



Customer Service First

Algemene Abonnementvoorwaarden Customer Service First

1. Totstandkoming en duur abonnement; diensten; overdracht

1.1 Customer Service First wordt hierna aangeduid als "CSF". Hierna wordt aangeduid als "abonnement" elke overeenkomst tussen CSF en één of meer derden ("de abonnee") krachtens welke CSF gehouden is tot het aannemen, opnemen, doorgeven en/of verzenden van telefonische berichten bestemd voor deze abonnee. CSF verricht deze diensten op de voor haar gebruikelijke wijze, behalve indien en voor zover partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

1.2 Offertes van CSF zijn altijd vrijblijvend. CSF kan een offerte herroepen ook tien volle werkdagen na ontvangst van het zogeheten Contract als het zogeheten Intakeformulier. Alleen bij ontvangst door CSF van deze beide formulieren geldt een offerte van CSF als aanvaard.

1.3 CSF vangt de sub 1.1 omschreven diensten aan binnen vierentwintig uur nadat CSF de abonnee schriftelijk zijn doorschakelnummer heeft medegedeeld.

1.4 Wijzigingen met betrekking tot de abonnementvorm gaan in per 1^e van de maand.

1.5 Het abonnement heeft een onbepaalde duur met een minimum van twee maanden.

1.6 Rechten en plichten van de abonnee zijn niet aan derden overdraagbaar.

2. Prijzen; betalingen

2.1 De abonnee is aan CSF in elk geval verschuldigd de bedragen genoemd op de tarieventabel van CSF, behalve indien en voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk andere bedragen zijn overeengekomen. Alle prijzen en genoemde bedragen zijn exclusief BTW en andere overheidsheffingen.

2.2 De éénmalige connection fee is zowel verschuldigd bij de eerste als bij elke volgende aansluiting van de abonnee.

2.3 De maandelijkse abonnementsgelden bestaan uit een basisvergoeding alsmede een bedrag afhankelijk van het aantal aangenomen berichten. Als aangenomen berichten gelden alle berichten bestemd voor de abonnee die CSF bereiken.

2.4 Na afloop van drie maanden na de totstandkoming van het abonnement heeft CSF (a) het recht om de sub 2.1 bedoelde bedragen eenzijdig te verhogen en (b) het recht om de stijging van prijsbepalende kosten van CSF door te berekenen.

2.5 Het door abonnee verschuldigde wordt maandelijks gefactureerd en zal op basis van een incassovolmacht maandelijks van de bank/girotekening van de abonnee afgeschreven worden. Betaling dient binnen tien dagen na factuurdatum te zijn geschied.

2.6 Indien niet binnen tien dagen na de factuurdatum wordt betaald, raakt de abonnee zonder dat een ingebrekestelling nodig is, in verzuim en is over het achterstallige bedrag direct opeisbaar verschuldigd een rente van 2% per maand of, indien hoger, de wettelijke rente. Een gedeelte van een maand geldt in dit verband als een gehele maand. Tevens is de abonnee administratiekosten verschuldigd met een minimum van € 20,-. CSF mag voorts haar diensten geheel opschorten totdat volledige betaling van het achterstallige bedrag is ontvangen. Blijft ook na deze aanmaning betaling binnen een aangezegde nadere termijn uit, dan is CSF bevoegd de overeenkomst naar keuze geheel of gedeeltelijk te ontbinden, hetgeen ook kan geschieden door middel van een schriftelijke verklaring, onverminderd haar recht op schadevergoeding.

2.7 Alle kosten, zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke (inclusief de kosten van juridische bijstand), die voor CSF verbonden zijn aan de handhaving van haar rechten jegens de abonnee, zijn voor rekening van de abonnee. De buitengerechtelijke kosten bedragen minimaal 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 50,-.

3. Einde abonnement

3.1 Behalve door ontbinding of bij wederzijds goedvinden eindigt het abonnement alleen door opzegging.

3.2 De abonnee kan het abonnement slechts bij aangetekend schrijven opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van twee maanden.

3.3 In afwijking van de opzegtermijn bepaald sub 3.2 kan de abonnee in het geval bedoeld sub 2.4 c.q. het geval bedoeld sub 4.6 het abonnement opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Deze opzegging dient echter te geschieden binnen dertig dagen na de schriftelijke mededeling door CSF van de toepassing van het krachtens 2.4 c.q. 4.6 bepaalde.

3.4 Onverminderd het recht van CSF tot beëindiging krachtens het sub 2.6 bepaalde kan CSF het abonnement opzeggen: (a) tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand (b) met onmiddellijke ingang ingeval de abonnee enige verplichting uit deze overeenkomst heeft geschonden, door CSF in gebreke is gesteld en deze verplichting niet binnen acht dagen na de ingebrekestelling alsnog is nagekomen.

4. Diversen

4.1 CSF behandelt alle berichten bestemd voor abonnee met discretie.

4.2 CSF zal zich bij het verrichten van de sub 1.1 omschreven diensten inspannen zoveel mogelijk in acht te nemen de gegevens en/of instructies weergegeven op het intakeformulier. CSF is echter niet aansprakelijk voor het niet in acht nemen van deze gegevens en/of instructies of voor het daarbij maken van fouten, behalve indien daarbij sprake is van grove schuld of opzet van CSF. CSF zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, uit welke hoofde ook, als gevolg van verminking en/of vermissing van en/of (andere) fouten en/of vertragingen bij (het doorgeven van) berichten. De abonnee vrijwaart CSF voor (de gevolgen van) iedere aansprakelijkheid van CSF jegens derden terzake.

4.3 Tekortkoming door CSF in de nakoming van een verbintenis krachtens het abonnement is niet aan CSF toerekenbaar, indien die het gevolg is van of verband houdt met een buiten de macht van CSF gelegen omstandigheid als hoedanig in ieder geval geldt het uitvallen van diensten van de telefonie provider.

4.4 Onverminderd het sub 4.2 bepaalde beperkt de aansprakelijkheid van CSF jegens de abonnee voor schade geleden door de abonnee en/of door de eventueel – betrokken derde(n) zich tot maximaal € 2000,- per aansprakelijkheidscheppend en/of schadeveroorzakend complex van feiten. Schade die niet binnen twintig dagen na ontdekking aan CSF is gemeld of langer dan één jaar na beëindiging van het betreffende abonnement wordt geleden, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

4.5 Alle schriftelijke en telefonische mededelingen van CSF, gedaan aan het laatst opgegeven adres c.q. het laatst daarvoor opgegeven telefoonnummer van de abonnee, worden geacht de abonnee te hebben bereikt.

4.6 CSF behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.

4.7 Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de rechter van de plaats waar CSF is gevestigd, met dien verstande, dat CSF gerechtigd is het geschil voor te leggen aan de rechter die zonder vorenstaand beding bevoegd is van het geschil kennis te nemen.