

# Bijlage 1: Algemene Voorwaarden M+ Group B.V.

## 1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende termen de daarachter vermelde betekenissen:

*M+ Group*: de besloten vennootschap M+ Holding BV alsmede alle met haar gelieerde (rechts)personen, waaronder haar werkmaatschappijen;

*Opdrachtnemer*: M+ Holding BV c.q. haar in Nederland gevestigde werkmaatschappijen, hierna te noemen M+;

*Opdrachtgever*: de (rechts)persoon die, al of niet op grond van een abonnementsverhouding, gebruik maakt van de levering van M+ diensten;

*Apparatuur*: alle machines en installaties, inclusief randapparatuur, waarmede gegevens op Informatiedragers worden vastgelegd of verwerkt, alsmede de daartoe behorende onderdelen;

*Materialen*: systemen, modellen, schema's, programma's, gegevensdragers en overige stukken die in verband met de overeenkomst aan of door M+ ter beschikking worden gesteld;

*Informatiedragers*: alle formulieren, magnetische banden en schijven en alle overige middelen waarop gegevens zijn of kunnen worden vastgelegd.

## 2. ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, opdracht of overeenkomst ter zake van door M+ te verstrekken adviezen, te verrichten werkzaamheden of levering van materialen, informatiedragers of apparatuur, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke afwijking daarvan. M+ wijst hierbij de toepasselijkheid van de, door de wederpartij gehanteerde, voorwaarden uitdrukkelijk van de hand. Afwijking van deze voorwaarden kan slechts schriftelijk geschieden. Telemarketing werkzaamheden worden onverminderd het in deze voorwaarden gestelde, geoffreerd, bevestigd en uitgevoerd conform de ISO 9001 kwaliteitsnormen.

## 3. AARD VAN HET WERK

M+ biedt een totaalsysteem om prospects doeltreffend te lokaliseren, de marketingstrategie voor opdrachtgevers te ondersteunen en de communicatie met prospects of klanten te verwezenlijken. M+ kan, ondanks de door haar nagestreefde nauwkeurigheid, niet aansprakelijk worden gesteld voor onvolledigheid en/of onjuistheid in de door haar verstrekte gegevens, adviezen en onderzoeksresultaten.

## 4. OFFERTES EN PRIJZEN

**4.1** Alle door M+ gedane aanbiedingen, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is gesteld.

**4.2** Al onze offertes zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever is derhalve gehouden ons alle voor de offerte, opzet en uitvoering van de overeenkomst essentiële informatie te verstrekken.

**4.3** Indien een aanbieding vergezeld gaat van begrotingen, plannen, telefoonscripts, programmatuur, informatiedragers of andere bescheiden, blijven deze te allen tijde het (intellectuele) eigendom van M+ en moeten op eerste verzoek franco aan ons worden teruggezonden. Zij mogen zonder de toestemming van M+ noch worden vermenigvuldigd, noch aan derden ter inzage gegeven worden.

**4.4** Toezending van aanbiedingen en/of (andere) documentatie verplicht M+ niet tot acceptatie van een opdracht. Niet-acceptatie wordt door M+ zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen 14 dagen aan de opdrachtgever ter kennis gebracht.

**4.5** M+ behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.

**4.6** Tenzij anders vermeld, zijn de prijzen van M+;- gebaseerd op levering, af bedrijf, magazijn of andere opslagplaats;- exclusief BTW, invoerrechten, andere belastingen, heffingen en rechten; exclusief de kosten van verpakkingen, in- en uitlading, vervoer en verzekering;- vermeld in Euro's; eventuele koerswijzigingen worden doorberekend;- exclusief de kosten van informatie overzicht, zoals porto, telecommunicatiekosten, enz.

**4.7** Ingeval van verhoging van een of meer der kostprijsfactoren is M+ gerechtigd om de orderprijs dienovereenkomstig te verhogen; een en ander met inachtneming van de eventueel terzake bestaande wettelijke voorschriften, met dien verstande dat reeds bekende toekomstige prijsverhogingen bij de orderbevestiging moeten worden vermeld. Verder kan M+ de prijzen jaarlijks herzien. Indien M+ tot herziening overgaat, zal de opdrachtgever een maand voor het versturen van de factuur in kennis worden gesteld van de prijswijziging. Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan 10% ten opzichte van de laatstbetaalde prijs, mag opdrachtgever de overeenkomst opzeggen.

## 5. WETTELIJKE BEPALINGEN EN RECHT TOT WEIGERING

**5.1** Behoudens het hierna gestelde komt een overeenkomst met M+ eerst tot stand wanneer M+, nadat M+ een opdracht van opdrachtgever heeft ontvangen, deze bevestigt, danwel met de uitvoering van de opdracht begint. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de wederpartij daartegen onmiddellijk schriftelijk geprotesteerd heeft.

**5.2** Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, bindt M+ slechts indien deze door M+ schriftelijk zijn bevestigd.

**5.3** Elke overeenkomst wordt zijdens M+ aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de opdrachtgever - uitsluitend te onzer beoordeling - voldoende kredietwaardig schijnt voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst .

**5.4** M+ is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de opdrachtgever zekerheid te eisen dat zowel aan betalings- als aan de overige verplichtingen voldaan zal worden.

**5.5** Alle door M+ te bezorgen of te verwerken materialen dienen tijdig en franco te worden aangeleverd aan het adres van M+ te Alphen aan den Rijn en/of een door haar aan te wijzen adres, vergezeld van begeleidingsbon of vrachtbrief, die door M+ ondertekend dient te zijn. Bij niet-franco levering worden betaalde vrachtkosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht, onverminderd het recht van M+ om een niet-franco levering te weigeren.

**5.6** M+ heeft het recht om reeds in behandeling genomen opdrachten, die naar de inhoud of vorm in strijd blijken te zijn met de wet en/of rechten van derden, te retourneren, d.w.z. derhalve de overeenkomst te ontbinden.

## 6. (AF)LEVERING

Levering geschiedt onder de volgende voorwaarden:- uitsluitend een doelmatig gebruik door opdrachtgever zelf is toegestaan. M+ kan geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid aanvaarden na aflevering, en bij een ander gebruik dan afgesproken;- adressen blijven eigendom van M+ en mogen slechts eenmaal worden gebruikt;- M+ aanvaardt geen

aansprakelijkheid bij verschillen tussen de geoffreerde en geleverde hoeveelheden;- afwijzing van het in dit gestelde artikel geldt uitsluitend na schriftelijke bevestiging door M+;- bij iedere door M+ geconstateerde afwijking van het afgesproken gebruik is opdrachtgever schadevergoeding verschuldigd die bepaald is op minimaal 50% van het factuurbedrag. Van het te verzenden, te verwerken of te bezorgen Materiaal wordt maximaal 10% voor inschiet-, type- en/of routinefouten gerekend. Restanten van drukwerk etc. worden binnen 30 dagen na uitvoering van de opdracht geretourneerd. Kosten van retournering, verzekering en emballage zijn voor rekening van opdrachtgever. Bijzondere wensen met betrekking tot de aflevering, de verpakking en het vervoer van de mailing, monsters en andere artikelen dienen tijdig ter kennis van M+ gebracht te worden. Meerkosten verbonden aan deze bijzonder opdrachten zijn voor rekening van opdrachtgever.

#### **7. RETOURNEREN EN RETOURVERGOEDING**

Geleverde bedrijfsadressen worden gegarandeerd tot één maand na levering met een retourpercentage van 2% maximum. Voor adressen van particulieren geldt een maximum van 5%. Opdrachtgever is gerechtigd tot een retourvergoeding van tweemaal de gefactureerde adresprijs voor die aantallen die de genoemde maxima overschrijden, mits de adresdragers binnen 30 dagen na aanlevering zijn toegezonden aan M+. Uitsluitend officiële post retouren komen hiervoor in aanmerking, door geadresseerden geweigerde zendingen vallen buiten deze regeling. Buitenlands adresmateriaal wordt gegarandeerd volgens de voorwaarden en bepalingen, gesteld door de betreffende buitenlandse correspondenten.

#### **8. TELEMARKETING**

M+ zal met de grootst mogelijke zorgvuldigheid medewerkers voor deze werkzaamheden selecteren. M+ sluit echter iedere aansprakelijkheid uit voor de eventuele ongewenste gevolgen van hun handelen, tengevolge van bijvoorbeeld versprekingen, het vergeten van een deel van het Telefoonscript of aanbidding, enz., daaronder begrepen eventueel daardoor opgetreden gevolgschade. Evenzeer zal M+ al het nodige doen om een afdoende storingvrije werking van haar communicatieverbindingen te bewerkstelligen. Aangezien M+ hierbij sterk afhankelijk is van derden, sluit zij dienaangaande iedere aansprakelijkheid uit.

#### **9. LEVERTIJD**

Tenzij anders overeengekomen, geschiedt levering aan huis/bedrijf van de wederpartij. Franco levering geschiedt alleen indien en voorzover dit door M+ met de wederpartij is overeengekomen en op de factuur of anderszins wordt aangegeven. Indien de opdracht niet kan worden uitgevoerd, omdat de opdrachtgever de daartoe benodigde informatie of materialen niet ter beschikking heeft gesteld, wordt de leveringsverplichting van M+ opgeschort totdat deze informatie of dit materiaal is verstrekt. Indien de opdrachtgever langer dan een maand in gebreke blijft dit te doen, is M+ gerechtigd de overeenkomst op te zeggen en daarbij alle kosten en winstdervingen die in verband met deze opdracht zijn ontstaan aan de opdrachtgever in rekening te brengen, met een minimum van 20% van de factuurwaarde. Tijdstippen van levering of verspreiding van materiaal en/of informatie worden te goeder trouw opgegeven, doch gelden bij benadering en vormen geen onderdeel van het contract. M+ is niet aansprakelijk voor onverschillig welke schades ontstaan door het niet op het opgegeven tijdstip of de opgegeven tijdstippen leveren of verspreiden van het materiaal en/of informatie.

#### **10. ANNULERING**

M+ heeft het recht om bij annulering van de opdracht, naar mate van de uitvoering van haar werkzaamheden, de daaraan verbonden kosten bij opdrachtgever in rekening te brengen, met een minimum van 20% van de factuurwaarde. Bij annulering van de opdracht, voor het moment van daadwerkelijke uitvoering door M+ alsmede in het geval dat de opdrachtgever de overeengekomen periode wijzigt, zal M+ 20% van de geoffreerde, althans overeengekomen, prijs bij opdrachtgever in rekening brengen.

#### **11. OVERMACHT**

Onder "overmacht" wordt ten deze verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de andere partij niet meer kan worden verlangd. Onder overmacht zal in ieder geval worden begrepen: werkstaking, onlusten, staat van oorlog en/of beleg, onverwachte overheidsmaatregelen, voorzover die invloed hebben op de uitvoering van de overeenkomst, bovenmatig ziekteverzuim van werknemers van M+ en/of mensen die zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst, bedrijfsstoringen bij M+ of haar toeleveranciers. M+ is niet verplicht de invloed van de hiervoor omschreven omstandigheden aan te tonen. Indien naar het oordeel van M+ de overmacht van tijdelijke aard zal zijn, heeft zij het recht de uitvoering van de overeenkomst zolang op te schorten, totdat de omstandigheid, die de overmacht oplevert zich niet meer voordoet. Is naar het oordeel van M+ de overmachtsituatie van blijvende aard, dan heeft zij het recht de uitvoering van de overeenkomst zolang op te schorten, totdat de omstandigheid die de overmacht oplevert zich niet meer voordoet. Is naar het oordeel van M+ de overmachtsituatie van blijvende aard, dan heeft M+ het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden middels een schriftelijke verklaring, zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden is. Dit laatste geldt evenzeer indien M+ als gevolg van de overmacht enig voordeel geniet. M+ is gerechtigd betaling te vorderen van de prestaties, die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, vóórdat van de overmacht veroorzakende omstandigheid is gebleken. De partij die meent in overmacht te (komen) verkeren, dient de andere partij daarvan onmiddellijk in kennis te stellen.

## 12. RECLAMES

Eventuele reclames worden door M+ slechts in behandeling genomen indien zij haar rechtstreeks binnen 7 dagen na levering van de betreffende prestatie schriftelijk hebben bereikt, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten. Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 7 dagen na de factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn wordt de opdrachtgever geacht de geleverde prestatie, respectievelijk de factuur, te hebben goedgekeurd. Alsdan worden reclames niet meer door M+ in behandeling genomen. Indien de reclame door M+ gegrond bevonden wordt, schort dit de betalingsverplichting van de opdrachtgever op, tot het moment waarop de reclame is afgewikkeld.

## 13. VERZEKERINGEN EN TRANSPORT

Goederen reizen voor risico van de opdrachtgever. Vertraging in het door M+ verzorgde transport, te wijten aan force majeure, is voor rekening van de opdrachtgever. Het te verwerken of te bezorgen materiaal kan desgevraagd tegen diefstal, fraude, vermissing, zoekraken en/of beschadiging verzekerd worden ten laste van de opdrachtgever. Bij niet-verzekering door de opdrachtgever aanvaardt M+ voor de genoemde risico's generlei aansprakelijkheid. De goederen zijn vanaf het moment dat deze door M+ zijn ontvangen verzekerd, met name tegen brand- en waterschade.

## 14. BETALING EN ONTBINDING

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient betaling contant zonder korting of verrekening bij (af)levering te geschieden, of middels storting of overmaking op een door M+ aangewezen bank- of girorekening binnen 14 dagen na factuurdatum. De op M+'s bank/giroafschriften aangegeven valutadag is bepalend en wordt derhalve als betalingsdag aangemerkt. Alle door de opdrachtgever verrichte betalingen strekken primair tot voldoening van eventuele rente en door M+ gemaakte invorderingskosten en vervolgens ter voldoening van de oudste openstaande facturen. Ingeval de opdrachtgever::

- a. in staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surséance van betaling indient, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendommen wordt gelegd,
- b. komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld,
- c. enige uit kracht der Wet of van deze condities op hem rustende verplichting niet nakomt,
- d. nalaat een factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen,
- e. overgaat tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat tot wijziging in de doelstelling van zijn bedrijf, heeft M+ door het enkel plaatsgrijpen van een der opgemelde omstandigheden het recht, hetzij de overeenkomst te ontbinden, hetzij enig bedrag verschuldigd door de opdrachtgever op grond van de door M+ verleende diensten, terstond en zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling nodig is in zijn geheel op te eisen, alles onverminderd ons recht op vergoeding van kosten, schaden en rente. Indien betaling niet binnen de in het vorige artikel vermelde termijn heeft plaatsgevonden, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en vanaf de factuurdatum een rente van 1,5% per (gedeelte van een) maand verschuldigd over het nog openstaande bedrag. Alle te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de wederpartij. De gerechtelijke kosten omvatten mede alle feitelijke kosten van rechts- en procesbijstand tijdens een gerechtelijke procedure gemaakt, welke het liquidatietarief te boven gaan. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15%, met een minimum van euro 150,-, van het met inbegrip van voornoemde rente door de wederpartij verschuldigde bedrag.

## 15. AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid van M+ is beperkt tot het bedrag dat door haar verzekering is gedekt indien en voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag. M+ is echter ten volle aansprakelijk voor de schade indien sprake is van opzet of grove schuld van M+ of van haar leidinggevende ondergeschikten.

## 16. BUITENLAND

Voor opdrachten van buitenlandse cliënten c.q. opdrachtgevers waar de uitvoering geheel of gedeeltelijk in of ten behoeve van het buitenland plaatsvindt, dienen aparte afspraken gemaakt te worden. Voorzover niet nader overeengekomen zijn bepalingen van deze algemene voorwaarden op de overeenkomst van toepassing.

## 17. INTELLECTUELE EIGENDOM EN EIGENDOMSVOORBEHOUD

Opdrachtnemer behoudt, zowel tijdens als na afwikkeling van de aan hem verstrekte opdracht, alle rechten, met name betreffende intellectuele eigendom, inzake de door hem verstrekte adviezen, rapporten, schetsen en ontwerpen, werkwijzen, informatie, materialen en telefoonscript en programma's al dan niet in software vorm. Bij geconstateerd gebruik daarvan, door opdrachtgever anders dan door overeenkomst uitdrukkelijk toegestaan, is opdrachtnemer gerechtigd tot toepassing van het in artikel

14 gestelde alsmede tot revindicatie van zijn eigendom. Evenzeer zal opdrachtgever alsdan een boete verbeuren van minimaal euro 5.000,- voor iedere overtreding of iedere dag dat opdrachtgever in gebreke blijft aan het verzoek van opdrachtnemer te voldoen. Het in de vorige alinea gestelde is van overeenkomstige toepassing in het geval van tussentijdse beëindiging door een van de partijen. Uitsluitend na schriftelijke akkoordverklaring door opdrachtnemer wordt opdrachtgever gevrijwaard. In het geval van levering van materialen, informatiedragers of apparatuur heeft opdrachtnemer daarvoor een eigendomsvoorbehoud, totdat opdrachtgever volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan. Kosten van revindicatie komen ten laste van opdrachtgever. Opdrachtgever garandeert M+ te allen tijde dat het gebruik van door opdrachtgever verstrekte gegevens of anderszins, ons niet in strijd zal brengen met wettelijke voorschriften of beschermde rechten van derden. Verder vrijwaart zij M+ volledig voor alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken welke derden jegens ons geldend zouden mogen maken uit hoofde van schending van deze garantie.

#### **18. ARBEIDSOVEREENKOMSTEN**

Het is opdrachtgever niet toegestaan om werknemers van M+, die in het kader van de opdracht worden ingeschakeld, zonder schriftelijke toestemming van M+ in loondienst te nemen of in een ander vorm voor zich werkzaamheden te doen verrichten. Onder dit verbod vallen dus arbeidsovereenkomsten, overeenkomsten tot opdracht, overeenkomsten tot aanneming van werk, overeenkomsten tot het verrichten van enkele diensten en welke andere overeenkomst dan ook ingevolge waarvan bedoelde werknemer werkzaamheden verricht ten behoeve van opdrachtgever. Op overtreding van dit verbod wordt een direct opeisbare boete gesteld van euro 12.500,-- per overtreding, onverminderd de verdere door M+ te lijden schade ten gevolge van een dergelijke handelwijze. Dit beding geldt eveneens gedurende een periode van zes maanden na het einde van de opdracht.

#### **19. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

Op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door één partij als zodanig beschouwd worden, voortvloeiend uit of verband houdende met de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of de betreffende voorwaarden zelf en haar uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, zullen worden beslecht door de bevoegde burgerlijke rechter binnen wiens ambtsgebied onze woonplaats is gelegen, tenzij de kantonrechter bevoegd is.