

Algemene Voorwaarden SC Group B.V. tevens handelend onder de naam Bconnect Live Chat

§ 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1.1 Op alle tussen SC Group B.V. (hierna te noemen: Bconnect Live Chat) en een klant te sluiten offertes en overeenkomsten zijn de bepalingen van de onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing.

§ 2 Definities

2.1 Bconnect Live Chat: Overschiestraat 176 – 1062 XK Amsterdam;

2.2 Gebruiker:

- iedere natuurlijke of rechtspersoon die een communicatie uitvoert met een Bconnect Live Chat Agent; en/of
- de klant die communiceert met gebruikers genoemd onder § 2.2 a. door middel van Bconnect Live Chat® software; en/of
- iedere natuurlijke of rechtspersoon die communicatie uitvoert met Bconnect Live Chat © door, voor of namens de klant met gebruikers genoemd onder § 2.2 a.

2.3 Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die bedrijven vertegenwoordigen en/of die de diensten van Bconnect Live Chat gebruiken en/of een offerte en/of een overeenkomst heeft gesloten met Bconnect Live Chat;

2.4 Bconnect Live Chat®: analyse-, support-, kennisbank- en communicatiesoftware om onder andere via een website te digitaal te communiceren, chats te analyseren en optimaliseren, support te kunnen verlenen en kennis te borgen in;

2.5 Bconnect Live Chat Agenten: natuurlijke personen in dienst van Bconnect Live Chat die met de gebruikers communiceren door middel van Bconnect Live Chat® communicatiesoftware;

§ 3 Omvang van het gebruik

3.1 De gebruiker verplicht zich geen berichten met een pornografische, politiek extremistische, fanatiek religieuze en/of met een andere inhoud die niet in overeenstemming is met het democratische staatsbestel of anderszins inbreuk maken op de geldende wet- en regelgeving te versturen.

3.2 Elk gebruik van de aanvullende diensten van Bconnect Live Chat voor enige vorm van communicatie die onder paragraaf § 3.1 valt, wordt als ongeverraagde communicatie (spam) beschouwd en is verboden. De gebruiker neemt er nota van dat de ontvanger van spam ongeacht de gekozen technische vorm een verbodsaanspraak wegens schending van de mededingingsregels en/of een aanspraak op schadevergoeding jegens de gebruiker kan toekomen.

3.3 Gedurende elke communicatie met de gebruikers voor rekening van de klanten, voeren de Bconnect Live Chat Agenten een kwalitatieve communicatie in overeenstemming met de door de klant bepaalde voorwaarden ter zake de communicatie.

§ 4 Aansprakelijkheid

4.1 De gebruiker is verantwoordelijk voor de inhoud uitgewisseld via Bconnect Live Chat®, ingevolge de wet- en regelgeving en op grond van deze Algemene Voorwaarden. Indien Bconnect Live Chat wegens schending van de wet en/of in verband met handelingen of gedragingen die in deze gebruiksvoorwaarden als niet toegelaten worden bestempeld aansprakelijk wordt gesteld, zal de gebruiker Bconnect Live Chat op eerste aanvraag voor deze aanspraken geheel vrijwaren.

§ 5 Gevolgen van misbruik

5.1 Bconnect Live Chat is voorts gerechtigd in geval van overtreding door de gebruiker van § 3 van deze Algemene Voorwaarden volledige schadevergoeding door de gebruiker te vorderen, alsmede:

- alle Bconnect Live Chat® gebruikers en adverteerders in passende vorm op de door de gebruiker gehanteerde niet toegelaten (methode van) communicatie te attenderen;
- de internetprovider van de gebruiker van diens gedrag in strijd met § 2 van deze gebruiksvoorwaarden op de hoogte te stellen en aan te sturen op blokkering van de internettoegang en/of webhosting-accounts van de gebruiker;
- de gebruiker tijdelijk of permanent de toegang tot de diensten van Bconnect Live Chat te ontzeggen.

§ 6 Privacybescherming

6.1 Door in te stemmen met deze gebruiksvoorwaarden verklaart de gebruiker zich akkoord met het bewaren van eventueel door hem te verstrekken persoonlijke gegevens alsmede van inhouds-, gebruiks-, verkeers- en verbindingsgegevens. Bconnect Live Chat is gerechtigd, indien de wet zulks toelaat en behoudt zich het recht voor die persoonlijke gegevens van de gebruiker in geval van gebruik van aanvullende diensten van Bconnect Live Chat door de gebruiker die niet aan de in deze gebruiksvoorwaarden gestelde voorwaarden voldoet, ten behoeve van het nemen van maatregelen om dat niet toegelaten gebruik te laten staken, waaronder begrepen via rechtsvervolg, aan betrokken derden door te geven. In geen geval zullen gegevens van een gebruiker door Bconnect Live Chat voor reclamadoeleinden aan derden worden doorgegeven.

6.2 Bij de uitvoering van de overeenkomst tussen partijen kan het noodzakelijk zijn dat Bconnect Live Chat persoonsgegevens die toebehoren aan Klant (en/of medewerkers en/of cliënten van Klant) verwerkt. Klant geeft Bconnect Live Chat toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens en deze te verstrekken aan derden wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht.

6.3 Bconnect Live Chat zal passende, technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens van Klant (en/of medewerkers en/of cliënten van Klant) te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Bconnect Live Chat zal bij inschakeling van derden er op toezien, dat de ingeschakelde derden voldoen aan de verplichtingen van dit artikel (artikel 6).

6.4 Als verwerker, zal Bconnect Live Chat Klant in staat stellen om te voldoen aan haar verplichting tot het melden van datalekken. Bconnect Live Chat informeert Klant onverwijld (uiterlijk binnen 2 werkdagen) na constatering van een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens en verleent Bconnect Live Chat alle medewerking bij het onderzoek naar en het verhelpen van de geconstateerde inbreuk en de gevolgen daarvan. Indien en voor zover de Klant reden heeft om te vermoeden dat er bij Bconnect Live Chat een datalek heeft plaatsgevonden, dan heeft de Klant de verplichting dit vermoedelijke datalek onverwijld te melden aan Bconnect Live Chat.

§ 7 Betalingen

7.1 De klant betaalt de opstartkosten binnen 30 dagen na de factuurdatum van de desbetreffende factuur aan Bconnect Live Chat. Bconnect Live Chat zal na betaling van de opstartkosten overgaan tot het op maat maken van de Bconnect Live Chat dienstverlening.

7.2 Alle andere kosten (service fee en de kosten van gevoerde chats) voortvloeiende uit een offerte en/of een overeenkomst gesloten met Bconnect Live Chat en/of uit enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden, zullen door de klant binnen 30 dagen na factuurdatum van de desbetreffende factuur aan Bconnect Live Chat worden voldaan.

7.3 De klant machtigt Bconnect Live Chat om alle vorderingen te incasseren van de door de klant opgegeven bankrekening.

7.4 Indien de klant bezwaren heeft tegen de ontvangen factuur dient de klant de bezwaren binnen 7 dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk aan Bconnect Live Chat kenbaar te maken, bij gebreke waarvan de juistheid van de factuur vast staat. Indien de klant haar bezwaren tijdig en schriftelijk aan Bconnect Live Chat kenbaar heeft gemaakt, kan de klant binnen 5 werkdagen na de automatische incasso van haar bankrekening een terugboeking van het geïncasseerde bedrag laten verrichten bij/door haar eigen bank, bij gebreke waarvan de klant afstand van dit recht heeft gedaan.

7.5 De klant is van rechtswege in verzuim indien niet of niet tijdig wordt voldaan aan zijn/haar betalingsverplichting(en). Alsdan is de klant zonder nadere ingebrekestelling rente verschuldigd van 1,5% per maand, waarbij een gedeelte van de maand als een hele maand wordt gerekend. Tevens is de klant alsdan buitengerechtelijke kosten verschuldigd van 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,-, onverminderd het recht van Bconnect Live Chat meerdere, werkelijk gemaakte kosten te vorderen.

7.6 Alle betalingen door de klant aan Bconnect Live Chat zullen eerst in mindering strekken op eventueel verschuldigde (buitengerechtelijke) kosten, vervolgens op de rente en tenslotte op de oudste nog openstaande factuur.

7.7 Het feit dat de klant, door welke oorzaak dan ook, gedurende enige periode geen of geen behoorlijk gebruik kan maken van de diensten van Bconnect Live Chat geeft de klant nimmer het recht aan Bconnect Live Chat verschuldigde betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten, te staken, dan wel ontbinding van de overeenkomst te vorderen. De klant is niet gerechtigd haar verplichtingen jegens Bconnect Live Chat te verrekenen met een eigen vordering uit welke hoofde dan ook op Bconnect Live Chat.

7.8 Indien de klant op eigen initiatief het html script van Bconnect Live Chat uit haar website haalt, waardoor Bconnect Live Chat haar diensten niet meer kan leveren, is de klant gehouden om gedurende de (resterende) looptijd van de overeenkomst maandelijks minimaal € 250,- of (indien het maandelijks reeds gefactureerde gemiddelde bedrag door Bconnect Live Chat aan de klant voor gevoerde chats hoger is dan € 250,-) het reeds maandelijks gemiddelde gefactureerde bedrag plus de resterende maandelijks service fees aan Bconnect Live Chat te voldoen.

7.9 Bconnect Live Chat zal maandelijks, halfjaarlijks of jaarlijks de overeengekomen prijzen kunnen indexeren. Indien de jaarlijkse prijsindex volgens de dienstenprijsindex (DPI) reeks commerciële dienstverlening en transport (2015 =100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hoger is dan 2% zal de DPI als jaarlijkse index worden gevolgd. Indien op kortere termijn wordt geïndexeerd (maandelijks of halfjaarlijks) zal de DPI als zodanig worden gevolgd wanneer de totale indexatie gecorrigeerd naar jaarbasis hoger is dan 2%.

§ 8 Beëindiging of ontbinding en verlenging overeenkomsten

8.1 Bconnect Live Chat is gerechtigd een overeenkomst met een klant terstond en zonder tussenkomst van de rechter met onmiddellijke ingang te beëindigen of te ontbinden door middel van een aan de klant gericht kennisgeving indien:

- de klant bij het aangaan van een offerte en/of een overeenkomst enige onjuiste opgave heeft verstrekt dan wel Bconnect Live Chat niet in kennis heeft gesteld van feiten en/of omstandigheden waarvan het belang naar het oordeel van Bconnect Live Chat van dien aard is dat Bconnect Live Chat de offerte en/of de overeenkomst niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan, wanneer Bconnect Live Chat de juiste stand van zaken had gekend;
- de klant een of meer verplichtingen voortvloeiende uit een offerte en/of overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, waarbij de klant van rechtswege, dus zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, in verzuim is;
- de klant (al dan niet voorlopige) sursance van betaling aanvraagt, het faillissement van de klant wordt aangevraagd, dan wel het faillissement van de klant wordt uitgesproken, de klant een minnelijk of gerechtelijk akkoord aan zijn/haar crediteuren aanbiedt, dan wel zijn/haar onderneming verkoopt, liquideert of stillegt;
- de klant besluit tot liquidatie, stillegging of verkoop van de rechtspersoon of onderneming, de onderneming geheel of gedeeltelijk staakt of verplaatst naar een ander land dan Nederland, dan wel de klant besluit tot zodanige staking of verplaatsing;
- de klant een verzoek tot toelating tot de schuldsanering natuurlijke personen doet, de schuldsanering natuurlijke personen ten aanzien van de klant wordt uitgesproken, de klant onder curatele wordt gesteld, Nederland metterwoon verlaat c.q. zich in het buitenland vestigt;
- de klant overlijdt of in geval de klant een vennootschap onder firma is, door het overlijden van een beherend vennoot de vennootschap ontbonden wordt;
- er conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd op het geheel of een deel van het vermogen van de klant, alsmede in geval van justitieel beslag.

8.2 In een dergelijk geval van beëindiging of ontbinding van een offerte en/of een overeenkomst is de klant gehouden alle door de klant aan Bconnect Live Chat verschuldigde bedragen, vermeerderd met de rente en (buitengerechtelijke) kosten, als onmiddellijk opeisbare schulden aan Bconnect Live Chat te voldoen, onverminderd het recht van Bconnect Live Chat op volledige schadevergoeding, inclusief overige ten gevolge van de beëindiging/ontbinding opkomende kosten, schade en interesten, waaronder vergoeding van gerechtelijke en buiten gerechtelijke kosten. De klant is gehouden de overeengekomen licentiekosten volledig te voldoen, ook voor de nog te vervallen termijnen (maanden) en heeft geen recht op enige teruggave van reeds betaalde licentiekosten.

8.3 Tussentijdse beëindiging of ontbinding van een offerte en/of een overeenkomst op verzoek van de klant is slechts mogelijk indien partijen in onderling overleg overeenstemming hebben bereikt over de financiële gevolgen van de tussentijdse beëindiging of ontbinding en deze overeenstemming schriftelijk is vastgelegd.

8.4 Overeenkomsten van bepaalde tijd worden na ommeekom van de termijn verlengd voor onbepaalde tijd. De klant kan de overeenkomst en aanvullingen beëindigen tegen het einde van de lopende overeenkomst en met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Na ommeekom van de eerste termijn kan de klant de overeenkomst beëindigen tegen het einde van de maand en met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging dient schriftelijk aan Bconnect Live Chat te zijn mede gedeeld.

§ 9 Zekerheidsstelling

9.1 Indien bij Bconnect Live Chat gerede twijfel bestaat dat de klant niet aan zijn/haar verplichtingen uit de offerte en/of de overeenkomst zal voldoen, is de klant gehouden op het eerste verzoek van Bconnect Live Chat zekerheid te stellen. Deze zekerheidsstelling vervalt eerst nadat de klant al zijn/haar verplichtingen voortvloeiende uit de offerte en/of de overeenkomst heeft voldaan.

§ 10 Hoofdelijkheid

10.1 Indien meerdere (rechts)personen gezamenlijk als klant een offerte en/of een overeenkomst zijn aangegaan is ieder van hen jegens Bconnect Live Chat hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen welke voortvloeien uit de offerte en/of de overeenkomst en deze daarmee onverbrekelijke Algemene Voorwaarden.

§ 11 Aansprakelijkheid

11.1 De gebruiker en de klant vrijwaart Bconnect Live Chat voor alle vorderingen die door haar dan wel door een derde tegen Bconnect Live Chat ingediend kunnen worden, voortvloeiend uit of in verband met het houden, bezit dan wel exploitatie van producten en/of de diensten van Bconnect Live Chat en die niet voor vergoeding door de verzekeringsmaatschappij aan Bconnect Live Chat in aanmerking komen.

11.2 Mocht de klant, door welke oorzaak dan ook, gedurende enige periode geen of geen behoorlijk gebruik kunnen maken van de diensten of producten van Bconnect Live Chat, dan heeft klant nimmer recht op schadevergoeding, in welke vorm dan ook, van Bconnect Live Chat.

§ 12 Aanpassingen op de Algemene Voorwaarden

12.1 Bconnect Live Chat behoudt het recht voor om wijzigingen en aanpassingen in Algemene Voorwaarden door te voeren op ieder moment door de nieuwe Algemene Voorwaarden te vermelden bij de maandelijks facturatie. De wijzigingen en aanpassingen zijn bindend op het moment dat de Klant gebruik blijft maken van de Bconnect Live Chat dienstverlening.

§ 13 Bevoegde rechtbank en salvatorische clause

13.1 Voor eventuele geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, daaronder begrepen weigering van betaling of wanbetaling, is de Rechtbank Amsterdam bevoegd kennis te nemen van het geschil en daarop te beslissen. Alle wijzigingen in deze gebruiksvoorwaarden met inbegrip van de clause over de vereiste schriftelijke vorm dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Indien enige bepaling nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze gebruiksvoorwaarden volledig van kracht blijven.