

# ALGEMENE VOORWAARDEN



## 1. TOEPASSELIJKHEID

1.1. Dit zijn de algemene voorwaarden van Spryng B.V. (Spryng), statutair gevestigd te 1053 RT Amsterdam aan de Hannie Dankbaarpassage 20-B, met KVK nr. 62962825 en BTW nr. NL 8550.30.884 B01, en kantoorhoudende te aan de Quellinstraat 49.

1.2. Op alle rechtshandelingen verricht door en namens Spryng zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. De algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle huidige en toekomstige diensten die Spryng aanbiedt en alle aanvullingen en aanpassingen daarvan (de Diensten). De toepasselijkheid van algemene voorwaarden gehanteerd door een contractuele wederpartij van Spryng (Opdrachtgever) wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3. Door een bestelling te plaatsen voor een of meer Diensten, door gebruik te maken van de Diensten van Spryng en/of hier betalingen voor te doen aan Spryng geeft Opdrachtgever aan de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de Diensten en iedere huidige en toekomstige rechtsverhouding tussen Spryng en Opdrachtgever die daarmee verband houdt te accepteren.

## 2. LEVERING VAN DIENSTEN

2.1. De inhoud en omvang van de Diensten wordt bepaald door wat hierover van tijd tot tijd staat aangegeven op de website van Spryng ([www.spryng.be](http://www.spryng.be)) of op een andere door Spryng voor die Dienst aangegeven website (de Website). Waar redelijkerwijs mogelijk zal Spryng materiële wijzigingen in de Diensten vooraf schriftelijk (per e-mail of via de website) aan Opdrachtgever melden.

2.2. Spryng zal zich redelijkerwijs inspannen om de tijdige beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten te waarborgen. Spryng staat echter niet in voor de tijdige, continue, storingsvrije beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten.

2.3. Een deel van de Diensten wordt feitelijk uitgevoerd door de betreffende aanbieders van (vaste en mobiele) telecommunicatie diensten. Spryng aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor tekortkomingen in haar Diensten veroorzaakt door deze derden. In het bijzonder wijst Spryng erop dat niet kan worden ingestaan voor de tijdige of correcte afhandeling van verzonden elektronische berichten.

2.4. Spryng is gerechtigd de Diensten tijdelijk op te schorten wanneer dit noodzakelijk is in verband met een door te voeren wijziging dan wel in verband met preventief en/of correctief onderhoud met betrekking tot de Diensten. Spryng zal Opdrachtgever waar mogelijk te voren op de hoogte brengen, in geval van door Spryng geplande, c.q. voor Spryng bekende door derden geplande werkzaamheden welke een voorzienbare materiële impact op de Diensten hebben.

## 3. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

3.1. Opdrachtgever dient Spryng bij de start van de Diensten en tijdens het afnemen van de Diensten gevraagd en ongevraagd tijdig te voorzien van alle voor de levering van de Diensten benodigde informatie en gegevens. Opdrachtgever staat in voor de volledigheid en correctheid van aangeleverde gegevens.

3.2. Met name zal Opdrachtgever Spryng op de hoogte houden van voor Opdrachtgever voorzienbare pieken of schoksgewijze groei in zijn afname van de Diensten om overbelasting van de Diensten c.q. de netwerken en systemen van de toeleveranciers van Spryng te voorkomen.

3.3. Op Spryng rust geen verantwoordelijkheid om door Opdrachtgever aangeleverde informatie of gegevens op volledigheid of juistheid te controleren. Indien hierover vanwege Spryng toch wordt geadviseerd, dan geschiedt dit onverplicht en zonder aanvaarding van enige aansprakelijkheid hiervoor.

3.4. Voor het gebruik van de Diensten ontvangt Opdrachtgever één of meerdere gebruikersnaam/ wachtwoordcombinaties (de Inloggegevens). Ten aanzien van de Inloggegevens gelden de volgende specifieke voorwaarden:

- a. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor ieder gebruik en voor enig misbruik dat met de Inloggegevens wordt gemaakt;
- b. Rechtshandelingen verricht met gebruikmaking van de Inloggegevens binden de Opdrachtgever;
- c. De Inloggegevens dienen door Opdrachtgever strikt vertrouwelijk te worden behandeld en Opdrachtgever zal deze enkel gebruiken en ter beschikking stellen aan personen indien en voor zover strikt noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de Diensten;
- d. Indien Opdrachtgever vermoedt dat de vertrouwelijkheid van de Inloggegevens is geschonden of dat er sprake is van misbruik van de Inloggegevens dan zal Opdrachtgever hiervan terstond melding doen bij Spryng. Spryng zal vervolgens zo spoedig mogelijk de betreffende Inloggegevens deactiveren.

3.5. Opdrachtgever dient storingen in de Diensten onverwijld aan Spryng te melden. Opdrachtgever dient alle benodigde medewerking te verlenen aan een eventueel storingsonderzoek. In het geval een storing niet wordt aangetroffen c.q. door Opdrachtgever zelf werd veroorzaakt, behoudt Spryng zich het recht voor de redelijke kosten ter zake van het storingsonderzoek aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

## 4. PRIJZEN EN BETALING VOOR DE DIENSTEN

- 4.1. De van tijd tot tijd voor de Diensten geldende prijzen worden vermeld of beschreven op de Website en zijn (tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven of schriftelijk overeengekomen) geldig tot publicatie van een wijziging op de Website. Prijsverhogingen worden minimaal een maand tevoren aangekondigd, tenzij het de doorbelasting betreft van een prijswijziging van een toeleverancier van Spryng welke Spryng korter dan een maand te voren was medegedeeld.
- 4.2. Alle prijzen voor Diensten zijn exclusief BTW en overige eventueel toepasselijke belastingen en heffingen en luiden, tenzij anders expliciet aangegeven, in Euro.
- 4.3. Spryng kan niet aan prijzen of tariefstructuren vermeldt op de Website of enige andere publicatie vanwege Spryng worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat de betreffende prijzen en of tariefstructuur een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 4.4. Alle betalingen aan Spryng dienen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Spryng aan te geven wijze, in de valuta waarin is gefactureerd.
- 4.5. Bezwaren van Opdrachtgever tegen de hoogte van facturen schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is niet bevoegd enige (beweerdelijke) tegenvordering op Spryng te verrekenen met de verzonden facturen.
- 4.6. Abonnements-, licentie-, aansluit- of soortgelijke vaste, gebruiksonafhankelijke vergoedingen voor de Diensten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven of overeengekomen vooraf verschuldigd. Waar dit periodieke vergoedingen betreft zijn deze per gebruikperiode (maand/ kwartaal/jaar) vooraf verschuldigd tenzij anders aangegeven op de Website.
- 4.7. Opdrachtgever dient voor het afnemen van diensten vooraf credits in te kopen voor te leveren Diensten. Als Opdrachtgever geen positief credit saldo heeft is hij niet gerechtigd Diensten af te nemen. Ingekochte credits blijven voor een periode van 1 jaar geldig. In overeenstemming met Spryng kunnen credits ook achteraf op basis van nacalculatie gefactureerd worden.
- 4.8. Gebruiksafhankelijke vergoedingen voor de Diensten zijn maandelijks achteraf verschuldigd op basis van het geregistreerde gebruik.
- 4.9. Voor de bepaling van de verschuldigde vergoedingen en gebruikte dan wel ingekochte credits zijn de gegevens geregistreerd in de systemen van Spryng en van de telecommunicatie bedrijven welke feitelijk de betreffende onderdelen van de Diensten uitvoerden, beslissend.
- 4.10 Spryng zal bij betwisting door Opdrachtgever van de hoogte van gebruikafhankelijke vergoedingen of afgeboekte credits hier op een redelijke en transparante wijze onderzoek naar

doen en Opdrachtgever van de resultaten hiervan op de hoogte brengen. Opdrachtgever heeft uitdrukkelijk niet het recht betalingen op te schorten op grond van een dergelijke betwisting.

4.11. Indien Opdrachtgever in verzuim is geraakt ten aanzien van enig aan Spryng verschuldigd bedrag, dan zal Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft het openstaande bedrag te voldoen, dan kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten verband houdende met de inning van deze vordering.

4.12. Indien Spryng extra kosten moet maken of extra tijd moet besteden aan het verlenen van de Diensten door enige tekortkoming door Opdrachtgever of door enige schending van rechten door Opdrachtgever, dan kan Spryng deze extra kosten en extra bestede tijd additioneel in rekening brengen tegen haar dan geldende tarieven, onverminderd het recht van Spryng om vergoeding van eventueel overigens geleden schade te verlangen.

4.13. Spryng is gerechtigd vooruitbetaling van te betalen vergoedingen voor de Diensten te verlangen op basis van een redelijke inschatting van Spryng van de te betalen vergoedingen in de komende 3 maanden. Spryng is verder te allen tijde gerechtigd een borgstelling of een bankgarantie van Opdrachtgever te verlangen als zekerheid voor diens (toekomstige) betalingsverplichtingen voor te leveren en geleverde Diensten. Indien aan het verzoek tot vooruitbetaling c.q. garantstelling niet terstond gevolg wordt gegeven, heeft Spryng het recht de Diensten per direct en zonder vooraankondiging op te schorten totdat aan dit verzoek is voldaan.

## 5. GEBRUIKSBEPERKINGEN DIENSTEN

5.1. Opdrachtgever zal niet van de Diensten gebruik maken op een wijze welke hinder veroorzaakt voor de Diensten van Spryng en/of aan de netwerken of systemen die voor het leveren van de Diensten gebruikt worden door Spryng of zijn toeleveranciers. Opdrachtgever dient direct aan alle instructies van Spryng gehoor te geven ter voorkoming of opheffing van dergelijke hinder en Spryng heeft het recht de Diensten tijdelijk op te schorten ter opheffing van dergelijke hinder waar ingrijpen van Opdrachtgever uitblijft of niet in redelijkheid kan worden afgewacht.

5.2. De Opdrachtgever zal bij het gebruik van de Diensten en bij de exploitatie van eigen diensten die gebruik maken van, of gekoppeld worden aan, de Diensten niet in strijd handelen met toepasselijke wet en regelgeving, de 'etiquette', waaronder de richtlijnen van de BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie), de op de Website gepubliceerde gebruiksbeperkingen voor de betreffende Dienst en/of deze algemene voorwaarden. Daarnaast zijn de navolgende handelingen en gedragingen bij het gebruik van de Diensten en bij de exploitatie van eigen diensten van Opdrachtgever in samenhang met de Diensten uitdrukkelijk verboden:

- a. Spamming: het ongevraagd verzenden van grote aantallen elektronische berichten met (nagenoeg) dezelfde inhoud;
- b. Het inbreuk plegen op (intellectuele eigendoms) rechten van derden;
- c. Het bedriegen of misleiden van derden met inbegrip van de afnemers van diensten van de Opdrachtgever;
- d. Het bij de exploitatie van diensten van de Opdrachtgever gebruikmaken van teksten, logo's, merken of andere werken of intellectuele eigendomsrechten van Spryng of haar toeleveranciers zonder daarvoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming te hebben verkregen;
- e. Het aanbieden van producten of diensten die volgens toepasselijke wet- of regelgeving verboden zijn in het land waar zij worden aangeboden;
- f. Het verzenden van berichten met een beledigende, discriminerende of anderszins onrechtmatige inhoud;
- g. Het onder een valse naam of door het omzeilen van beveiligingsmaatregelen van de Diensten gebruik maken.

5.3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat er geen SMS Berichten zullen worden gezonden aan de door Spryng aangegeven geblokkeerde vaste of mobiele telefoonnummers. Indien Opdrachtgever SMS berichten zendt naar een of meer van de aangegeven geblokkeerde telefoonnummers, komen de kosten die door een vaste of mobiele operator in rekening worden gebracht ten laste van Opdrachtgever.

5.4. Opdrachtgever zal zich bij het gebruik van de Diensten en bij het exploiteren van eigen diensten welke gebruikmaken van of gekoppeld worden aan de Diensten volledig houden aan algemeen in de Belgische telecombranche onderschreven gedragsregels waaronder in ieder geval begrepen de "Gedragsregels voor aanbieders van sms (abonnement)diensten" en de "Gedragscode voor SMS-diensten" als gepubliceerd op de website van de BIPT.

5.5. Opdrachtgever is alleen gerechtigd om de Diensten voor zijn eigen interne bedrijfsdoeleinden te gebruiken en is, zonder de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Spryng en onder haar voorwaarden, niet gerechtigd om de Diensten al dan niet gebundeld met eigen diensten te her verkopen of aan derden aan te bieden of ten bate van derden te gebruiken.

## 6. DUUR EN BEËINDIGING DIENSTEN

6.1. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in de beschrijving van de betreffende Dienst op het moment van het plaatsen van de bestelling, neemt Opdrachtgever iedere Dienst af voor onbepaalde tijd en kan afname, c.q. levering door beide partijen op ieder moment zonder opgave

van redenen worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 kalenderdagen.

6.2. Spryng heeft het recht de overeenkomst tot het leveren van Diensten aan Opdrachtgever, zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd eventuele overige rechten van Spryng:

a Indien Opdrachtgever failliet wordt verklaard of in surseance van betaling gaat dan wel surseance of faillissement wordt aangevraagd.

b Indien Opdrachtgever beëindigd of geliquideerd wordt, of zijn ondernemingsactiviteiten geheel of in aanmerkelijke mate beëindigt;

c Indien Opdrachtgever in materiële mate tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst ter levering van de Diensten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

## 7. AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING

7.1. De aansprakelijkheid van Spryng verband houdende de uitvoering van de Diensten en met iedere overeenkomst waar deze algemene voorwaarden op van toepassing zijn, op welke juridische grond dan ook, zal zijn beperkt als uiteengezet in dit artikel.

7.2. In geval van opzet of aan opzet grenzende grove schuld van Spryng ter zake van het schadeveroorzakende feit zal geen beperking van aansprakelijkheid gelden.

7.3. Spryng kan enkel in verzuim geraken wegens een tekortkoming na schriftelijke en per aangetekend schrijven in gebreke te zijn gesteld en een redelijke tijd voor herstel te zijn gegund. Alle door Spryng in het kader van de levering van de Diensten genoemde termijnen en data zijn steeds streefdata en geen fatale data of termijnen.

7.4. In geval van een toerekenbare tekortkoming door Spryng bij het uitvoeren van de Diensten ontstaat hiervoor slechts aansprakelijkheid indien en voor zover Spryng, nadat haar door middel van een schriftelijke ingebrekestelling een redelijke termijn is gegund om de tekortkoming te herstellen, deze tekortkoming niet heeft opgeheven door de betreffende Dienst te herstellen of de betreffende Dienst opnieuw uit te voeren op correcte wijze.

7.5. De totale aansprakelijkheid van Spryng voor directe schade door dood of lichamelijk letsel of door beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan EUR 100.000 per aanspraak en maximaal EUR 2.500.000 per jaar, waarbij een reeks van samenhangende aanspraken geldt als één aanspraak.

7.6. Spryng is niet aansprakelijk voor overige vormen van schade dan die vallend onder het vorige artikel 7.5., waarmee uitdrukkelijk ook de aansprakelijkheid van Spryng voor

gevolgschade wordt uitgesloten waaronder onder meer wordt verstaan gedeerde winst, verloren of aangetast raken van gegevens of data, gemiste besparingen, reputatieschade, claims van derden, overheidsvorderingen, misgelopen transacties en schade door bedrijfsstagnatie.

7.7. Opdrachtgever vrijwaart Spryng van alle aanspraken van derden welke verband houden met het door Opdrachtgever gebruiken van de Diensten en de door Opdrachtgever geleverde diensten welke gebruik maken van de Diensten, en zal alle ter zake daarvan door Spryng redelijkerwijs gemaakte kosten vergoeden, waaronder begrepen de kosten van rechtsbijstand.

7.8. Opdrachtgever zal iedere door hem geleden of voorzienbaar te lijden schade welke verhaalbaar is op Spryng zo spoedig mogelijk doch in elk geval uiterlijk 30 dagen na afloop van de maand waarin hij hiervan op de hoogte is of redelijkerwijs had moeten zijn, schriftelijk en gemotiveerd melden aan Spryng, bij gebreke waarvan het recht om schadevergoeding te vorderen geacht wordt te zijn verwerkt.

## 8. PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

8.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie waar zij in het kader van het leveren van de Diensten toegang tot krijgen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

8.2. Spryng en Opdrachtgever committeren zich beiden om de geldende privacywetgeving bij het aanbieden respectievelijk het gebruik van de Diensten strikt na te leven.

8.3. Spryng zal de persoons- en andere gegevens die Opdrachtgever invoert op de Website of op andere wijze aanlevert aan Spryng in het kader van het gebruik van de Diensten (hierna de Opdrachtgever Gegevens) strikt vertrouwelijk behandelen en zich inspannen deze te beschermen tegen misbruik en ongeautoriseerde toegang.

8.4. Spryng zal persoonsgegevens die zij vanwege Opdrachtgever ontvangt in het kader van de Diensten (de Gegevens) enkel gebruiken voor het leveren van de Diensten waarbij de volgende specifieke gebruiksbepalingen in acht zullen worden genomen:

a. Spryng zal de Gegevens enkel aan derden ter beschikking stellen indien en voor zover dit noodzakelijk is voor het leveren van de Diensten.

b. Spryng is gerechtigd om de Gegevens te analyseren om de kwaliteit, betrouwbaarheid en effectiviteit van de Diensten te kunnen verbeteren. Dergelijke analyses zullen alleen op strikt anonieme basis worden verricht waarbij geen tot personen herleidbare gegevens worden verzameld.

8.5. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om bij het gebruik van de Diensten enkel persoonsgegevens in te voeren en te gebruiken indien en voor zover Opdrachtgever hiertoe



gerechtigd is en de eventueel benodigde toestemmingen hiervoor heeft verkregen van de betreffende personen.

## 9. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle systemen, documenten en andere werken waar Opdrachtgever in het kader van de levering van de Diensten toegang toe krijgt, berusten uitsluitend bij Spryng of haar licentiegevers. Opdrachtgever wordt met betrekking hiertoe enkel een tijdelijk, persoonlijk, niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht verschaft voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik van de Diensten. Dit gebruiksrecht eindigt terstond na het beëindigen van de levering van de Diensten aan Opdrachtgever door Spryng.

9.2. Toegangsnummers, trefwoorden en andere sleutel- en toegangscode's, nummers en woorden (de Codes) welke in het kader van de levering van Diensten aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld door Spryng worden slechts voor de duur van de levering van de Diensten aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Na beëindiging van de levering van de Diensten aan Opdrachtgever in het kader waarvan een of meer Codes ter beschikking waren gesteld aan Opdrachtgever heeft Opdrachtgever geen enkele aanspraak meer op deze Codes en is Spryng vrij deze opnieuw uit te geven aan een andere klant of zelf te gaan gebruiken.

## 10. TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER

10.1 Op deze algemene voorwaarden en elke overeenkomst tussen Spryng en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

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

## II. DIVERSEN

11.1 Spryng is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te veranderen of aan te vullen. De wijzigingen gaan in nadat Opdrachtgever van de wijziging schriftelijk op de hoogte is gesteld via e-mail en/of publicatie van de wijziging op de Website. Waar redelijkerwijs mogelijk zal iedere wijziging telkens ten minste een maand voor de invoering daarvan worden medegedeeld aan Opdrachtgever.

11.2 Spryng is gerechtigd haar rechten en plichten onder iedere overeenkomst waar deze voorwaarden op van toepassing zijn over te dragen aan een derde welke de betreffende bedrijfsactiviteiten van Spryng overneemt, door schriftelijke mededeling te doen van deze overdracht aan Opdrachtgever.