

Artikel 1. Definities

Bestelling: de bestelling van producten en/of diensten op de website van de Coöperatie

Bevestiging: de aanvaarding van de bestelling door de Coöperatie, waardoor de Overeenkomst tot stand komt.

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

KGE: Coöperatie Klanten Generatie Experts U.A., statutair gevestigd te Den Haag en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel met nummer 70069808.

Klant: de natuurlijke of rechtspersoon die tegen betaling producten of diensten koopt van KGE.

Koop: de overeenkomst om digitale producten van de Coöperatie af te nemen.

Opdracht: de overeenkomst om diensten van de Coöperatie af te nemen.

Overeenkomst: de overeenkomst van Koop en/of Opdracht

Website: de website www.klantengeneratieexperts.nl waar het aanbod van de Coöperatie te zien is en waar klanten bestellingen kunnen plaatsen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. KGE richt zich op dienstverlening en digitale producten op het gebied van (internet)marketing. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen, bevestigingen, overeenkomsten van opdracht en/of koop en meerwerk van en met KGE.
2. De website biedt de klant de mogelijkheid voorafgaand aan de bestelling de algemene voorwaarden te lezen en op te slaan. Voor buitenlandse klanten wordt de mogelijkheid geboden kennis te nemen van de Engelse versie van deze algemene voorwaarden.
3. Door het plaatsen van een bestelling via de website van KGE aanvaardt de klant uitdrukkelijk de toepasselijkheid van deze voorwaarden door de hiertoe aangeboden optie 'akkoord met de algemene voorwaarden' aan te vinken.
4. Afwijking van deze algemene voorwaarden is alleen mogelijk met schriftelijke instemming van Coöperatie.
5. KGE heeft steeds het recht deze voorwaarden en de inhoud van haar website te wijzigen.
6. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3. Aanbod van digitale producten en diensten op de website

1. Digitale producten en diensten worden op de website getoond met prijs, foto's, productomschrijving of inhoud van de dienst, functionaliteit, technische beveiligingsvoorzieningen en systeemvereisten en eventuele bijzondere voorwaarden. Getoonde beelden zijn waarheidsgetrouw. De beschrijving is zodanig gedetailleerd dat de klant een goede beoordeling van het aanbod kan maken en weet wat zijn rechten en verplichting zijn bij het plaatsen van een bestelling.
2. Aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen van de digitale producten en diensten of de informatie op de website kunnen geen rechten worden ontleend.
3. Aanbiedingen zijn alleen geldig gedurende de aangegeven termijn op de website.
4. Aan aanbiedingen kunnen geen rechten worden ontleend voor volgende bestellingen.

Artikel 4. Bestellingen via de website

1. Producten op de website worden vrijblijvend aangeboden en zolang de voorraad strekt, totdat de bestelling is geaccepteerd.
2. Het plaatsen van producten of diensten in de winkelwagen op de website is vrijblijvend.
3. Een bestelling wordt geplaatst door het geven van een uitdrukkelijk akkoord op de in de digitale winkelwagen geplaatste producten. Een bestelling op de website kan alleen worden geplaatst als de klant expliciet akkoord is gegaan met de inhoud van deze algemene voorwaarden
4. De klant ontvangt zo snel mogelijk na zijn bestelling een bevestiging op het door hem opgegeven e-mailadres. Hierdoor komt de overeenkomst tot stand.
5. KGE kan de overeenkomst ontbinden of daaraan bijzondere voorwaarden stellen, als KGE kennis heeft gekregen van omstandigheden die goede redenen geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk zal nakomen

Artikel 5. Bestellingen van digitale producten en diensten op maat

1. Op verzoek van de klant kan KGE digitale producten en diensten op maat leveren. KGE informeert de klant op de website over de bijzonderheden van het product of de dienst, waaronder de prijs, inhoud van de dienst, indicatie van de levertijd, eventuele onkosten en bijzondere voorwaarden.
2. De overeenkomst van opdracht voor diensten en digitale producten op maat komt tot stand nadat KGE de bestelling van de klant schriftelijk heeft bevestigd.
3. Meerwerk en/of meerkosten als gevolg van wijzigingen in de bestelling komen voor rekening van de klant.

Artikel 6. Levering en leveringstermijn, bedenktijd

1. Uitgezonderd op maat te maken producten, worden de digitale producten direct na bestelling samen met de bevestiging geleverd.
2. Een op de website vermelde leveringstermijn voor digitale producten en diensten op maat is geen fatale termijn maar een redelijke inschatting. KGE zal de klant tijdig informeren als de levertijd door omstandigheden sterk afwijkt van de gegeven indicatie.
3. Klanten hebben inclusief de dag van ontvangst van de bestelling 30 dagen bedenktijd om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te herroepen, zonder opgaaf van redenen. Dit is de niet-goed-geld-terug garantie. Hiervan is uitgezonderd de in de bedenktijd reeds geleverde diensten op uurbasis; deze moeten door de klant worden betaald naar de stand van zaken op het moment van herroeping.
4. Wenst de consument gebruik te maken van zijn recht om de koop te herroepen dan kan de klant een e-mail sturen naar team@klantengeneratieexperts.nl. KGE bevestigt de goede ontvangst van de herroeping door de klant.
5. KGE draagt binnen 14 dagen na de herroeping zorg voor terugbetaling van de aankoopprijs aan de klant.

Artikel 7. Betalingsvoorwaarden

1. Alle op de website genoemde prijzen luiden in Euro's inclusief BTW. De hoogte van prijzen buiten Nederland zijn gebaseerd op de prijs in Euro's exclusief BTW, te vermeerderen met de lokale BTW en afhankelijk van de geldende wisselkoersen.

Algemene voorwaarden Coöperatie Klanten Generatie Experts U.A.

2. KGE zorgt voor een veilige betaalomgeving op de website voor betaling van haar digitale producten en diensten. Hiervoor maakt KGE gebruik van iDeal, PayPal, betaling per creditcard en eenmalige machtigingen. De factuur wordt samen met de bevestiging van de bestelling per e-mail toegezonden.
3. Voor digitale producten en de diensten die KGE op maandbasis aanbiedt, zendt KGE telkens aan het begin van iedere maand volgende op de bestelling een factuur.
4. Digitale producten kennen een vaste prijs. De prijs voor diensten bestaat uit een uurtarief en/of een vaste prijs. Onkosten voor reistijd en branchespecifieke kosten voor diensten worden separaat op de factuur vermeld.
5. Niet-consumenten betalen bij vooruitbetaling. Van consumenten kan voor digitale producten door KGE een voorschotbetaling van niet meer dan 50% van de prijs worden verlangd.
6. In de bevestiging van de bestelling vermelde prijzen mogen niet worden verhoogd, behalve bij wettelijke prijswijzigingen zoals een BTW-verhoging.
7. Indien een consument niet bij wijze van vooruitbetaling heeft voldaan, is hij gehouden tot volledige betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door KGE in de factuur aangegeven wijze, bij gebreke waarvan de consument van rechtswege in verzuim is vanaf het verstrijken van de betalingstermijn de wettelijke rente verschuldigd is over het niet betaalde bedrag tot het moment van volledige voldoening. Alle nadien verrichte betalingen strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op de gevallen rente en ten slotte op de hoofdsom en lopende rente.
8. Het is de klant niet toegestaan enig bedrag te verrekenen met de facturen van KGE, om welke reden dan ook. Betalingen die op andere wijze dan aangegeven door KGE plaatsvinden strekken nooit in mindering op de betalingsplicht.
9. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur moeten binnen 5 werkdagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij KGE worden ingediend. Bezwaren schorten de betalingstermijn niet op.

Artikel 8. Privacy / Persoonsgegevens / Verwerkersovereenkomst

1. De bepalingen van deze paragraaf gelden als verwerkersovereenkomst in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zijn van toepassing op de Overeenkomst indien en voor zover KGE jegens Klant als verwerker in de zin van de AVG kan worden aangemerkt. Dit is met name het geval indien Klant aan KGE Persoonsgegevens heeft verstrekt ter uitvoering van de Overeenkomst. Indien Partijen een separate verwerkersovereenkomst sluiten, prevaleert die boven deze paragraaf.
2. De volgende begrippen hebben de betekenis als gedefinieerd in artikel 4 AVG: Persoonsgegevens, Verwerker (zijnde KGE), Verwerkingsverantwoordelijke (zijnde Klant), Betrokkene(n), Verwerking, Derde, Ontvanger, Toestemming van de betrokkene, Inbreuk in verband met persoonsgegevens (hierna: Datalek). Meldplicht: de verplichting tot het melden van een Datalek als bedoeld in art. 33 AVG.
3. KGE verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Klant onder de voorwaarden en voor het doel als vermeld in de offerte, Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden KGE. Klant is vooraf toereikend geïnformeerd over met de uitvoering van de hiermee gepaard gaande verwerkingen.
4. KGE zal Persoonsgegevens niet aan een derde land of een internationale organisatie doorgeven, tenzij KGE tot die verwerking wegens eens Unierechtelijke of

lidstaatrechtelijke bepaling verplicht is. KGE stelt Klant voorafgaand aan de verwerking in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving dit om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

5. KGE is gerechtigd een sub-Verwerker bij de verwerking in te schakelen, mits het bepaalde in art. 28 lid 2 en 4 AVG gevolgd wordt.
6. Voor Verwerkingen voor doeleinden die niet door de Klant aan de KGE zijn gemeld, Verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is de KGE uitdrukkelijk niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk.
7. KGE staat ervoor in dat alle tot verwerken van persoonsgegevens gemachtigde personen zich schriftelijk tot vertrouwelijkheid jegens haar hebben verbonden.
8. Klant garandeert dat de doelen van Verwerking te allen tijde passen binnen de AVG en dat voor de Verwerkingen een rechtmatige grondslag bestaat.
9. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in de Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van Derden en Klant vrijwaart KGE voor alle aansprakelijkheid jegens Derden te dier zake.
10. KGE verleent, tegen vergoeding van de redelijke kosten van KGE, zo mogelijk bijstand aan Klant bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 35 (gegevensbeschermingseffectbeoordeling) en 36 (voorafgaande raadpleging toezichthoudende autoriteit) AVG.
11. Klant kan toezien op de naleving van waarborgen door KGE ingevolge de AVG door middel van voor rekening van Klant komende audits, die door een door Klant aan te wijzen onafhankelijke deskundige zullen worden uitgevoerd.
12. KGE zal door Klant voor de uitvoering van de Overeenkomst verstrekte Persoonsgegevens voor een periode van ten hoogste 36 maanden na afloop van de Overeenkomst bewaren onder meer met het oog op door Klant te verstrekken vervolgoopdrachten, waarna de Persoonsgegevens door KGE worden vernietigd.
13. **Beveiligingsmaatregelen**
KGE heeft – rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen – passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, waaronder de overeenkomstige artikel 32 AVG vereiste maatregelen, indien die passend zijn. In elk geval zijn maatregelen getroffen terzake de autorisatie van medewerkers, bewustzijn, een update protocol van patches, SSL-/TSL certificaat, pseudonimisering van gegevens tussen componenten buiten de server om, wachtwoordverificatie voor toegang tot persoonsgegevens, fysieke beveiliging met een beperkt aantal sleutelhouders en inbraakbeveiliging. Klant verklaart dat de getroffen maatregelen in de gegeven omstandigheden passend zijn.
14. KGE staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.
15. **Datalekken**
KGE zal Klant bij het ontdekken van een Datalek hiervan zonder onredelijke vertraging, en in beginsel binnen 72 uur – de tijd die valt in weekends en feestdagen niet meegerekend – na ontdekking, op de hoogte stellen, onder mededeling van de gegevens bedoeld in art. 33

lid 3 AVG, te weten – kort samengevat: a. de aard van het Datalek, b. de gegevens van de functionaris voor gegevensbescherming indien KGE die heeft aangesteld, c. de waarschijnlijke gevolgen van het Datalek en d. de getroffen en te treffen maatregelen om het Datalek aan te pakken.

16. KGE is nimmer gehouden een Datalek te melden aan Betrokkene(n) en/of de toezichhoudende instanties. Dit behoort tot de uitsluitende verantwoordelijkheid van Klant.

17. Rechten van betrokkenen

KGE verleent voor zover mogelijk en tegen vergoeding van de redelijke kosten van KGE, bijstand aan Klant bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de rechten van Betrokkenen als genoemd in Hoofdstuk III AVG. Indien KGE een verzoek tot verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming van persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 16 AVG ontvangt, zal KGE het verzoek met gelijktijdige mededeling hiervan aan Betrokkene(n) doorsturen aan Klant en zal Klant het verzoek – zo nodig in overleg met KGE – afhandelen.

18. Klant vrijwaart KGE van alle aanspraken van derden, waaronder Betrokkenene wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

19. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Op alle Persoonsgegevens die KGE van Klant verwerkt, rust een geheimhoudingsplicht jegens Derden, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Klant. Als het verstrekken van de informatie aan Derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Overeenkomst of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een Derde te verstrekken, een ander in overeenstemming met de AVG.

Artikel 9. Garantie

1. KGE staat ervoor in dat bestelde producten en diensten voldoen aan de overeenkomst en de redelijke eisen van deugdelijkheid, veiligheid en/of bruikbaarheid bij normaal gebruik. KGE hanteert een 30 dagen niet-goed-geld-terug-garantie voor digitale producten.
2. Mocht onverhoopt hierna nog sprake zijn van gebrek dan dient de klant dit binnen een bewaamde tijd na ontdekking schriftelijk en duidelijk omschreven aan KGE kenbaar te maken. Latere klachten worden niet in behandeling genomen en leiden tot verval van ieder recht op herstel, vervanging of restitutie. De garantie aan niet-consumenten vervalt in ieder geval één jaar na levering.
3. Iedere vorm van garantie komt te vervallen als het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik door de klant.
4. Klachten worden binnen 14 dagen beantwoord.
5. Staat vast dat het gekochte gebrekkig is en heeft de klant KGE hiervan tijdig op de hoogte gesteld dan zal KGE naar keuze het aankoopbedrag restitueren, een vervangend product aanbieden of het defect herstellen.

Artikel 10. Opschorting en opzegging

1. Partijen kunnen over en weer abonnementen voor digitale producten en overeenkomsten voor diensten te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Bij opzegging van een dienst is de klant evenwel verplicht een vergoeding en de

onkosten te betalen naar de stand van de werkzaamheden per de einddatum van de overeenkomst.

2. De klant kan voorts een overeenkomst voor een dienst met directe ingang opzeggen in geval van een toerekenbare tekortkoming door KGE.
3. KGE kan de uitvoering van de overeenkomst voor een dienst opschorten met directe ingang en zonder ingebrekestelling opzeggen of buitengerechtelijk ontbinden als:
 - a. de klant zijn verplichtingen ten opzichte van KGE op grond van de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
 - b. KGE na sluiten van de overeenkomst van overeenkomst kennis heeft gekregen van omstandigheden die goede redenen geven om te vrezen dat de Klant zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk zal nakomen;
 - c. sprake is van overmacht.
4. KGE kan iedere overeenkomst voorts met directe ingang opzeggen of buitengerechtelijk ontbinden in geval van faillissement of (voorlopige) surseance van betaling van de Klant, bij beslaglegging, staking of liquidatie van diens bedrijf, fusie, splitsing, wijziging van rechts- of samenwerkingsvorm, bij toepassing van de WSNP, onder bewind- of curatelestelling of bij overlijden als de klant een natuurlijk persoon is en verder bij overige omstandigheden die KGE goede grond geven te vrezen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen.
5. Opschorting of opzegging in als bedoeld in de leden 1, 4 en 5 van dit artikel leidt nooit tot schadeplichtigheid voor KGE. In geval van bedoelde opzegging door KGE is de klant verplicht de overeengekomen prijs en onkosten van KGE te voldoen conform het bepaalde in lid 2, laatste zin.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. KGE schiet ten opzichte van de klant pas toerekenbaar tekort als KGE bij de uitvoering van de overeenkomst tekortschiet op een wijze die een goed en met normale vakkennis uitgeruste KGE had kunnen en moeten vermijden, en nadat de Klant KGE eerst schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de gelegenheid heeft geboden (de gevolgen van) de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen.
2. KGE is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan als gevolg van door de klant verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.
3. KGE is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. KGE is niet aansprakelijk als de Klant het geleverde niet (geheel) gebruikt, niet volgens de voorgeschreven wijze gebruikt of daarin wijzigingen aanbrengt.
5. Iedere aansprakelijkheidstelling die buiten een beroep op de garantie valt dient door de klant binnen 30 dagen nadat na de dag waarop de Klant bekend was of redelijkerwijs had kunnen zijn met de schade schriftelijk aan KGE bekend gemaakt te worden, bij gebreke waarvan KGE niet schadeplichtig is. De vordering tot schadevergoeding vervalft in ieder geval na verloop van vijf jaar na het plaatsvinden van de gebeurtenis die aanleiding geeft voor de vordering.
6. Het bestaan van een gebrek, schort de betalingsverplichting van de klant niet op. De Klant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde producten of diensten.
7. De aansprakelijkheid van KGE is altijd beperkt tot maximaal het bedrag van het geleverde, en daarvan uitsluitend het bedrag dat correspondeert met het deel van de overeenkomst

waar de toerekenbare tekortkoming betrekking op heeft. Beperking van de aansprakelijkheid geldt niet in geval de opzet en/of grove schuld aan de zijde van KGE.

Artikel 12. Vrijwaring

1. KGE voert de Overeenkomst alleen uit voor de klant. Anderen kunnen hier geen rechten aan ontleen.
2. De klant vrijwaart KGE voor vorderingen van anderen, inclusief de (juridische) kosten, die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten

Alle intellectuele eigendomsrechten die zijn gebruikt of ontstaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst, zijn en blijven eigendom van KGE en/of haar leden. Zonder uitdrukkelijke toestemming van KGE is openbaarmaking niet toegestaan.

Artikel 14. Geheimhouding

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar hebben verkregen.

Artikel 15. Wijziging algemene voorwaarden

KGE is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. De nieuwe voorwaarden gaan in bij een eerstvolgende overeenkomst of bij verlenging als KGE deze vooraf aan de Klant heeft verstrekt.

Artikel 16. Geschillen en toepasselijk recht

1. Op de koop en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechtbank in de vestigingsplaats van de consument is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen partijen. Indien de wederpartij geen consument is, is de rechtbank in de vestigingsplaats van KGE bij uitsluiting bevoegd.

Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn via de website klantengeneratieexperts.nl te downloaden.

Laatste update 12 oktober 2018