

## ALGEMENE VOORWAARDEN STIPT

### 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden, alsmede in de Overeenkomst, eventuele nadere overeenkomsten en bijlagen worden de navolgende begrippen met een (begin) hoofdletter gebruikt:

- 1.1 **Abonnee:** Klant die op basis van een Overeenkomst voor de duur van meer dan een dag doorlopende Dienst(en) van STIPT afneemt.
- 1.2 **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden die de relatie tussen STIPT en de Klant vastleggen;
- 1.3 **DagKlant:** Klant die op basis van een Overeenkomst op vooraf vastgelegde periode of dag Dienst(en) van STIPT afneemt.
- 1.4 **Dienst:** het verlenen van Diensten op het gebied van telefonische antwoordservices op basis van een abonnement of op basis van dagservice, zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 1.5 **Klant:** het bedrijf dat, of de persoon die, aan STIPT opdracht verstrekt tot het verlenen van de Dienst, zijnde een DagKlant of een Abonnee.
- 1.6 **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen STIPT en Klant, op basis waarvan Klant opdracht verstrekt aan STIPT tot het verlenen van de Dienst;
- 1.7 **Schriftelijk:** per brief of per e-mail.
- 1.8 **Mevrouw E.J. Blom h/o STIPT**, gevestigd en kantoorhoudende te Ravenswade 54 Bis (3439 LD) in Nieuwegein, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30095047;

### 2. Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, alsmede op aanvullende aanbiedingen en overeenkomsten en vervolgovereenkomsten, en op alle (rechts)handelingen tussen STIPT en Klant met betrekking tot het verlenen van de Dienst, ook wanneer die (rechts)handelingen niet mochten leiden tot, of niet in verband staan met, een Overeenkomst.
- 2.2 Toepassing van eigen (algemene) voorwaarden van Klant of van andere voorwaarden wijst STIPT uitdrukkelijk van de hand. Wijzigingen ten opzichte van de aangegane Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en vanaf het moment dat zij Schriftelijk zijn bevestigd door STIPT.
- 2.3 Indien en voor zover komt vast te staan dat op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan die bepaling, wat inhoud en strekking betreft, een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
- 2.4 STIPT behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Indien deze Algemene Voorwaarden door STIPT worden gewijzigd zal STIPT aan Klant de nieuwe versie toezenden. Indien Klant de wijzigingen niet wenst te accepteren, zal Klant daarvan binnen 7 (zeven) dagen aan STIPT melding doen.
- 2.5 Op de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen tussen partijen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Utrecht. Dit geldt niet wanneer partijen Schriftelijk een andere regeling treffen, dan wel indien krachtens dwingend recht een andere rechter bij uitsluiting bevoegd is om van het geschil kennis te nemen.

### 3. Diensten

#### A. Algemeen

- 3.1 Klant zal zijn telefoonverkeer doorschakelen naar STIPT.
- 3.2 Het door STIPT beschikbaar gestelde 030-telefoonnummer mag niet aan derden bekend worden gemaakt, tenzij een provider dan wel systeembeheerder dit nummer dient te ontvangen om doorschakeling te realiseren. Klant stelt deze personen op de hoogte van geheimhouding. Maakt Klant het nummer toch aan derden bekend, dan staat hier een boete op van € 5.000,00, te vermeerderen met een vergoeding van alle directe en indirecte kosten. De minimale schadevergoeding wordt vermoed in ieder geval gelijk te zijn aan een abonnement inclusief 100 gesprekken voor de duur van tenminste 5 jaar na datum van constatering.
- 3.3 085-nummers: deze mogen beschouwd worden als eigen nummer van Klant en mogen derhalve wel bekend gemaakt worden. Voor beëindiging zie 9.4.
- 3.4 Klant wordt geacht te weten of en hoe hij/zij door kan schakelen. Mocht achteraf blijken dat de doorschakeling niet is gelukt, dan wordt bij DagKlanten, indien eerste keer Klant aansluitkosten en de afgesproken dag of periode in rekening gebracht en bij Abonnees wordt € 120,00 aansluitkosten in rekening gebracht.

- 3.5 De wijze waarop Klant door de STIPT in ontvangst genomen berichten kan opvragen ligt vast in de Overeenkomst.
- 3.6 Indien Klant de doorschakeling na de in de Overeenkomst vastgelegde periode niet opheft, is Klant meerwerk verschuldigd met een minimum van een regulier althans gemiddeld dagtarief voor iedere dag dat de doorschakeling onterecht voortduurt. Tevens bestaat de kans dat een andere Klant op het nummer is geprogrammeerd waardoor er met een andere naam dan de naam van Klant wordt opgenomen.
- 3.7 Aan Klant wordt toegang verschaft tot een online persoonlijke Klantomgeving. In de online persoonlijke Klantomgeving kan Klant instructies doorgeven en Klantgegevens en berichten inzien. Klant zal de aan hem/haar verstrekte of door hem/haar aangemaakte authenticatiemiddelen (zoals gebruikersnamen en wachtwoorden) zorgvuldig behandelen en geheim houden.
- 3.8 STIPT is niet aansprakelijk voor misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden en mag ervan uitgaan dat een Klant die zich aanmeldt met de gebruikersnaam en het wachtwoord van een door Klant geautoriseerde gebruiker is. Zodra Klant weet of reden heeft te vermoeden dat authenticatiemiddelen in handen zijn gekomen van onbevoegden, zal Klant STIPT daarvan op de hoogte stellen, onverminderd de eigen verplichting van Klant om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen door bijvoorbeeld andere gebruikersnamen en wachtwoorden in te stellen of het desbetreffende account op te schorten.
- 3.9 STIPT zal zich inspannen een zo groot mogelijk beschikbaarheid van de online persoonlijke klantomgeving te realiseren. STIPT kan echter niet garanderen dat de online persoonlijke klantomgeving continu, zonder onderbrekingen, beschikbaar zal zijn voor Klant.
- 3.10 Klant mag gesprekken alleen opnemen als dat kenbaar wordt gemaakt aan STIPT. Als er opgenomen wordt zonder dit kenbaar te maken dan zal een klacht worden ingediend bij autoriteit persoonsgegevens wet AVG.

#### **B. Abonnees**

- 3.11 Voor Abonnees en DagKlanten houdt de Dienst in dat STIPT tijdens werkdagen, niet zijnde erkende feestdagen, van 8.30 uur tot 17.30 uur doorgeschakelde gesprekken van Klant met zijn/haar (bedrijfs) naam zal opnemen en afhandelt volgens de instructies welke door Klant worden gegeven. Indien er geen instructies zijn, wordt Abonnee op de beschikbare telefoonnummers gebeld met het verzoek een instructie te verstrekken. Indien Abonnee onbereikbaar is, zal de beller worden meegedeeld dat deze de volgende dag wordt teruggebeld. STIPT is niet aansprakelijk voor gevolgen voortvloeiend uit het feit dat instructies ontbreken dan wel niet duidelijk zijn doorgegeven.
- 3.12 De voor Klant bestemde berichten zullen hem desgewenst door STIPT worden doorgegeven. Klant kan altijd voor berichten bellen op 030 2819401 onder vermelding van naam en bedrijfsnaam. De berichten worden gemaild op de met Klant afgesproken tijden maar in ieder geval om 17.30 uur. Eén en ander is afhankelijk van de in de Overeenkomst gemaakte afspraken en kan altijd wijzigen.

#### **C. Diensten voor DagKlanten**

- 3.13 Een DagKlant neemt eenmalig, althans niet doorlopend, de Dienst van STIPT af. Daartoe spreekt de DagKlant liefst ruim van te voren, maar uiterlijk 1 dag van te voren, en altijd voor 16.00 uur een dag of periode met STIPT af waarin de Dienst wordt afgenomen.
- 3.14 STIPT behoudt zich het recht voor om een aanvraag van een DagKlant te weigeren indien STIPT in een bepaalde periode geen ruimte meer heeft voor een nieuwe / bestaande DagKlant.
- 3.15 Indien de afgesproken periode niet doorgaat, kan dat uiterlijk 48 uur van te voren worden doorgegeven. Dan wordt de afgesproken dag of periode niet in rekening gebracht behoudens aansluitkosten indien het een eerste keer is dat van de Dienst gebruik wordt gemaakt.
- 3.16 Voor het overige is het bepaalde omtrent Abonnees van overeenkomstige toepassing op DagKlanten.

#### **D. Secretariële werkzaamheden**

- 3.8 Indien gewenst kan STIPT voor Klant secretariële werkzaamheden uitvoeren, mits STIPT daar op dat moment voldoende capaciteit beschikbaar voor heeft.
- 3.9 Klant staat in voor de juistheid van informatie welke telefonisch, per email of persoonlijk (na tel. afspraak) aangeleverd kan worden. STIPT kan op dezelfde manieren zorgdragen voor retournering van het werk, of indien Klant dat wenst voor directe doorzending. Werk wordt ter controle aangeboden aan de Klant. Het risico op het gebruik van de uitgevoerde werkzaamheden ligt bij Klant. Indien noodzakelijk zal STIPT een voorschot vragen voor eventuele portokosten e.d.

#### **4. Geheimhouding**

- 4.1 STIPT en haar personeel zijn jegens Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst, het verrichten van de Dienst alsmede daarna verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle informatie, die haar door Klant ter beschikking is gesteld of waarover zij door haar werkzaamheden voor Klant de beschikking krijgt. STIPT is deze geheimhoudingsplicht contractueel met haar personeel overeengekomen.

#### **5. Verwerking Persoonsgegevens**

- 5.1 Voor zover STIPT in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ter zake waarvan Klant de verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), wordt STIPT ter zake als verwerker in de zin van de AVG aangemerkt. STIPT is uitsluitend bevoegd om deze persoonsgegevens te verwerken indien en voor zover noodzakelijk ter uitvoering van deze Overeenkomst. STIPT verwerkt persoonsgegevens te allen tijde op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de schriftelijke instructies van Klant, alsmede de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien STIPT op basis van een wettelijke plicht gehouden is om persoonsgegevens waarvoor Klant verwerkingsverantwoordelijke is, te verwerken dan zal zij Klant daarover informeren tenzij het verstrekken van deze informatie wettelijk is verboden.
- 5.2 STIPT zal de verwerking van persoonsgegevens louter binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte ("EER") (doen) uitvoeren.
- 5.3 Op grond van algemene schriftelijke toestemming van Klant mag STIPT bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik maken van een derde partij (een zogenaamde subverwerker). STIPT zal Klant inlichten over de toevoeging of vervanging van subverwerkers. Klant heeft daarbij het recht om bezwaar te maken tegen het inzetten van de in te schakelen subverwerker. STIPT garandeert dat de betreffende subverwerker de verplichtingen uit dit artikel van de Algemene Voorwaarden en eventuele instructies van Klant zal opvolgen.
- 5.4 STIPT stelt alle informatie beschikbaar die nodig is om nakoming van de AVG aan te kunnen tonen. Klant is gerechtigd, al dan niet door een externe partij, te (laten) controleren of en zo ja in hoeverre STIPT en de door haar ingeschakelde subverwerker(s) de verplichtingen uit dit artikel naleven. STIPT zal aan een dergelijke controle medewerking verlenen, waaronder uitdrukkelijk wordt verstaan het verlenen van toegang tot de locatie waarop de Diensten worden verleend, het geven van inzage in de administratie en al het overige dat noodzakelijk is om te kunnen controleren in hoeverre STIPT zich aan de verplichtingen uit dit artikel houdt. Klant is gerechtigd de controle uit te voeren op werkdagen na 17.30 uur.
- 5.5 STIPT is gerechtigd de betreffende werkzaamheden tegen haar normale tarieven aan Klant in rekening te brengen zoals vermeld in Overeenkomst.
- 5.6 STIPT zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
- 5.7 STIPT zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is in het kader van het verrichten van de Diensten. Uitgangspunt is dat het bewaren van gegevens niet langer noodzakelijk is nadat het verlenen van de Diensten is voltooid. STIPT zal Klant informeren wanneer hij de gegevens niettemin langer wenst te bewaren, onder vermelding van de redenen hiertoe, evenals de wettelijke grondslag voor dit bewaren en Klant vrijwaren voor de gevolgen. STIPT zal tijdig voor het verstrijken van voornoemde bewaartermijn, en in ieder geval voor het einde van de Overeenkomst, Klant de keuze bieden de verwerkte persoonsgegevens na het verstrijken van deze termijn hetzij (1) terug te leveren dan wel (2) te vernietigen. STIPT zal hangende de keuze van Klant de persoonsgegevens blijven bewaren. Het terugleveren van persoonsgegevens als hiervoor bedoeld zal geschieden in een algemeen aanvaard bestandsformaat. STIPT zal Klant daarbij tevens voorzien van deugdelijke en volledige documentatie met een gedetailleerde beschrijving van de (meer specifieke) bestandsindeling waarin STIPT de gegevens aanlevert. STIPT is gerechtigd het terugleveren in rekening te brengen overeenkomstig haar normale tarieven zoals vermeld in overeenkomst. Het vernietigen van de persoonsgegevens als hiervoor bedoeld geschiedt zo spoedig mogelijk nadat Klant daartoe de opdracht heeft gegeven. STIPT zal Klant desgewenst bewijs verstrekken van de vernietiging van de betreffende persoonsgegevens. STIPT zal voor de vernietiging van persoonsgegevens geen kosten in rekening brengen.

- 5.8 Zodra zich een incident voordoet bij STIPT dat van invloed is, is geweest of zou kunnen zijn op de integriteit van de verwerkingsorganisatie en/of de ICT-systemen van STIPT dan wel de daardoor/daarmee verwerkte (persoons)gegevens, en dit incident betrekking heeft of zou kunnen hebben op persoonsgegevens waarvoor Klant verantwoordelijke is, zal STIPT Klant daarvan onmiddellijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van STIPT in dat geval direct zelf doeltreffende maatregelen te nemen teneinde de uit het incident voortvloeiende negatieve gevolgen zo veel mogelijk ongedaan te maken en verdere negatieve gevolgen zo veel mogelijk te beperken. Voor zover Klant het noodzakelijk acht de betrokkenen te informeren over één of meer incidenten als hiervoor omschreven, zal STIPT daar alle noodzakelijke medewerking aan verlenen.
- 5.9 STIPT zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de door Klant na te komen verplichtingen jegens de betrokkene uit hoofde van de AVG (o.m. recht van inzage, correctie, verzet). STIPT zal in dat kader gehoor geven aan een instructie van Klant in dit kader of bepaalde informatie omtrent door haar uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens verschaffen.
- 5.10 Enige ondersteuning of enige andere aanvullende dienstverlening die STIPT op grond van hetgeen bepaald in onderhavig artikel 5 dient te verlenen (bijv. op grond van artikel 5.4 en 5.9), of die wordt verzocht door Klant, inclusief alle verzoeken tot aanvullende informatie, zullen in rekening worden gebracht bij Klant overeenkomstig haar normale tarieven zoals vermeld in de Overeenkomst.

## **6. Prijzen en Betaling**

- 6.1 Alle tarieven gelden tot 31 december van het lopende jaar. De prijzen worden jaarlijks per 1 januari aangepast op basis van het CBS prijsindexcijfer. Bij verhoging van de tarieven met meer dan het prijsindexcijfer heeft de Abonnee het recht de Overeenkomst tussentijds te beëindigen. Tussentijdse beëindiging dient in dat geval plaats te vinden met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen na ontvangst van het bericht van de tariefsverhoging en door middel van een aangetekende brief.
- 6.2 STIPT zal Abonnee vooruit per maand de in de Overeenkomst overeengekomen abonnementskosten berekenen en aan het einde van iedere maand voor de door haar verleende Diensten een vergoeding in rekening brengen conform de tarieven.
- 6.3 Abonnee wordt verzocht toestemming te geven de maandelijkse facturen te laten incasseren. Indien Abonnee gebruik maakt van de doorverbindingsservice en/of dagservice dan is incasso verplicht.
- 6.4 DagKlanten krijgen de afgesproken dag of periode alsmede verleende Diensten per maand achteraf berekend. Indien noodzakelijk kan STIPT een voorschot vragen of een DagKlant weigeren als er nog een factuur open staat.
- 6.5 Betalingstermijn is binnen 10 dagen na factuurdatum. Indien Klant niet binnen de betalingstermijn aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, is STIPT gerechtigd Klant over het verschuldigde bedrag rente te berekenen. Deze rente bedraagt 1,5% per maand, waarbij een deel van een maand geldt als een gehele maand. Indien Klant vervolgens na Schriftelijke aanmaning niet binnen de daarbij gestelde termijn aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, is STIPT tevens gerechtigd alle op de invordering betrekking hebbende kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 70,00.

## **7. Aansprakelijkheid**

- 7.1 STIPT zet zich naar beste vermogen in voor een zorgvuldige uitvoering van de door haar ten behoeve van Klant op zich genomen Diensten (zowel de telefonische als secretariële). Klant zal hieraan zijn/haar volledige medewerking verlenen en staat daartoe o.a. in voor de juistheid van alle door hem aan STIPT doorgegeven informatie of instructies.
- 7.2 Indien Abonnee van oordeel is, dat STIPT bij de uitvoering van de Diensten tekort is geschoten, dan dient hij zijn bezwaren uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van de factuur over de desbetreffende periode Schriftelijk aan STIPT kenbaar te maken op straffe van verval van het recht om te reclameren.
- 7.3 Indien STIPT ten opzichte van Abonnee om welke reden dan ook aansprakelijk is voor door Abonnee geleden schade, dan is die aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot het tweevoud van de vergoeding, die STIPT op maandbasis ter zake van met de Abonnee gesloten abonnementen of, als het secretariële Diensten betreft volgens afgesproken tarief, aan Abonnee in rekening brengt.
- 7.4 Aansprakelijkheid van STIPT voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, immateriële schade enzovoort is te allen tijde uitgesloten.
- 7.5 Iedere uitsluiting voor schade komt te vervallen indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van STIPT.

## **8. Overmacht**

- 8.1 Behoudens bij opzet of bewuste roekeloosheid van STIPT zullen voor STIPT als overmacht worden aangemerkt alle buiten haar macht vallende omstandigheden van zodanige aard, dat van STIPT in redelijkheid geen nakoming van de Overeenkomst kan worden gevergd. Daaronder zijn begrepen storingen in het telefoonnet en/of computersystemen, waarvan STIPT in het kader van het verlenen van de Dienst gebruik maakt.
- 8.2 In geval van overmacht is STIPT gerechtigd tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de op haar rustende verplichtingen, zonder daartegenover jegens Klant schadeplichtig te zijn.

## **9. Verplichtingen klant:**

- 9.1 Klant verplicht zich er toe om de meldingen van STIPT ook daadwerkelijk af te handelen binnen de daartoe afgesproken tijdstippen. Deze afspraken zijn altijd aanpasbaar van de zijde van de klant via de site van STIPT / inloggen.
- 9.2 Klant verbindt zich er toe om eerlijke en accurate mededelingen te doen over doormeldingen van STIPT in alle communicatie naar derden.  
Deze bepaling blijft van kracht na beëindiging van de overeenkomst met STIPT ongeacht de reden van beëindiging.
- 9.3 Klant garandeert dat zijn/haar reputatie goed is in de Media en op Social Media en zal ook niets doen dat de reputatie zal schaden.
- 9.4 Klant staat garant voor een juiste verstrekking van gegevens om STIPT in staat te stellen een correcte service te leveren.

## **10 Looptijd, opzegging en ontbinding:**

- 10.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur. Voor partijen geldt een opzegtermijn van twee maanden.
- 10.2 De Overeenkomst met DagKlanten eindigt naar zijn aard na het verstrijken van de overeengekomen dag of periode.
- 10.3 In de hierna omschreven gevallen hebben beide partijen het recht de Overeenkomst geheel dan wel gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een schrijven per mail of post.
  - a. indien één der partijen niet, niet volledig of niet tijdig een uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting nakomt en er niet binnen acht dagen na Schriftelijke aanmaning alsnog nagekomen wordt;
  - b. indien één der partijen voorlopige of definitieve surséance van betaling is verleend dan wel in staat van faillissement is verklaard;
  - c. indien één der partijen zijn activiteiten geheel of gedeeltelijk overdraagt aan een ander, dan wel zijn activiteiten staakt.
  - d. Indien klant handelt of heeft gehandeld op een wijze die schadelijk is voor de reputatie van STIPT, kan STIPT de overeenkomst direct beëindigen zonder enige verplichting tot vergoeding van eventuele schade van klant.
- 10.4 085 nummer opzeggen.  
Indien klant dit nummer bij beëindiging niet overneemt van STIPT dan wordt klant gehouden aan een opzegtermijn van 3 maanden. Klant zal vanaf dag 1 van de opzegging alle relaties voorzien van een nieuw nummer. Daarnaast ontvangt STIPT dit nummer ook om alle bellers door te verwijzen naar dit nieuwe nummer. Indien het om bedrijfsbeëindiging gaat dient klant die vanaf dag 1 aan alle relaties kenbaar te maken. Indien na 3 maanden toch nog blijkt dat bellers via uw oude 085 nummer bellen dan krijgt u hier een melding van. Als het daarna nogmaals gebeurt dan zal STIPT genoodzaakt zijn dagservice in rekening te brengen.