

<h1>

Algemene voorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN H1 CUSTOMER CONTACT OPTIMIZERS B.V. (T.H.O.D.N. ONE STOP WEBSHOP) DD 1-5-2018, GEVESTIGD TE ROTTERDAM, INGESCHREVEN IN HET HANDELSREGISTER VAN DE KAMER VAN KOOPHANDEL ONDER NUMMER 24279089.

In deze Algemene Voorwaarden wordt H1 Customer Contact Optimizers B.V. aangeduid als "H1". De natuurlijke- of rechtspersoon die tot H1 in een (pre-)contractuele verhouding staat, wordt aangeduid als "Klant". Samen worden H1 en Klant de "Partijen" genoemd.

1. Definities

1.1 Algemene Voorwaarden (ook: "Voorwaarden" of "Hoofdovereenkomst"): de onderhavige algemene voorwaarden van H1;

1.2 Diensten: de te verlenen dienst(en) die H1 met Klant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel in de offerte.

1.3 Overeenkomst: De overeenkomst tussen H1 en Klant op basis waarvan H1 zijn diensten verleent en waar tevens de algemene voorwaarden van H1 op van toepassing zijn;

1.4 Webapplicatie: De website of webshop van Klant onder beheer van H1.

2. Algemeen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, aanbiedingen en opdrachten van H1. Afwijkingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk met H1 zijn overeengekomen.

2.2 De toepasselijkheid van de voorwaarden van Klant wordt hierbij uitdrukkelijk van hand gewezen.

3. Overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen en/of offertes van H1 zijn vrijblijvend.

3.2 De overeenkomst komt slechts tot stand na aanvaarding van de opdracht door H1 en schriftelijke bevestiging van deze aanvaarding via e-mail.

3.3 H1 behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.

3.4 Indien H1 de opdracht om onvoorziene reden niet kan uitvoeren, zal dit zo snel mogelijk naar Klant gecommuniceerd worden. Klant kan in een dergelijk geval geen aanspraak maken op enige vorm van schadevergoeding.

4. Duur van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor een minimumperiode van 12 maanden, tenzij anders wordt overeengekomen en is niet tussentijds opzegbaar. Daarna wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens een termijn van 12 maanden. Voor Partijen geldt een opzegtermijn van twee (2) maanden. Indien Klant een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en Klant niet voor het verstrijken van de opzegtermijn de wens tot opzegging kenbaar heeft gemaakt, wordt de overeenkomst automatisch omgezet naar onbepaalde tijd, waarbij een opzegtermijn van één maand geldt.

4.2 Opzegging van (een deel) van de Diensten dient schriftelijk plaats te vinden.

4.3 H1 heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enigerlei gehoudenheid tot betaling van schadevergoeding schriftelijk op te zeggen en te beëindigen, indien:

- a) Klant tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en een dergelijke tekortkoming niet binnen vijf (5) werkdagen na schriftelijke ingebrekestelling door Klant is hersteld;
- b) Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de Klant wordt gelegd;
- c) Klant het onderwerp is van een strafrechtelijk-, fiscaal dan wel enig ander onderzoek door de autoriteiten.

5. Prijzen

- 5.1 Alle genoemde tarieven zijn in euro en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.2 H1 is gerechtigd de tarieven te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail bekendgemaakt en treden veertien (14) kalenderdagen na bekendmaking in werking, of op een andere datum die in de bekendmaking is vermeld. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten.
- 5.3 Een tariefsverhoging geeft Klant het recht om de overeenkomst op te zeggen binnen 14 kalenderdagen nadat de tariefswijziging schriftelijk of per e-mail aan Klant is bekendgemaakt.

6. Betaling & Levering

- 6.1 Betaling voor de H1 Dienst vindt plaats per factuur of vooraf via automatische incasso voor een periode van 12 maanden. Indien Klant kiest voor betaling per automatisch incasso geeft hij H1 machtiging om de bedragen samenhangend met de door H1 geleverde Diensten af te schrijven van de (post)bankrekening van Klant. Indien Klant bezwaren heeft op een factuur dient hij dit binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum per e-mail aan billing@h1.nl kenbaar te maken.
- 6.2 Indien Klant na aanmelding gebruik maakt van betaalde supportdiensten, of na implementatie extra diensten afneemt, zullen deze conform de gekozen betaalwijze aan het begin van de eerstvolgende kalendermaand gefactureerd/geïncasseerd worden.
- 6.3 De betalingstermijn voor facturen bedraagt 14 kalenderdagen.
- 6.4 Klant komt in het geval van niet (tijdige) betaling in verzuim, door enkel het verstrijken van de betalingstermijn. H1 is gerechtigd om Klant, vanaf de vervaldag van de betalingstermijn tot aan de dag van voldoening een rente van 1% boven de wettelijke rente per maand (waarbij een gedeelte van de maand voor de gehele maand wordt gerekend) in rekening te brengen.
- 6.5 Indien na een deugdelijke sommatie Klant niet tot betaling overgaat, heeft H1 de mogelijkheid om de vordering ter incasso uit handen te geven. In dat geval is H1 gerechtigd tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten welke worden berekend op basis van het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten, doch minimaal € 300,- zullen bedragen.
- 6.6 Door Klant gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van de opeisbare facturen die het langst open staan.
- 6.7 Indien Klant in verzuim is, is H1 bevoegd om haar verplichtingen op te schorten totdat de bedragen zijn voldaan. Bij opschorting door H1 blijven de verplichtingen van Klant onverkort gelden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de betalingsverplichting. Dit opschortingsrecht geldt tevens ten aanzien van diensten waarbij Klant wel aan haar verplichtingen heeft voldaan.
- 6.8 Indien Partijen betaling in termijnen/fases zijn overeengekomen, geldt dat indien H1 voor de verdere uitvoering van de Diensten afhankelijk is van inbreng (in welke vorm dan ook) van Klant, maar welke

inbreng niet volgt binnen 14 kalenderdagen nadat daar door H1 om is verzocht, worden de resterende termijnen/fases opeisbaar en is H1 gerechtigd tot facturatie daarvan over te gaan.

- 6.9 Levertijden zijn vrijblijvend en gelden bij benadering. H1 is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit overschrijding van een levertermijn.
- 6.10 Als levermoment wordt beschouwd het moment waarop H1 aan Klant per e-mail bevestigt dat de Dienst is opgeleverd. Klant is verplicht om de opgeleverde Dienst binnen vijf (5) werkdagen te controleren op eventuele tekortkomingen. Tekortkomingen dienen binnen vijf (5) werkdagen per e-mail gemeld te worden en duidelijk te worden omschreven. Aan eventuele tekortkomingen die worden gemeld na vijf (5) werkdagen na oplevering kunnen geen rechten worden ontleend. Dergelijke tekortkomingen worden afgehandeld met inachtneming van het overeengekomen supportlevel (zie artikel 10). H1 bepaalt in hoeverre een tekortkoming valt onder het overeengekomen supportlevel.

7. Eigendomsbepaling

- 7.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is en blijft de infrastructuur, programmatuur en onderliggende licenties eigendom van H1. Voor zover H1 programmatuur aan klant verstrekt, is dat telkens in de vorm van een licentie. Het is Klant niet toegestaan om, op welke wijze dan ook, (delen van) de aan Klant beschikbaar gestelde software te wijzigen, te kopiëren, uit te lenen cq. aan derden te verstrekken.
- 7.2 De absolute rechten, waaronder mede begrepen auteursrechten en (andere) intellectuele eigendomsrechten op grafische producten, apparatuur, programmatuur, applicaties, ontwerpen en rapporten, berusten ten allen tijde bij H1 of haar toeleveranciers. Inhoud, grafische figuren, foto's geplaatst door Klant in zijn Webapplicatie zijn en blijven eigendom van Klant evenals de domeinnaam van Klant.
- 7.3 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaar stellen aan ons van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijvoorbeeld in een website). Klant vrijwaart H1 tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerking, installeren of incorporeren, inbreuk maakt op enig recht van die derde.

8. Gebruik

- 8.1 Klant is zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig bewaren en beheren van door H1 aan hem uitgegeven gebruikersnamen en wachtwoorden. H1 accepteert geen enkele aansprakelijkheid voortvloeiend uit het (al dan niet onzorgvuldige) gebruik van deze gegevens.
- 8.2 Het is Klant niet toegestaan om de Webapplicatie te gebruiken voor onrechtmatige, immorele en strafbare gedragingen. Hieronder wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan:
- De (onrechtmatige) verspreiding van auteursrechtelijk beschermd materiaal;
 - De verspreiding van strafbare teksten en beeld- en geluidsmateriaal;
 - Computervrededreuk (ook wel bekend als "hacken") via het internet of het systeem anderszins vernieling;
 - Beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en/of software van anderen;
 - Enige voor H1 onaanvaardbare handeling waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen de verzending van spam.

- 8.3 In geval van enig handelen in strijd met artikel 8.2 is H1 gerechtigd de Webapplicatie zonder enige aankondiging offline te halen. H1 is alsdan tevens gerechtigd de Overeenkomst, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, buitengerechtelijk te ontbinden onverminderd alle andere hem uit de wet of Overeenkomst toekomende rechten.
- 8.4 De informatie die Klant op zijn Webapplicatie verspreidt dient in overeenstemming te zijn met de toepasselijke wetgeving en dwingende voorschriften van (zelf) regulerende instanties.

9. Beheer & aanpassingen

- 9.1 Voor beheers- en configuratiedoeleinden heeft H1 altijd toegang tot het administratieve gedeelte van de Webapplicatie van Klant. Voor zover daar toestemming voor is vereist, vloeit deze toestemming voort uit de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.
- 9.2 Indien H1 op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant, Diensten heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze Diensten door Klant aan H1 worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van H1. H1 is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. In het geval H1 is begonnen met het uitvoeren van voornoemde Diensten en mocht blijken dat de opdracht daartoe door niet ter zake bevoegde werknemers van Klant is verstrekt, blijft Klant gehouden de aan in deze Diensten verbonden vergoedingen, aan H1 te voldoen. In een zodanig geval zal H1 deze Diensten op eerste aanwijzing van Klant opschorten of staken.
- 9.3 Klant aanvaardt dat door wijzigingen of uitbreiding van de Diensten als bedoeld in artikel 10.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en H1 en de overeengekomen tarieven van H1, kunnen worden beïnvloed.
- 9.4 H1 is bevoegd uit te voeren werkzaamheden uit te besteden aan derden.
- 9.5 Voor implementatie van modules, koppelingen en andere aanpassingen geldt dat deze niet binnen de standaard support en garantie afspraken vallen. Tenzij expliciet anders afgesproken geldt dat voor support en garantie hierop de gebruikelijke (uur)tarieven in rekening zullen worden gebracht. Voor modules, koppelingen en andere aanpassingen waarvoor een vaste vergoeding is afgesproken, geldt dat hierin 90 kalenderdagen garantie en support is inbegrepen ingaand vanaf technische oplevering.
- 9.6 H1 adviseert Klant over de te nemen nieuwe beveiligingsmaatregelen en updates. Voor implementatie hiervan geldt dat deze niet binnen de standaard support en garantie afspraken vallen. Tenzij expliciet anders afgesproken, worden voor implementatie van nieuwe beveiligingsmaatregelen en updates de gebruikelijke (uur)tarieven in rekening gebracht. Klant blijft in alle gevallen verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen Webapplicatie.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 H1 is jegens Klant slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- A) Schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - B) Redelijke en aantoonbare kosten die Klant heeft moeten maken om H1 ertoe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;

- C) Redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
- D) Redelijke en aantoonbare kosten die Klant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 10.2 De aansprakelijkheid is beperkt tot hetgeen Klant in drie (3) maanden voorafgaand aan de schadebrengende gebeurtenis betaald heeft voor dat deel van de Dienst dat aanleiding gaf tot de schade. Een samenhangende reeks gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 10.3 H1 is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade. Indirecte schade betreft elke vorm van gevolgschade, gederfde winsten, financiële en commerciële verliezen, hogere totale kosten, hogere personeelskosten, verlies van klanten en/of potentieel. Deze lijst is niet limitatief.
- 10.4 In het geval van een aan H1 te wijten systeemuitval of verbindingsuitval die langer duurt dan 24 uur, heeft Klant recht op een vergoeding voor de tijd dat de Dienst niet geleverd kon worden, mits dit tijdig is gemeld aan H1. Deze schade bedraagt maximaal 1/30ste deel van het door Klant te betalen maandtarief per 24 uur uitval. De vergoeding zal nimmer meer zijn dan het bedrag dat Klant maandelijks aan H1 betaalt.
- 10.5 De aansprakelijkheid van H1 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant H1 onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en H1 ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat H1 in staat is adequaat te reageren.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Klant uiterlijk binnen acht (7) kalenderdagen na het ontstaan van de grond voor aansprakelijkheid, deze schriftelijk aan H1 meldt en H1 aansprakelijk houdt. Aanspraken van de wederpartij jegens H1 tot schadevergoeding en overige bevoegdheden en vorderingen vervallen indien deze niet binnen 180 kalenderdagen na het ontstaan daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
- 10.7 H1 is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat derden zich onbevoegd toegang verschaffen tot de Webapplicatie van klant (hacken).
- 10.8 Klant is zelf verantwoordelijk voor zijn data. Bij verlies van data zal H1 alles doen om klant te helpen om op basis van back-ups de data weer terug te zetten vanaf het laatste back-up moment. H1 is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het verlies van (een deel) van deze data.
- 10.9 H1 is niet aansprakelijk voor de inhoud van de Webapplicatie van Klant. Klant vrijwaart H1 en medewerkers van H1 voor alle aanspraken van derden die op enigerlei wijze verband houden met het gebruik van de Webapplicatie of de uitvoering van de overeenkomst.
- 10.10 De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van H1.

11. Service

- 11.1 In het geval van een aan H1 te wijten systeemuitval of verbindingsuitval, zal adequaat gereageerd worden en getracht worden de storing te verhelpen.
- 11.2 Bij de door H1 geleverde Dienst hoort support. Bij de aanmelding kiest Klant zelf zijn supportlevel. Afhankelijk van het supportlevel zullen voor verschillende vormen van support verschillende extra kosten in rekening worden gebracht. De support zal door H1 geleverd worden zoals omschreven bij het afgenomen supportlevel.

12. Overmacht

- 12.1 H1 is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen alsmede een tekortkoming van externe hostingproviders en toeleveranciers van H1 en onderbrekingen of storingen in de stroom- en/of telecommunicatievoorzieningen. In het geval van overmacht wordt de uitvoering van de Overeenkomst door H1 opgeschort, zonder enige verplichting tot schadevergoeding.
- 12.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig (90) kalenderdagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar iets verschuldigd zullen zijn voor zover dit voortkomt uit de overmachtsituatie.

14. Vertrouwelijkheid

- 14.1 H1 spant zich in tot de geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij over de Klant en de onderneming van Klant ontvangt, tenzij expliciet anders overeengekomen. H1 legt deze verplichting tevens op aan zijn werknemers, alsmede aan door H1 ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst. De rechten en verplichtingen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zijn opgenomen in de Verwerkersovereenkomst die deel uitmaakt van deze Overeenkomst

15. Wijzigingen

- 16.1 H1 is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen gaan in twee (2) weken na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling dan wel een mededeling op de webpagina's of nieuwsbrief van H1. Indien Klant wijzigingen van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren heeft deze tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tot de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden van kracht worden. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt Klant geacht de wijzigingen - stilzwijgend - te hebben aanvaard.

17. Overig

- 17.1 De communicatie tussen H1 en Klant gebeurt hoofdzakelijk via e-mail. Klant zal een geldig en actief e-mailadres aan H1 verstrekken.
- 17.2 Het is Klant niet toegestaan om de tekst en url "Powered by One Stop Webshop" zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te verwijderen.
- 17.2 H1 is gerechtigd om handelstekens van Klant, zoals handelsnaam, merk of logo, te gebruiken in het kader van promotionele activiteiten zoals het klantenoverzicht op de website van H1.
- 17.3 Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Voorwaarden aan. Partijen zullen het nietige, dan wel ongeldige gedeelte vervangen door bedingen die wel geldig zijn en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de strekking van deze Voorwaarden, zoveel mogelijk overeenstemmen met die van het nietige of ongeldige gedeelte.

18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 18.1 Op alle door H1 gesloten overeenkomsten en/of verrichte handelingen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 18.2 Alle geschillen voortvloeiende uit, dan wel anderszins verband houdende met enige overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden tussen Partijen zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.