

# Algemene Voorwaarden

## Algemene Voorwaarden Collect&Go BV

Algemene Voorwaarden van Collect&Go BV, een besloten vennootschap gevestigd aan de Parallelweg 30, 5223 AL te 's-Hertogenbosch, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 68337574 met handelsnaam Collect + Go.

### 1. DEFINITIES/WOORDVERKLARINGEN

- 1.1. **Account:** de klantennaam waarmee Klant toegang krijgt tot het systeem van Collect + Go.
- 1.2. **Klant:** de betalende klant van Collect + Go die het systeem afneemt en implementeert binnen en buiten haar bedrijf.
- 1.3. **Overeenkomst:** een afspraak tussen twee of meerdere partijen waarbij er over en weer rechten en verplichtingen voortvloeien.
- 1.4. **Dataverkeer:** alle verkeer wat door het systeem van Klant gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand, met uitsluiting van het verkeer voor de backup, uitgedrukt in Megabyte (MB) of Gigabyte (GB).
- 1.5. **Dienst:** de specifieke dienst die Collect + Go met Klant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst of op de factuur.
- 1.6. **E-mail adres:** een op naam van Klant gestelde adrescode, voor het uitwisselen van elektronische berichten via het internet.
- 1.7. **Hosting:** het aanbieden van schijfruimte, cpu gebruik op een server met als doel de Klant toe te laten zijn dataverkeer via Internet toegankelijk te maken.
- 1.8. **Log-in procedure:** de procedure voorgeschreven door Collect + Go teneinde Klant in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het systeem van Collect + Go.
- 1.9. **Netiquette:** de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC 1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 1.10. **Server:** computer die aan het internet gekoppeld is en wordt gebruikt voor uitwisseling en opslag van data.
- 1.11. **Service Level:** Dit is een vooraf afgesproken mate van ondersteuning waarbij Collect + Go gebonden is aan een dienstenpakket dat gespecificeerd is in de overeenkomst.
- 1.12. **Schijfruimte:** hoeveelheid ruimte op de server/cloud van Collect + Go waar Klant haar data kan plaatsen, uitgedrukt in Megabyte (MB) of Gigabyte (GB).
- 1.13. **Spam:** het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder vallen opt-out mailingen.
- 1.14. **Systeem:** computer- en aanverwante apparatuur waarmee Collect + Go aan Klant diensten verleent.
- 1.15. **Website:** een of meerdere geïntegreerde internetpagina's, voorafgegaan door een homepage.
- 1.16. **ASP:** Applicatie Service Provider; van toepassing indien Collect + Go leverancier is van online applicaties.

### 2. ALGEMEEN

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Collect + Go goederen en/of diensten van welke aard ook levert aan een derde - hierna te noemen Klant, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze overeenkomsten zijn omschreven. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk of per email zijn overeengekomen.
- 2.2. Gebruiker accepteert en komt met Collect + Go overeen dat Collect + Go direct na totstandkoming van de Overeenkomst zal beginnen met de nakoming daarvan. Indien Collect + Go direct na totstandkoming van de Overeenkomst met de uitvoering begint, stemt de klant er expliciet mee in dat hij/zij afziet van het wettelijke herroepingsrecht conform artikel 6:230p sub d BW. Indien Collect + Go niet direct start met de uitvoering, heeft een consument het recht om binnen 14 dagen de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen.
- 2.3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Op het moment van totstandkoming van de overeenkomst wordt Klant geacht te hebben ingestemd met de uitsluitende toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden. Hetzelfde geldt voor de door de opdrachtgever verstrekte nadere opdrachten, zowel mondeling, telefonisch, per email of op enige andere wijze verstrekt aan Collect + Go, zodat een schriftelijke bevestiging door Collect + Go niet (alsnog) noodzakelijk is.
- 2.4. Afwijkende voorwaarden en bedingen gelden slechts, indien en voor zover die door Collect + Go uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.5. Alle door Collect + Go gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend. Eerst door schriftelijke aanvaarding door Collect + Go komt een overeenkomst tot stand. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Collect + Go opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Collect + Go zijn aanbieding baseert. Een door Collect + Go gezonden factuur staat gelijk aan een schriftelijke aanvaarding. Collect + Go heeft het recht een aspirant Klant om haar moverende redenen te weigeren.
- 2.6. De vertegenwoordiger die namens een rechtspersoon een overeenkomst wenst af te sluiten, dient op verzoek van Collect + Go zijn bevoegdheid ter zake aan te tonen.

# Algemene Voorwaarden

- 2.7. Transacties worden slechts afgesloten op basis van de op het tijdstip van afsluiting geldende prijzen. Prijzen zijn in Euro (€) en exclusief BTW, eventuele heffingen, rechten en/of telefoonkosten, tenzij anders is vermeld.
- 2.8. Collect + Go laat een deel van haar diensten behartigen door derden. Collect + Go aanvaard geen aansprakelijkheid op geleverde diensten die derden leveren.
- 2.9. Klant geeft bij deze toestemming aan Collect + Go zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in het Klantenbestand van Collect + Go welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken. Deze persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor Collect + Go en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Collect + Go hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is. Klant stelt Collect + Go zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens.
- 2.10. Klant zal elke wijziging in haar contact gegevens schriftelijk of per email aan Collect + Go doorgeven. Collect + Go zal enkel communiceren met de bekende contacten die door Klant zijn opgegeven. Klant zal er voor zorgdragen dat de contacten bereikbaar zijn per telefoon en/of e-mail.
- 2.11. Niemand buiten de zaakvoerder/eigenaar van Collect + Go heeft de bevoegdheid contracten af te sluiten in naam van Collect + Go.
- 2.12. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 2.13. Collect + Go kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

## 3. LEVERING

- 3.1. Alle door Collect + Go genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Collect + Go bekend waren. Collect + Go spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings) termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Collect + Go niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Collect + Go wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Collect + Go is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Collect + Go gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Collect + Go en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 3.2. Klachten omtrent de uitvoering van de overeenkomst, het functioneren van het systeem of de werking van een website moeten schriftelijk of per e-mail worden doorgegeven. Deze klachten worden regelmatig geïnventariseerd, waarop actie wordt ondernomen ter verbetering van de situatie.
- 3.3. Klant dient Collect + Go in de gelegenheid te stellen de klachten te onderzoeken en te corrigeren. Bij gebreke van stipte inachtneming van het bepaalde in het voorgaande artikel vervalt iedere aanspraak van Klant.
- 3.4. Klachten laten de betalingsplicht van Klant onverlet.

## 4. PRIJZEN EN BETALING

- 4.1. Alle betalingen dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij schriftelijk of per e-mail anders overeengekomen. Diensten worden per jaar vooruit gefactureerd, tenzij schriftelijk of per e-mail anders overeengekomen.
- 4.2. Facturen kunnen uitsluitend bevrijdend worden voldaan aan Collect + Go.
- 4.3. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Collect + Go de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 4.4. In geval van betaling later dan veertien (14) dagen heeft Klant nogmaals zeven (7) dagen de tijd om het te vorderen bedrag alsnog over te maken. Hierna is over het gehele bedrag twee (2) procent rente per maand verschuldigd en zal Klant zonder sommatie of ingebreke stelling in verzuim worden gesteld.
- 4.5. Indien een betaling niet binnen de gestelde termijn wordt voldaan, ontvangt de Klant een ingebrekestelling met een redelijke termijn van ten minste 7 dagen. Indien de Klant na deze termijn niet heeft betaald, is Collect + Go gerechtigd de toegang tot het systeem op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen.
- 4.6. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Collect + Go de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Klant de door Collect + Go gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd.

# Algemene Voorwaarden

indien Klant bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

- 4.7. Collect + Go is gerechtigd haar vorderingen op haar Klant te verrekenen met de schulden die Collect + Go aan die Klant heeft, zelfs indien de vorderingen op die Klant niet opeisbaar zijn.
- 4.8. Collect + Go is gerechtigd de tarieven te wijzigen. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat Collect + Go gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste één maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 4.9. Collect + Go indexeert jaarlijks haar tarieven op basis van de CBS Dienstenprijzen. Indien de prijsverhoging meer dan 5% per jaar bedraagt, heeft de Klant het recht de Overeenkomst binnen 30 dagen na aankondiging kosteloos te beëindigen.

## 5. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN, ZAAKSVORMING EN RETENTIE

- 5.1. Rechten worden in voorkomend geval aan Klant steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 5.2. Collect + Go kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Collect + Go onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Klant alle aan Collect + Go verschuldigde bedragen betaald heeft.

## 6. RISICO

- 6.1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.

## 7. RECHTEN VAN INTELLECTUELE OF INDUSTRIËLE EIGENDOM

- 7.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Collect + Go, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 7.2. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter danwel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 7.3. Het is Collect + Go toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in het duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
- 7.4. Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Collect + Go van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant zal Collect + Go vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

## 8. GEBRUIK

- 8.1. Klant is gebonden aan de hoeveelheid verbruik zoals beschreven in de opdracht. Klant is ervoor verantwoordelijk dat deze hoeveelheid niet wordt overschreden. Bij overschrijding is Collect + Go bevoegd extra kosten in rekening te brengen. Collect + Go en Klant treden daarbij in overleg over deze kosten.
- 8.2. Klant onthoudt zich ervan overige Klanten of internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan het systeem. Het is de Klant verboden processen of programma's -al dan niet via het systeem- op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Collect + Go, overige Klanten of gebruikers hindert of schade toebrengt.
- 8.3. Het is niet toegestaan de verbinding met Collect + Go, het systeem en de cloud- en emaildiensten te gebruiken voor strafbare gedragingen, handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.  
Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:
  - spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e- mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een

# Algemene Voorwaarden

- bericht met dezelfde inhoud;
  - het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van Collect + Go of derden;
  - hacken: het zonder toestemming binnendringen van de cloud- en emaildiensten van Collect + Go, via eigen of andere computers of computersystemen op het internet
- 8.4. Indien Collect + Go de mening is toegedaan dat Klant zich aan enige gedraging zoals in het vorige lid bedoeld schuldig maakt, dan wordt Klant van het systeem afgesloten zonder terugstorting van vooruitbetaalde vergoedingen, en wordt de overeenkomst ontbonden. Collect + Go behoudt zich het recht voor om de eventuele schade die in verband hiermee is geleden op de betreffende Klant te verhalen.
- 8.5. Het is Klant niet toegestaan zijn of haar account of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij Collect + Go hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 8.6. De medewerkers van en namens Collect + Go nemen geen kennis van persoonlijke e-mail van Klant en volgen evenmin zijn verrichtingen binnen Collect + Go en andere systemen op Internet, tenzij er bij Collect + Go een sterk vermoeden bestaat dat Klant vanaf Collect + Go pogingen onderneemt om andere computers te hacken of de diensten van Collect + Go gebruikt voor andere strafbare of anderszins onrechtmatige strafbare gedragingen.
- 8.7. Verantwoordelijkheid voor de juistheid van data. Wij streven ernaar om nauwkeurige en betrouwbare diensten te leveren. Echter, wij zijn niet verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid of betrouwbaarheid van de geïmporteerde data die u aanlevert. U bent als gebruiker volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, nauwkeurigheid, volledigheid en legaliteit van de data die u importeert. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, tekst, afbeeldingen, audio, video, links en andere informatie die u verstrekt. Wij raden u aan om de geïmporteerde data te controleren en te verifiëren voordat u deze gebruikt of vertrouwt. Het gebruik van onjuiste data kan leiden tot onnauwkeurige resultaten, foutieve besluitvorming en andere mogelijke gevolgen.
- 8.8. Collect + Go is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het importeren of gebruiken van onjuiste, onvolledige of foutieve data door Klant of derden binnen diens organisatie. Klant is volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit en juistheid van de data die via het systeem wordt geïmporteed, inclusief de gevolgen die dit kan hebben op rapportages, documentatie, en digitale vrachtbrieven.
- 9. MEDEWERKING DOOR KLANT; TELECOMMUNICATIE**
- 9.1. Klant zal Collect + Go steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 9.2. Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Collect + Go te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 9.3. Indien Klant programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Collect + Go ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Collect + Go voorgeschreven specificaties.
- 9.4. Indien Klant de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Collect + Go stelt of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Collect + Go het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Collect + Go tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 9.5. Ingeval medewerkers van Collect + Go op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Collect + Go voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Collect + Go, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 9.6. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Collect + Go kenbaar maken.
- 9.7. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Collect + Go staan.
- 9.8. Collect + Go is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Collect + Go of diens leidinggevenden.
- 9.9. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van

# Algemene Voorwaarden

telecommunicatiefaciliteiten is Collect + Go gerechtigd Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Collect + Go kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Klant behandelt de toegangscode vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar.

- 9.10. Collect + Go is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

## 10. TOEGANG

- 10.1. Collect + Go is gerechtigd de toegang van Klant tot de programmatuur van Collect + Go tijdelijk te blokkeren en/of te beperken indien Klant een verplichting jegens Collect + Go niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt, dan wel indien hij/zij in strijd handelt met de onderhavige voorwaarden.
- 10.2. Tot het opheffen van de blokkering of de beperking wordt overgegaan indien Klant binnen een door Collect + Go gestelde termijn aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
- 10.3. Collect + Go is gerechtigd de toegang van Klant tot de programmatuur van Collect + Go tijdelijk te blokkeren indien Klant in een kalendermaand de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer overschrijdt. De blokkering en/of beperking wordt eerst opgeheven op het moment dat Klant ten genoeg van Collect + Go heeft aangetoond dat hij zijn betalingsverplichting nakomt dan wel zal nakomen. Collect + Go behoudt zich het recht voor om bij extreem dataverkeer beperkende maatregelen te nemen. Collect + Go is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van de in dit artikel genoemde blokkering en/of beperking.
- 10.4. Blokkering of beperking van de toegang laten de betalingsplicht van Klant onverlet.

## 11. TOEGANKELIJKHEID DOMEINNAMEN / CLOUD- EN EMAILDIENSTEN / WHITELISTING

- 11.1. Collect + Go verzorgt in opdracht van Klant tegen betaling van een vergoeding de toegankelijkheid tot een aantal domeinen, cloud- en emaildiensten bij diverse instellingen. Klant zorgt ervoor dat deze diensten toegankelijk zijn / worden gemaakt. Collect + Go aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer deze toegang niet wordt verleend.
- 11.2. Collect + Go draagt er zorg voor dat zij haar programmatuur en de daaraan verbonden e-mail dienst toegankelijk maakt voor Klant. Klant dient ervoor te zorgen dat Collect + Go gewitelist is bij haar providers en bij de providers van de door haar ingehuurde transporteurs, afzenders en ontvangers.

## 12. BEHEER

- 12.1. Collect + Go is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Collect + Go te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Klant jegens Collect + Go ontstaat.
- 12.2. Collect + Go is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in het account, de IP adressen, de wachtwoorden, en zo meer zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Klant jegens Collect + Go ontstaat. Collect + Go zal in een dergelijk geval Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.
- 12.3. Collect + Go draagt zorg voor de beschikbaarheid van de Collect + Go systemen, waarbij zij zich er tot het uiterste toe inspant om optimale beschikbaarheid te bieden. Collect + Go is echter niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid van de Collect + Go systemen als gevolg van redelijkerwijs voor haar niet voorzienbare omstandigheden. Hieronder worden onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan storingen in de verbinding met het Internet, storingen in het telefoonnet, storingen bij derden, uitval van de elektriciteit en andere storingen die buiten de macht van Collect + Go liggen.

## 13. AANSPRAKELIJKHEID

- 13.1. De aansprakelijkheid van Collect + Go wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Klant Collect + Go onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Collect + Go ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Collect + Go in staat is adequaat te reageren.
- 13.2. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Collect + Go meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Collect + Go vervalt door het enkele verloop van 2 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 13.3. Klant is aansprakelijk voor alle schade die Collect + Go mocht lijden ten gevolge van een handelen of nalaten van Klant in strijd met de verplichtingen voortvloeiende uit deze algemene voorwaarden.
- 13.4. Klant is aansprakelijk voor alle schade die Collect + Go mocht lijden ten gevolge van het onrechtmatig en/of onjuist gebruik van enige dienst van Collect + Go. Voor elke dag dat Klant in overtreding is, verbeurt hij ten gunste van Collect + Go een dadelijk opeisbare boete van



# Algemene Voorwaarden

- €100,00 voor iedere overtreding of voor iedere dag, dat de overtreding voortduurt, zulks naar keuze van Collect + Go.
- 13.5. Klant vrijwaart Collect + Go voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze mocht ontstaan door het gebruik door of vanwege Klant van de diensten van Collect + Go.
- 13.6. Collect + Go is niet aansprakelijk voor de beveiliging en/of het bewaren van de gegevens die worden opgeslagen.
- 13.7. Collect + Go aanvaardt generlei aansprakelijkheid terzake van schade van welke aard ook, die als gevolg van, niet tijdige of onjuiste (ver)plaatsing van website, e-mail, apparatuur en/of enige andere internet toepassing van Klant ontstaat.
- 13.8. De aansprakelijkheid van Collect + Go is beperkt tot vergoeding van directe schade en bedraagt maximaal het bedrag dat de klant in de 12 maanden voorafgaand aan de schade heeft betaald voor de dienst, met een maximum van € 5.000,-. Collect + Go is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstderving en verlies van gegevens, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 13.9. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.
- 13.10. Klant zal nalaten zich publiekelijk negatief over Collect + Go uit te laten indien er een geschil is ontstaan tussen Klant en Collect + Go. Voor elke dag dat Klant in overtreding is, verbeurt hij ten gunste van Collect + Go een dadelijk opeisbare boete van €100,00 (honderd euro) voor iedere overtreding of voor iedere dag, dat de overtreding voortduurt, zulks naar keuze van Collect + Go.
- 13.11. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Collect + Go zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 13.12. Collect + Go aanvaardt geen aansprakelijkheid voor disputen of boetes die voortvloeien uit toepassing door klant die voorbij gaat of afwijkt van het e-CMR protocol (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/trb-2008-130.html#d8e443>). Collect + Go is voorts niet aansprakelijk voor schade als gevolg van ongeautoriseerd gebruik, fraude of diefstal waarbij e-CMR-documentatie wordt vervalst, gemanipuleerd of gevisualiseerd buiten de beveiligde omgeving van het systeem van Collect + Go, ongeacht of dit via derden of klantenapplicaties plaatsvindt.
- 14. VERWERKING PERSOONSgegevens**
- 14.1. Voor zover bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de dienstverlening van Collect + Go persoonsgegevens van een wederpartij worden verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming. Collect + Go verwijst voor verdere informatie naar de Privacyverklaring: <https://collectgo.eu/privacy-beleid-ecmr/>
- 14.2. In aanvulling op het voorgaande lid 1 merkt Collect + Go nog op dat er passende technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de van een wederpartij verwerkte persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de huidige stand van de techniek en de aard van de verwerking.
- 15. DUUR**
- 15.1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van één (1) jaar, tenzij er schriftelijk een andere periode is overeengekomen. De overeenkomst wordt ieder jaar automatisch en stilzwijgend met eenzelfde periode verlengd.
- 15.2. Opzegging is mogelijk zowel schriftelijk als per email. Hierbij dient een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht genomen te worden. Door Collect + Go in opdracht van Klant (i) gemaakte of (ii) niet meer te annuleren kosten, na inwerkingtreding van de overeenkomst, worden niet gerestitueerd als gevolg van de opzegging, althans blijven onverminderd verschuldigd na de opzegging.
- 16. ONTBINDING**
- 16.1. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van tenminste één (1) maand in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 16.2. In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan Klant een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 16.3. Indien Klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige uit een met Collect + Go gesloten overeenkomst of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichting, dan wel indien het naar het oordeel van Collect + Go aan ernstige twijfel onderhevig is of Klant in staat is aan zijn of haar contractuele verplichtingen jegens Collect + Go te voldoen, is Collect + Go gerechtigd, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, hetzij de overeengekomen Collect + Go

# Algemene Voorwaarden

dienst(en) op te schorten, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks zonder dat Collect + Go tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn en onverminderd de aan Collect + Go verder toekomende rechten.

- 16.4. Collect + Go is bevoegd zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden en de Collect + Go diensten te staken indien Klant:
- aan Collect + Go valse en/of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven;
  - nagelaten heeft juiste gegevens of wijzigingen door te geven;
  - de overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
  - in strijd handelt met deze voorwaarden;
  - Klant in staat van faillissement is verklaard of zelf een aanvraag tot faillietverklaring heeft ingediend;
  - Klant surséance van betaling heeft aangevraagd;
  - Klant onder curatele of bewind is gesteld of is ontbonden;
  - in geval van liquidatie van Klant alsmede indien ten laste van Klant enig executoriaal beslag wordt gelegd.
- 16.5. Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 15.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Klant bewijst dat Collect + Go ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Collect + Go vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar
- 16.6. Collect + Go behoudt zich het recht voor de overeenkomst zonder opgave van reden, zonder restitutie, per direct te ontbinden, indien Klant zich schuldig maakt aan wangedrag, zulks ter beoordeling van Collect + Go.
- 16.7. Ontbinding door Collect + Go vanwege artikel 15.1 en/of 15.2 laten de betalingsplicht van Klant onverlet. Klant zal binnen drie (3) werkdagen de abonnementsgelden voldoen voor alle lopende diensten voor de periode van de feitelijke ontbindingsdatum tot aan de contractuele einddatum.

## 17. BEWAARTERMIJN

- 17.1. Alle e-CMR-documenten, worden gedurende een periode van 7 jaar bewaard, conform de wettelijke en fiscale bewaarplicht. Organisaties en gebruikers die hierdoor niet meer gekoppeld zijn aan een e-CMR zullen eveneens worden verwijderd na deze periode.
- 17.2. Na afloop van deze periode worden de gegevens op een veilige en onomkeerbare manier verwijderd, volgens gecertificeerde verwijderingsmethoden die voldoen aan ISO 27001 en GDPR-normen.
- 17.3. Klanten kunnen binnen deze termijn een verzoek indienen voor inzage of een kopie van hun gegevens, mits dit binnen de geldende regelgeving valt.
- 17.4. Na verwijdering is herstel van de gegevens niet meer mogelijk, en worden alle verwijderingsacties vastgelegd in een beveiligd auditlogbestand. Dit bestand zal 1jaar worden bewaard.

## 18. TOEPASSING DOOR GEBRUIKERS

- 18.1. De klant (Account) die gebruik maakt van het systeem draagt zorg voor een zorgvuldige implementatie van het systeem en borgt daarin met ketenpartijen dat toepassing voldoet aan de voorwaarden die voortvloeien uit de e-CMR wet- en regelgeving (o.a. veilige tekenprocessen). Zie ook <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/trb-2008-130.html#d8e443> Collect + Go stelt digitale processen ter beschikking die voldoen aan dit e-CMR protocol en ge-audit zijn door handhavende instanties (o.a. NIWO). Deze instanties worden regelmatig door Collect + Go geïnformeerd over software wijzigingen.
- 18.2. De klant draagt zorg voor de implementatie en de begeleiding van gebruikers tijdens en na de invoering van het systeem. Gebruikersvragen worden daarbij door de eigen organisatie en/of op basis van bestaande gebruikersdocumentatie (o.a. FAQ) afgewikkeld (eerstelijns support).
- 18.3. Collect + Go stelt daarbij gebruikersdocumentatie beschikbaar waaruit de werking van het systeem blijkt.
- 18.4. Collect + Go stelt technische middelen ter beschikking voor het digitaal ondertekenen van overdrachtsmomenten in het kader van e-CMR. Klant is verantwoordelijk voor de keuze van de handtekenmethode, waaronder opties als "sign on glass" of tekenen zonder aanwezigheid, die niet herleidbaar zijn tot een specifieke natuurlijke persoon. De juridische geldigheid van de ondertekening en identificatie van partijen is de verantwoordelijkheid van Klant. Collect + Go kan niet aansprakelijk worden gehouden voor ongeldige of malafide ondertekeningen of onjuiste identificatie, ongeacht of deze hebben plaatsgevonden via gekoppelde applicaties zoals boordcomputers, ERP-systemen of toegangssystemen van derden.

## 19. MEERWERK & SUPPORT

- 19.1. Collect + Go maakt een connectie met het systeem van de klant. Met deze connectie wordt de relevante e-CMR data aangeleverd op basis van een .xml of .json format. Wanneer er in een afwijkend format wordt aangeleverd, dan maakt Collect + Go een inschatting voor de meerkosten. Collect + Go hanteert daarbij een uurtarief van € 110,- (consultancy tarief).

# Algemene Voorwaarden

- 19.2. Collect + Go hanteert als standaard dat er één afhandelingsscenario voor e-CMR van toepassing is, tenzij anders vermeld in de offerte.
- 19.3. Klantspecifieke configuratie van extra afhandelingsscenario's, (re-)mappings en andere functionaliteitswensen worden in rekening gebracht op basis van het consultancy tarief. Collect + Go houdt hiervoor een urenadministratie bij en factureert deze meerkosten maandelijks (achteraf).
- 19.4. Indien er een supportcontract is afgesloten tussen Collect + Go en de klant, dan behelst dit de tweedelijns support vragen. Hierop is een fair use policy van toepassing. Uitgangspunt hierbij is het overeen gekomen maandelijks supporttarief, de maandelijks verbruikte supporttijd afgezet tegen het consultancy tarief.

## 20. OVERMACHT

- 20.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht conform artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Collect + Go, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Collect + Go zijn voorgeschreven ten gevolge van overmacht evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Klant aan Collect + Go is voorgeschreven ten gevolge van overmacht. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie infrastructuur, storingen in netwerken.
- 20.2. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Collect + Go opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Collect + Go niet mogelijk is langer duurt dan twee (2) maanden is ieder der partijen bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat voor de andere partij recht op schadevergoeding ontstaat.

## 21. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 21.1. Collect + Go is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden één (1) maand na bekendmaking op de website van kracht.
- 21.2. Deze voorwaarden doen alle voorgaande exemplaren vervallen.