de incasso van haar vorderingen op Opdrachtgever, met een minimum 15% van het openstaande bedrag en € 250,00 per factuur, alsmede de gemaakte incassokosten.

4. Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van CRMmail een naar haar oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Als Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn aan dit verzoek voldoet, raakt hij direct in verzuim. CRMmail heeft in dat geval het recht de Overeenkomst te ontbinden en haar schade op Opdrachtgever te verhalen. Alle resterende bedragen uit de openstaande vordering zijn direct opeisbaar.

5. Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op CRMmail te verrekenen met betalingsverplichtingen aan CRMmail uit welke hoofde dan ook is uitgesloten.

6. Opdrachtgever heeft in geen geval recht om enige verbintenis op te schorten.

7. Eigendomsvoorbehoud: Het eigendom van geleverd werk gaat pas over na het ontvangen van de gehele betaling.

## 14. Retentierecht

Wanneer CRMmail goederen van Opdrachtgever onder zich heeft, is CRMmail gerechtigd deze goederen onder zich te houden tot voldoening van alle vorderingen die CRMmail op dat moment op Opdrachtgever heeft, zoals (maar niet uitsluitend) vorderingen uit de onderhavige Overeenkomst, enige andere Overeenkomst en vorderingen op grond van de wet.

## 15. Overmacht

1. In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is CRMmail naar eigen keuze gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of haar verplichtingen uit de Overeenkomst tijdelijk op te schorten zonder dat Opdrachtgever aanspraak op nakoming, schadevergoeding en/of ontbinding kan doen gelden.

2. Onder overmacht wordt tussen partijen verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop CRMmail geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor CRMmail niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Hieronder wordt onder meer verstaan

(maar niet uitsluitend): werkstakingen in het bedrijf van CRMmail, van Opdrachtgever of van

Derden waarvan CRMmail op enige wijze afhankelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, oorlogsgevaar, oorlog, opstand, molest, boycot, storingen of belemmeringen in het verkeer of transport, beperkende maatregelen van overheidswege, schaarste aan grondstoffen, ontijdige aflevering van grondstoffen of andere benodigde materialen of het uitblijven van aflevering, faillissement of surseance van betaling bij een of meerdere van haar toeleveranciers of ingeschakelde Derden, natuurrampen, weersomstandigheden waardoor de werkzaamheden niet adequaat kunnen worden uitgevoerd, elektriciteit storingen, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatie faciliteiten en belemmerende gezondheidsklachten of overlijden van key personeel van CRMmail (waaronder – maar niet uitsluitend – haar bestuurders).

3. CRMmail heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat CRMmail zijn verbintenis had moeten nakomen.

## 16. Ontbinding en opschorting

1. CRMmail behoudt zich het recht voor om verplichtingen uit Overeenkomsten op te schorten indien CRMmail enig onoorbaar gedrag constateert of Opdrachtgever niet al zijn verplichtingen voortvloeiende uit deze of enige andere Overeenkomst met CRMmail nakomt. Onder opschorting door CRMmail wordt mede verstaan het blokkeren van de toegang voor Opdrachtgever tot de Toepassingen.

2. Naast de overige uit de wet en Overeenkomst voortvloeiende rechten tot ontbinding is CRMmail gerechtigd de Overeenkomst door een buitengerechtelijke verklaring te ontbinden indien CRMmail enig onoorbaar gedrag constateert dat wordt veroorzaakt door een handelen van Opdrachtgever, CRMmail vreesd voor een verslechtering van de solvabiliteit van Opdrachtgever, Opdrachtgever in staat van faillissement (of een equivalent daarvan) is verklaard, Opdrachtgever surseance van betaling (of een equivalent daarvan) heeft aangevraagd of Opdrachtgever haar bedrijfsvoering staakt of voornemens is te staken.

3. Voor zover Opdrachtgever een ontbindingsrecht heeft is deze bij duurovereenkomsten beperkt tot ontbinding van de order of gedeelte daarvan waarin CRMmail toerekenbaar tekort is geschoten. Partijen hebben in dat geval een ongedaanmakingsverplichting van alle over en weer geleverde prestaties die betrekking hebben op de betreffende order of gedeelte daarvan. Het ontbindingsrecht geldt niet voor opvolgende orders en/of leveringen.

4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden door CRMmail conform de vorige leden, is Opdrachtgever als minimale schadevergoeding de nog niet door Opdrachtgever aan CRMmail betaalde vorderingen die voortvloeien uit de overeenkomst over het lopende kalenderjaar aan CRMmail verschuldigd. Eventuele betaalde vergoedingen worden niet door CRMmail terugbetaald. Dit lid laat onverlet de mogelijkheid voor CRMmail om de volledige schade op de Opdrachtgever te verhalen.

5. Voor het aanbieden van de diensten en Toepassingen is CRMmail in bepaalde mate afhankelijk van Derden, zoals (maar niet uitsluitend) de aanbieder van de e-mailsoftware, hostingpartners, Internet Service Providers en netwerkbeheerders. Wanneer een Derde waar CRMmail van afhankelijk is haar diensten in substantieel gewijzigde vorm, onder substantieel andere voorwaarden dan wel geheel niet meer of tijdelijk niet aanbiedt, heeft CRMmail het recht de overeenkomst tegen de datum dat het voorgaande in werking treedt op te zeggen, zonder dat CRMmail een (nadere) opzegtermijn in acht hoeft te nemen.

6. In het geval CRMmail de rechten als bedoeld in de vorige leden uitoefent, dient CRMmail de data met betrekking tot de Opdrachtgever die CRMmail tot haar beschikking heeft (voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is) tegen betaling door de Opdrachtgever aan CRMmail van € 2.500,00. Indien de daadwerkelijke kosten voor CRMmail hoger zijn, dient de Opdrachtgever de daadwerkelijke kosten te vergoeden aan CRMmail.

7. Indien CRMmail gebruik maakt van haar rechten als genoemd in dit artikel, is CRMmail op geen enkele wijze gehouden schade of kosten te vergoeden aan de Opdrachtgever of aan Derden, dan wel een opzegtermijn in acht te nemen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

8. In de relatie tussen Opdrachtgever en Derden kunnen bepaalde rechten van de Derden tegenover Opdrachtgever ontstaan. Hieronder wordt onder meer (maar niet uitsluitend) verstaan de rechten die Derden verkrijgen in het kader van de door Opdrachtgever verzonden e-mails. Bij het eindigen van de overeenkomst tussen CRMmail en Opdrachtgever zal CRMmail geen diensten meer aan Opdrachtgever verrichten en mogelijk de gegevens verwijderen, waardoor de uitoefening van de rechten door Derden eventueel niet meer mogelijk is. CRMmail kan niet instaan voor de uitoefening van de rechten van Derden na het einde van de Overeenkomst. Tevens kan CRMmail op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden, noch door Opdrachtgever noch door een Derde, voor het niet meer kunnen uitoefenen van rechten na het einde van de overeenkomst door Derden. Opdrachtgever vrijwaart CRMmail voor alle schade en kosten die CRMmail lijdt ten gevolge van het voorgaande en zal CRMmail alle benodigde bijstand bieden in een eventuele procedure daaromtrent en alle kosten van een dergelijke procedure dragen.

**Algemene voorwaarden**  
**Dagelyks Creatieve Communicatie**  
**CRMmail Versie november 2020**

**17. Intellectuele eigendomsrechten**

1. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, behoudt CRMmail (of de door haar ingeschakelde Derden van wie zij het recht heeft verkregen) de auteursrechten en alle overige rechten van intellectuele eigendom op de Toepassingen, door haar geleverde zaken en diensten, de door haar gedane aanbiedingen, verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, (proef)modellen, programmatuur, enz. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot de Toepassingen.
2. Opdrachtgever garandeert dat hij, indien en voor zover door hem in het kader van de Overeenkomst aan CRMmail materialen en gegevens ter beschikking worden gesteld of geopenbaard, daartoe gerechtigd is en dat deze materialen en gegevens geen inbreuk maken op rechten van Derden.
3. Opdrachtgever garandeert dat alle in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtgever (of derden namens Opdrachtgever) aan CRMmail verstrekte materialen of gegevens vrij zijn van intellectuele eigendomsrechten van Derden. Opdrachtgever vrijwaart CRMmail voor aanspraken van Derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt. Opdrachtgever is gehouden tot vergoeding van alle schade die CRMmail door aanspraken met betrekking tot door Derden beweerde rechten lijdt. Verder is Opdrachtgever gehouden in en buiten rechte alle bijstand te bieden aan CRMmail met betrekking tot dergelijke aanspraken.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Toepassingen en de dragers waarop deze zijn vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop (beperkte) rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking aan een Derde te stellen, een Derde daartoe (al dan niet op afstand) toegang te geven of de Toepassingen bij een Derde ter hosting onder te brengen. Opdrachtgever zal geen wijzigingen in de Toepassingen aanbrengen.
5. De broncode van de Toepassingen wordt niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgegevens van CRMmail bevat.

**18. Privacy en vrijwaring**

1. Opdrachtgever dient te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en de verwerking van persoonsgegevens, zoals (maar niet uitsluitend) Europese Verordeningen en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Indien CRMmail gegevens of documenten aan Opdrachtgever ter beschikking stelt met betrekking tot het voorgaande, dient Opdrachtgever deze gegevens of documenten te (laten) controleren op overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving. Het gebruik van deze gegevens of documenten is voor eigen rekening en risico. CRMmail kan niet aansprakelijk worden gehouden voor onjuistheden of omissies in deze gegevens of documenten.
2. CRMmail zal uitsluitend persoonsgegevens bewerken in opdracht van Opdrachtgever. CRMmail kan niet worden aangemerkt als verantwoordelijke (in de zin van onder meer de Wbp) voor de verwerking van persoonsgegevens. Voor zover er persoonsgegevens door de Opdrachtgever worden verwerkt in het kader van het gebruik van de Toepassingen, kan CRMmail enkel worden aangemerkt als bewerker van persoonsgegevens.
3. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wbp) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van CRMmail begrepen en komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.
4. Indien CRMmail door een Derde, waaronder ook (maar niet uitsluitend) overheidsinstanties en de persoon van wie de persoonsgegevens zijn bewerkt worden begrepen, vanwege het niet naleven door Opdrachtgever van de Overeenkomst, deze algemene voorwaarden of de wet- en regelgeving op het gebied van privacy en de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtgever, aansprakelijk wordt gesteld, dan wel enige sanctie, dwangsom of andere maatregel wordt opgelegd, is Opdrachtgever gehouden CRMmail te vrijwaren en Opdrachtgever zal CRMmail alle benodigde bijstand bieden in een eventuele procedure daaromtrent. Alle kosten en schade aan de zijde van CRMmail daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening van Opdrachtgever.

**19. Marketing**

1. Opdrachtgever verstrekt CRMmail het recht om de (handels)na(a)m(en), vestigingsplaats, logo('s) en andere aanduidingen verband houdende met Opdrachtgever te gebruiken voor marketingdoeleinden. De voorgaande aanduidingen kunnen ondermeer (maar niet uitsluitend) worden gebruikt ter promotie van CRMmail en als referentie op de website van CRMmail.

**20. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. CRMmail is nooit aansprakelijk voor schade ten gevolge van gebreken in- of verleende diensten of verrichte werkzaamheden of anderszins als gevolg van het

tekortschieten in de nakoming van enige verplichting onder de Overeenkomst of het plegen van een onrechtmatige daad, zowel bij Opdrachtgever als bij Derden. Tevens is CRMmail niet aansprakelijk voor fouten van personeel of door CRMmail in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde Derden.

2. Indien CRMmail wel aansprakelijk kan worden gehouden is de aansprakelijkheid per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke oorzaak in ieder geval beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering voor het geval in kwestie uitkeert.
3. In geen geval zal de aansprakelijkheid het totale factuurbedrag voor de maand waarin het schadegeval zich voordoet, te boven gaan.
4. In geval van aansprakelijkheid is CRMmail uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade bedoeld in dit artikel en de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van CRMmail aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan CRMmail toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.
5. CRMmail is nooit aansprakelijk voor indirecte schade waaronder, maar niet beperkt tot, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstilstand en schade aan Derden, ook niet in het geval van niet- of niet-behoorlijke nakoming van een herstelverplichting.
6. CRMmail is verder niet aansprakelijk voor:
  - a. de gevolgen van de beperkte beschikbaarheid van, storingen in en technische problemen aan de Toepassingen van CRMmail;
  - b. de gevolgen van de verspreiding van kwaadaardige computer code via de Toepassingen van CRMmail, zoals virussen, worms en Trojan horses, door Derden; c. de gevolgen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van Derden via de Toepassingen van CRMmail;
  - d. onoorbaar en/of onrechtmatig gedrag van Derden jegens Opdrachtgever via de Toepassingen van CRMmail;
  - e. de gevolgen van de inhoud van de uitingen die via de Toepassingen van CRMmail worden gedaan, bijvoorbeeld de gevolgen van het openbaren van onrechtmatige content via de Toepassingen van CRMmail;
  - f. de gevolgen van onrechtmatige en/of inadequate bewerking en/of toepassing en/of opslag van persoonlijke gegevens;
  - g. de weigering en/of verwijdering en/of blokkering door CRMmail van de inhoud of vorm van de door Opdrachtgever aangeboden, uitgewisselde en/of geplaatste content en/of bestanden;
  - h. de gevolgen van afwezigheid van benodigde informatie of instructies voor de uitvoering van de overeenkomst dan wel onjuist verstrekte informatie of instructies, die zijn aangeleverd door Opdrachtgever;
  - i. het niet verzenden of incompleet verzenden van e-mails dan wel in de spambox ontvangen e-mails, nieuwsbrieven en campagnes;
  - j. tegenvallende openingspercentages van de e-mails, nieuwsbrieven en campagnes.
7. Alle aansprakelijkheidsbeperkingen of –uitsluitingen in de Overeenkomst en deze voorwaarden gelden niet in het geval de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van CRMmail of haar leidinggevende ondergeschikte(n).
8. Indien Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de nakoming van de Overeenkomst, dan is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van CRMmail daardoor direct of indirect ontstaan, zoals (maar niet uitsluitend) gederfde winst, gemiste besparingen en andere bedrijfsschade.
9. Opdrachtgever zal CRMmail vrijwaren voor (eventuele) aanspraken van Derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst. Alle kosten en schade aan de zijde van CRMmail daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening van Opdrachtgever.

**21. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij CRMmail partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Tenzij dwingendrechtelijk anders bepaald is de civiele rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van CRMmail exclusief bevoegd om te oordelen over geschillen voortvloeiende uit Overeenkomsten tussen CRMmail en Opdrachtgever. Het staat echter CRMmail vrij een geschil voortvloeiende uit Overeenkomsten tussen CRMmail en Opdrachtgever ter beoordeling voor te leggen aan elke rechter, die bij afwezigheid van een forumkeuze bevoegd zou zijn om over het geschil te oordelen.
3. Indien enig artikel of onderdeel van een bepaald artikel in de Overeenkomst en de onderhavige voorwaarden nietig c.q. vernietigbaar mocht blijken, blijven de overige voorwaarden in stand en wordt het nietige artikel of onderdeel daarvan geacht te zijn geconverteerd zodanig dat het in overeenstemming met de kennelijke bedoelingen van partijen wordt gebracht, op een wijze dat het artikel niet meer nietig of vernietigbaar is.