

ALGEMENE VOORWAARDEN TAPPS

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke door TAPPS B.V., hierna te noemen: "TAPPS", met Opdrachtgever gesloten overeenkomst en voorts op elke door TAPPS uitgebrachte offerte, die onder meer betrekking heeft op het gebruik van e-mailadressen, namen en/of adressen van huishoudens, hierna te noemen: "bestanden", waarvan TAPPS de bewerker is, en op de verzorging van de betreffende mailings.
- 1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze door TAPPS en Opdrachtgever schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien de onderhavige algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen TAPPS en Opdrachtgever, wordt Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten overeenkomsten.
- 1.5 Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen partijen in overleg een vervangende bepaling vaststellen die zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling benadert en die niet nietig of vernietigbaar is.
- 1.6 De rechten van Opdrachtgever uit de overeenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en TAPPS zijn zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van TAPPS niet overdraagbaar.

Artikel 2 – Offerte

- 2.1 Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk een termijn van aanvaarding is genoemd.
- 2.2 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van de offerte is TAPPS daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij TAPPS zich hiermee schriftelijk akkoord verklaart.
- 2.3 Mondelinge toezeggingen zijn pas bindend op het moment dat deze schriftelijk door TAPPS zijn bevestigd.
- 2.4 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 2.5 TAPPS kan niet aan haar offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever gezien de eisen van redelijkheid en billijkheid en de in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, behoort te begrijpen dat de aanbieding of offerte danwel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 3 – Uitvoering van de overeenkomst

- 3.1 TAPPS zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

- 3.2 Indien de overeenkomst tussen TAPPS en Opdrachtgever de levering van diensten door TAPPS inhoudt, draagt zij slechts het karakter van een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis.
- 3.3 Opdrachtgever garandeert dat zij naar beste weten alle essentiële informatie voor de uitvoering van de overeenkomst tijdig aan TAPPS verstrekt alsmede dat zij gerechtigd is de informatie aan TAPPS te verstrekken. De Opdrachtgever vrijwaart TAPPS tegen eventuele aanspraken van derden terzake.
- 3.4 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig en volledig aan TAPPS zijn verstrekt, heeft TAPPS het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens haar alsdan geldende gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.5 Elke aan Opdrachtgever meegedeelde (leverings)termijnen en data zijn slechts schattingen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Door overschrijding van de leveringstermijnen komt TAPPS niet in verzuim.
- 3.6 De bestanden zullen Opdrachtgever niet ter beschikking worden gesteld. De bestanden zullen éénmaal of zoveel vaker als door partijen overeengekomen worden gebruikt voor het doel zoals bepaald in de plaatsingsopdracht en/of, indien zulks is overeengekomen tussen TAPPS en Opdrachtgever, in het toepasselijke contract.
- 3.7 TAPPS zal zorgdragen voor een correcte en betrouwbare verzending van de betreffende mailing en zal de bestanden niet gebruiken in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 3.8 Indien zulks is bepaald in de plaatsingsopdracht en/of tussen TAPPS en Opdrachtgever overeengekomen in het toepasselijk contract, zal TAPPS in de mailing/actie externe tellers in de HTML plaatsen, waaronder mede –doch niet beperkt tot- DART tellers. Plaatsing van deze externe tellers geschiedt geheel voor risico van Opdrachtgever.
- 3.9 TAPPS garandeert niet dat de bestanden of dat de resultaten van een mailing/actie voldoen aan de doelstellingen die Opdrachtgever heeft.
- 3.10 TAPPS is gerechtigd derden in te schakelen voor de verzorging van de mailings.
- 3.11 Alleen voorzover in de plaatsingsopdracht en/of het tussen Opdrachtgever en TAPPS overeengekomen contract bepaald zal TAPPS na verzending van de betreffende mailing de Opdrachtgever voorzien van de resultaten hiervan en binnen welke termijn dit zal geschieden.
- 3.12 Indien er krachtens de overeenkomst bestanden worden geleverd bestaande uit e-mailadressen zal TAPPS zich naar beste weten en vermogen inspannen dat het bouncepercentage van deze adressen tot uiterlijk één maand na de betreffende mailing tot een minimum beperkt is. Bij een hoger bouncepercentage dan 3% zal TAPPS de vergoeding die gepaard gaat met deze bounces vergoeden. Soft bounces komen niet voor deze vergoeding in aanmerking.

Artikel 4 - Wijziging van de overeenkomst

- 4.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 4.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden als bedoeld in art. 4.1 de overeengekomen termijnen, de met de werkzaamheden gemoeide kosten en de

wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en TAPPS, kunnen worden beïnvloed.

- 4.3 De (extra) werkzaamheden van TAPPS door de aanvulling en/of wijziging van de overeenkomst worden door de Opdrachtgever vergoed volgens de geldende gebruikelijke tarieven van TAPPS.
- 4.4 Indien een vaste prijs is overeengekomen zal TAPPS aangeven in hoeverre de wijziging en/aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.
- 4.5 TAPPS zal geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging en/of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.
- 4.6 Indien TAPPS op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan TAPPS worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van TAPPS. TAPPS is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

Artikel 5 – Verplichtingen Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever mag alleen die adressen in haar eigen bestand opnemen die gereageerd hebben op een mailing/actie.
- 5.2 Opdrachtgever garandeert dat de inhoud van elke mailing/actie niet in strijd is met enige wettelijke bepaling en de voorwaarden opgenomen in de Nederlandse Reclame Code en de daarbij behorende gedragsregels en tevens niet in strijd is met enige geldend (intellectueel eigendoms)recht van derden.
- 5.3 Opdrachtgever dient TAPPS de tekst en/of ander (beeld)materiaal van de mailing/actie aan te leveren op en door TAPPS vastgesteld formaat en lay-out. Het uitvoeren van de overeenkomst is onderhevig aan de voorafgaande goedkeuring van de lijsteigenaar van het betreffende bestand.
- 5.4 TAPPS heeft het recht de uitvoering van een mailing/actie te weigeren of de uitvoering daarvan te staken, zonder schadeplichtig te worden tegenover Opdrachtgever indien:
 - blijkt dat Opdrachtgever in strijd handelt met artikel 5.2 in welk geval TAPPS gerechtigd is de overeengekomen prijs in rekening te brengen; of,
 - de lijsteigenaar geen goedkeuring geeft voor het uitvoeren van de overeenkomst overeenkomstig artikel 5.3.

Artikel 6 – klachten personen

Opdrachtgever dient TAPPS direct te informeren over klachten van personen die een mailing ontvangen cq. aan een actie meedoen naar aanleiding van een door TAPPS verstuurd mailing ten behoeve van Opdrachtgever. TAPPS zal indien een persoon daarom verzoekt de gegevens van betreffende persoon verwijderen uit haar bestanden.

Artikel 7 – Honorarium en betaling

- 7.1 Het door TAPPS gehanteerde honorarium is exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

- 7.2 De bij de bepaling van het honorarium te hanteren grondslag wordt, onder meer, gevormd door de grootte van het bestand dat ten behoeve van Opdrachtgever zal worden gebruikt.
- 7.3 Betaling dient te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum op een door TAPPS aangegeven wijze.
- 7.4 Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever, zonder ingebrekestelling of aanmaning, gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente op het openstaande bedrag. Indien Opdrachtgever ook ná schriftelijke aanmaning niet betaalt, is zij tevens gehouden tot vergoeding aan TAPPS van alle kosten die deze voor bedoelde aanmaning en alle verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt, waaronder alle kosten gemaakt door externe deskundigen; onverminderd het recht van TAPPS op aanvullende schadevergoeding.
- 7.5 Opdrachtgever is niet bevoegd enige (beweerdelijke) tegenvordering op TAPPS met de verschuldigde betalingen te verrekenen.
- 7.6 Opdrachtgever is niet bevoegd de betaling van de prijs op te schorten vanwege een beweerdelijke tekortkoming van TAPPS.
- 7.7 TAPPS is ten alle tijden gerechtigd te vorderen dat Opdrachtgever binnen een redelijke termijn voldoende zekerheid stelt voor het voldoen van al zijn verplichtingen uit de overeenkomst. Blijft tijdige zekerheidstelling uit, dan is TAPPS gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

Artikel 8 - Annulering

- 8.1 Annulering kan alleen schriftelijk plaatsvinden.
- 8.2 Bij annulering meer dan 1 maand voor de datum dat de bestanden ten behoeve van Opdrachtgever worden gebruikt, is Opdrachtgever gehouden 75% van de overeengekomen prijs aan TAPPS te vergoeden.
- 8.3 Bij annulering tot uiterlijk 1 maand voor de datum dat de bestanden ten behoeve van Opdrachtgever worden gebruikte Opdrachtgever geleverd zullen worden, is Opdrachtgever gehouden het gehele bedrag van de overeengekomen prijs aan TAPPS te vergoeden.

Artikel 9 – Intellectuele eigendomsrechten

- 9.1 Alle auteursrechten, databankrechten en overige rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst gebruikte bestanden en overige door TAPPS ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde materialen zoals, onder meer, rapporten en adviezen, hierna te noemen: "Materiaal", berusten uitsluitend bij TAPPS of diens licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.2 Opdrachtgever mag het Materiaal niet zonder voorafgaande toestemming van TAPPS verveelvoudigen, openbaar maken, of ter kennis aan derden brengen.
- 9.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen en andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit het Materiaal te verwijderen of te wijzigen.
- 9.4 Indien Opdrachtgever (gedeeltelijk) in strijd handelt met het in dit artikel bepaalde verbeurt zij, zonder nadere waarschuwing of ingebrekestelling en zonder dat daartoe rechterlijke tussenkomst is vereist, een direct opeisbare boete van € 5.000,- (vijfduizend euro) per gebeurtenis, ongeacht het recht van TAPPS om nadere schadevergoeding te vorderen.

- 9.5 TAPPS vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering die gebaseerd is op de bewering dat het Materiaal inbreuk maakt op zodanige rechten van derden, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever onmiddellijk de beweerde inbreuk schriftelijk aan TAPPS meldt en de afhandeling van de zaak volledig overlaat aan TAPPS en zij TAPPS alle verlangde medewerking en informatie verschaft.
- 9.6 Indien het gebruik van het Materiaal wordt beperkt of verboden, zal TAPPS, naar eigen keuze:
- het Materiaal vervangen zodat geen inbreuk meer wordt gemaakt op rechten van derden, of;
 - het Materiaal zodanig wijzigen of aanpassen zodat zij geen inbreuk meer maakt op rechten van derden, of;
 - voor het Materiaal alsnog een gebruiksrecht verwerven voor Opdrachtgever; of,
 - de overeenkomst schriftelijk ontbinden, waarna TAPPS de voldane vergoeding aan Opdrachtgever zal terugbetalen en Opdrachtgever het Materiaal onmiddellijk aan TAPPS zal teruggeven.
- 9.7 TAPPS sluit hierbij elke andere vorm van andere of verdergaande aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een beweerdelijke inbreuk op de rechten van derden uitdrukkelijk uit.

Artikel 10 – Referentie

Opdrachtgever verleent hierbij aan TAPPS een gebruiksrecht om haar handelsnaam, merk en/of logo te gebruiken ten behoeve van haar promotie en als referentie. TAPPS zal Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen en informeren over de wijze hoe zij deze handelsnaam, merk en/of logo wenst te gebruiken.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

- 11.1 Indien TAPPS aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. Buiten de gevallen genoemd in dit artikel rust op TAPPS geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zal worden gebaseerd.
- 11.2 De totale aansprakelijkheid van TAPPS wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of anderszins is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst cq. plaatsingsopdracht bedongen prijs. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 20.000,-- (zegge: twintigduizend euro).
- 11.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van TAPPS aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan TAPPS toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
- 11.4 TAPPS is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade door verlies van gegevens.

- 11.5 De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van TAPPS of zijn ondergeschikten.
- 11.6 De aansprakelijkheid van TAPPS wegens toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever TAPPS binnen 7 dagen na ontvangst van de diensten en/of producten deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en TAPPS ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat TAPPS in staat is adequaat te reageren.
- 11.7 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is TAPPS niet aansprakelijk voor:
- schade die het gevolg is van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door Opdrachtgever;
 - schade als gevolg van onvoldoende medewerking van Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - minimale verschillen in het aantal bestelde en het aantal gebruikte adressen (e-mailadressen, namen en/of adressen van huishoudens);
 - schade als gevolg van opzet en/of grove schuld van Opdrachtgever of haar ondergeschikten, dan wel onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik van het Materiaal;
- 11.8 Opdrachtgever is volledig aansprakelijk voor alle schade, direct en/of indirect, op enige wijze verband houdende met of veroorzaakt door de inhoud van elke mailing/actie die zij heeft aangeleverd aan TAPPS en/of door de plaatsing van de externe tellers in de mailings/actie.
- 11.9 Opdrachtgever vrijwaart TAPPS voor alle aanspraken van derden op enige wijze verband houdende met of veroorzaakt door de inhoud van elke mailing/actie die zij heeft aangeleverd aan TAPPS.

Artikel 12 - Beëindiging

- 12.1 Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 12.2 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij TAPPS ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die TAPPS vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst 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.
- 12.3 TAPPS heeft het recht de overeenkomst, zonder dat een schriftelijke ingebrekestelling is vereist, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer door Opdrachtgever surséance van betaling is aangevraagd, het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd of uitgesproken, wanneer het bedrijf van Opdrachtgever, dan wel de zeggenschap over het bedrijf van

Opdrachtgever, geheel of gedeeltelijk wordt overgedragen aan een derde of wanneer Opdrachtgever fuseert met een derde.

12.4 TAPPS behoudt zicht het recht voor in geval van beëindiging aanvullende schadevergoeding te vorderen.

Artikel 13 – Overmacht

13.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd is als gevolg van overmacht.

13.2 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeden van schade aan de andere partij.

13.3 Voorzover TAPPS ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen, dan is zij gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte in rekening te brengen.

Artikel 14 - Geheimhouding

14.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. In ieder geval dient alle niet generieke informatie, waaronder mede verstaan – doch niet beperkt tot – gegevens van klanten en medewerkers, als vertrouwelijke informatie behandeld te worden.

14.2 Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, TAPPS gehouden is vertrouwelijke informatie aan, door de wet of de bevoegde rechter aangewezen, derden te verstrekken, dan is TAPPS niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 15 - Toepasselijk recht

15.1 Op elke overeenkomst tussen TAPPS en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

15.2 De rechter te Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen welke voortvloeien uit, of samenhangen met overeenkomsten tussen TAPPS en Opdrachtgever.