

ALGEMENE VOORWAARDEN MAKELMAIL

1. DEFINITIES

Deze algemene voorwaarden verstaan onder:

- **MakelMail:** de handelsnaam MakelMail behoort toe aan CustomMail B.V. te Zwolle. MakelMail levert diensten voor de makelaardij in onroerende zaken, bestaande uit klantspecifieke nieuwsbrieven en de bijbehorende toepassingen om deze geautomatiseerd per e-mail aan de doelgroep te kunnen verzenden. MakelMail is tevens de voor de abonnees ter beschikking gestelde webapplicatie waarmee abonnees in staat worden gesteld nieuwsbrieven te verzenden aan door de abonnee ingevoerde e-mailadressen.
- **Abonnee:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met MakelMail een overeenkomst aangaat voor het leveren van één of meerdere nieuwsbrieven en de MakelMail webapplicatie;
- **Abonnement:** de overeenkomst tussen MakelMail en de abonnee met betrekking tot het leveren van één of meerdere nieuwsbrieven en de MakelMail webapplicatie voor een afgesproken termijn;
- **Nieuwsbrief:** nieuwsbrief die door MakelMail speciaal voor de makelaar is samengesteld. Deze nieuwsbrief wordt beschikbaar gesteld aan de makelaar, die zelf content kan verwijderen of toevoegen;
- **Content:** de inhoud van de nieuwsbrief, bestaande uit: artikelen, afbeeldingen, woningen met omschrijving en afbeeldingen en "lees meer" omgeving.
- **Franchisegever:** een centrale onderneming (franchisegever) die het recht op het gebruik van de naam, het merk, de inrichting, verkoopinspanningen of producten van die onderneming tegen betaling beschikbaar stelt aan franchisenemers.
- **Franchisenemer:** een zelfstandig bedrijf, dat tegen betaling het recht op het gebruik het gebruik van de naam, het merk, de inrichting, verkoopinspanningen of producten van een onderneming (franchisegever) verwerft.

2. TOEPASSELIJKHEID EN ALGEMEEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op producten en diensten van MakelMail, waaronder alle abonnementen en daarbij behorende nieuwsbrieven van MakelMail, de ter beschikking gestelde webapplicatie en andere gelieerde producten en diensten.
2. Van deze algemene voorwaarden afwijkende bedingen zijn voor MakelMail slechts bindend voor zover zij door MakelMail uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd.
3. MakelMail is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden één (1) maand na bekendmaking van kracht. Indien de abonnee niet instemt met de wijzigingen, heeft de abonnee, de bevoegdheid het abonnement per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, op te zeggen middels een mail bericht met leesbevestiging.
4. De abonnee geeft toestemming aan MakelMail zijn of haar bedrijfs- en/of persoonsgegevens op te nemen in de registratie van MakelMail welke benodigd zijn voor haar administratie en beheerstaken. Deze registratie is slechts toegankelijk voor MakelMail en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij MakelMail hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
5. Franchisegever is verantwoordelijk voor het doorgeven van deze algemene voorwaarden aan de bij hem aangesloten franchisenemers, welke vervolgens verplicht zijn deze te aanvaarden. Vervolgens kan voor franchisenemer ook abonnee worden gelezen en heeft deze als zodanig ook de zelfde rechten als plichten.

3. AUTEURSRECHT EN WEDERVERSPREIDING DOOR DE ABONNEE

1. De door MakelMail geleverde nieuwsbrieven, incl. huisstijl en logo vallen onder de bescherming van de Auteurswet en blijven altijd intellectueel eigendom van MakelMail. Wederverspreiding geschiedt voor verantwoording van de abonnee. Na goedkeuring van de al of niet gewijzigde nieuwsbrief door de makelaar, stelt MakelMail die nieuwsbrief via e-mail en via het "lees meer" gedeelte op internet ter beschikking aan de door de makelaar opgegeven e-mailadressen. Zo is ook de abonnee eindverantwoordelijk voor de originele aangeleverde inhoud en de zelf te wijzigen inhoud.
2. De door MakelMail aan abonnees voor de duur van het abonnement ter beschikking gestelde applicatie is auteursrechtelijk beschermd. Abonnee verkrijgt slechts voor de duur van de overeenkomst toestemming om voornoemde applicatie te gebruiken slechts voor eigen gebruik door eigen werknemers en ten behoeve van eigen klanten. Het is abonnee niet toegestaan op enige andere wijze gebruik te maken van de applicatie of deze te openbaren of te verveelvoudigen.
3. Elke vorm van herpublicatie van afbeeldingen of artikelen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MakelMail is nadrukkelijk verboden.
4. Bij een op maat gemaakt sjabloon wordt gebruikt gemaakt van Stock-afbeeldingen. Deze afbeeldingen worden eenmalig en uitsluitend voor de desbetreffende makelaar gebruikt. MakelMail brengt geen kosten in rekening voor het gebruik van deze afbeeldingen.
5. MakelMail is nimmer aansprakelijk, ook voor wat betreft auteursrechten, voor artikelen en afbeeldingen welke de makelaar zelf heeft toegevoegd in de nieuwsbriefapplicatie en heeft verspreid naar zijn relaties.
6. Het is franchiseorganisaties toegestaan de applicatie van MakelMail te gebruiken om relevante artikelen in het kader van de franchiseformule toe te voegen. Na toevoeging en goedkeuring van de nieuwsbrief door de franchisegever wordt deze verzonden naar de aangesloten franchisenemers. Met franchiseorganisaties wordt een separate overeenkomst gesloten.

4. VERZENDING VAN DE NIEUWSBRIEF

1. MakelMail verzendt de nieuwsbrief maandelijks naar de abonnee. MakelMail verplicht zich tot het verzenden van één nieuwsbrief per maand.
2. Het recht op ontvangst van één nieuwsbrief per maand vindt plaats op abonnementsbasis waarvoor een betalingsverplichting geldt. Dit zal vooraf via de website en de abonnementsbevestiging en incassomachtiging duidelijk kenbaar worden gemaakt, of via e-mailcontact tot stand komen. Eventuele afwijkingen welke via e-mailcontact tot stand zijn gekomen, zullen een onlosmakelijk geheel vormen met deze gebruiksrechtovereenkomst.
3. De abonnee voert de verzending uit met behulp van de webapplicatie MakelMail. De abonnee is volledig verantwoordelijk voor het correct invullen op de website van de benodigde gegevens.
4. Een abonnemентаanvraag wordt door MakelMail digitaal bevestigd, waarna de overeenkomst tot stand is gekomen.
5. MakelMail houdt zich het recht voor de gehele of gedeeltelijke nieuwsbrief of de inhoud daarvan te verzenden aan niet abonnees of te gebruiken in andere publicaties. Doorgaans zal dit uitsluitend plaatsvinden ter promotie van de nieuwsbrief. Indien deze, al dan niet gratis verzending aan niet abonnees of publicatie heeft plaatsgevonden, ontstaat er geen recht op restitutie van abonnementgelden.

5. GEBRUIK ARTIKELN, AFBEELDINGEN DATABASE EN OPSTELLEN EIGEN NIEUWSBRIEF

1. Abonnee kan gebruik maken van de artikelen en afbeeldingen in de database van MakelMail.
2. MakelMail kan zonder overleg gebruik maken van artikelen en/of afbeeldingen welke door de gebruikers zijn gewijzigd, dan wel toegevoegd. Hier zal geen vergoeding tegenover staan.
3. Abonnee kan binnen het bestaande sjabloon een eigen nieuwsbrief opmaken t.b.v. promotionele activiteiten van het eigen makelaarskantoor. De "Fair use policy" is hier van toepassing.

6. HELPDESK, SERVICEVERLENING

1. De helpdesk is bereikbaar via support@makelmail.nl en in dringende gevallen via 085 878 3471 op kantoor tijden van 9.00 uur tot 17.00 uur, van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
2. Support is kosteloos, tenzij het probleem te wijten is aan het handelen of niet-handelen van de abonnee. In dat geval zal via e-mail een offerte worden uitgebracht, waarin de voorwaarden zijn vermeld waaronder het probleem kan worden verholpen. Nadat abonnee akkoord is gegaan met voornoemde offerte, zal MakelMail het probleem tegen de in de offerte overeengekomen vergoeding verhelpen.
3. Franchisenemer zal vragen over MakelMail eerst voorleggen aan de franchisegever.

7. DUUR VAN ABONNEMENTEN, OPZEGGING, PRIJSWIJZIGING EN EXTRA KOSTEN

1. Het abonnement is tot stand gekomen zodra de abonnee zich heeft aangemeld via de website makelmail.nl.
2. Het abonnement wordt aangegaan voor de duur van één maand, tenzij anders is overeengekomen.
3. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen wordt het abonnement telkens stilzwijgend voor de duur van één maand.
4. Elke maand kan opgezegd worden. Opzegging dient in MakelMail te geschieden, dit kan onder "Mijn account".
5. MakelMail hanteert een opzegtermijn van één maand.
6. Na beëindiging van het abonnement heeft abonnee tot de opzegtermijn is verlopen toegang tot MakelMail, teneinde de door abonnee gewenste informatie op te halen.
7. MakelMail kan de prijs aanpassen ten gevolge van gewijzigde bedrijfseconomische –of marktomstandigheden. Deze aanpassing zal pas ingaan met ingang van een nieuwe abonnementsstermijn.
8. Abonnementen die via de website makelmail.nl afgesloten, kunnen binnen 7 dagen na afsluiten kosteloos geannuleerd worden.
9. Extra kosten buiten standaard configuratie zijn voor rekening abonnee.
 10. Kosten van de koppeling met de woning- en/of klantdatabase van de abonnee zijn geen onderdeel van de abonnementsprijs en worden separaat doorberekend.
 - 10.1. MakelMail betaalt normaliter per koppeling een vergoeding aan één van de volgende partijen:
 - 10.1.1. Brancheorganisatie
 - 10.1.2. CRM leveranciers
 - 10.2. Deze kosten worden zonder marge doorberekend aan de abonnee. Abonnee heeft op verzoek inzage in de desbetreffende stukken om dit te verifiëren.
 - 10.3. Indien voornoemde kosten koppeling wijzigen, zullen deze in afwijking van artikel 7.6 direct (met datum van ingang) worden doorberekend.
 - 10.4. De digitale factuur specificeert deze kosten.

8. VOORTIJDIGE BEËINDIGING LEVERING EN OVERMACHT

1. MakelMail is onder verplichting van restitutie van de niet verbruikte abonnementsgelden aan de abonnee gerechtigd de levering van nieuwsbrieven zonder opgave van redenen per direct volledig te beëindigen. Pro rata restitutie zal in dat geval plaatsvinden binnen 30 dagen na de verzending van de laatste nieuwsbrief.
2. MakelMail is gerechtigd de levering van de nieuwsbrief tijdelijk op te schorten. Het niet verbruikte abonnementsgeld schuift in dat geval door t.b.v. toekomstige nieuwsbrieven. De abonnee kan MakelMail schriftelijk verzoeken het niet verbruikte gedeelte van het abonnementsgeld te laten restitueren. Terugbetaling vindt plaats binnen 30 dagen.
3. Bij overmacht wordt de levering van de nieuwsbrieven opgeschort. Onder overmacht kan onder andere worden verstaan technische storing of ziekte of plotseling vertrek van medewerkers. MakelMail zal in een dergelijke geval eerst weer de levering hervatten zodra dit redelijkerwijs mogelijk is. Artikel 8.2 is van toepassing.

4. De tijdelijke periode zoals omschreven in lid 2 en 3 van dit artikel wordt geacht definitief te zijn indien zij langer dan 2 maanden heeft voortgeduurd. In dat geval zal binnen 30 dagen na die 2 maanden het niet verbruikte abonnementsgeld worden gerestitueerd.

9. VERANTWOORDELIJKHEID ABONNEE EN MAKELMAIL INZAKE VERZONDEN NIEUWSBRIEF EN IMPLEMENTATIE

1. De abonnee ontvangt van MakelMail maandelijks een nieuwsbrief in de eigen huisstijl. MakelMail verzorgt het ontwerp en de content van de nieuwsbrief. De abonnee heeft de mogelijkheid de content van de nieuwsbrief aan te passen naar eigen inzicht. De abonnee is te allen tijde echter zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de verzonden nieuwsbrief, inclusief de lees meer omgeving, al dan niet door abonnee gewijzigd. Iedere verzonden nieuwsbrief zal voorzien worden van een disclaimer.
2. De abonnee is er verantwoordelijk voor dat de verzonden mail niet als spam wordt aangemerkt. Mocht MakelMail een spamklacht ontvangen en deze wordt bevestigd, dan zal de abonnee een waarschuwing ontvangen per e-mail. Bij een 2e spamklacht sluit MakelMail het account van de abonnee af. Restitutie van abonneegelden is dan uitgesloten. Lees op makelmail.nl/spambeleid hoe de anti-spam policy is geregeld.
3. De abonnee is zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop deze omgaat met haar klantgegevens. Informatie kunt u lezen op de website: http://www.justitie.nl/onderwerpen/opsporing_en_handhaving/wbp/
4. De abonnee huurt van MakelMail schijfruimte op de server van MakelMail alwaar de klantgegevens van abonnee opgeslagen worden t.b.v. de verzending van de nieuwsbrief. De huur van de schijfruimte is inbegrepen in het abonnementsgeld.
5. De abonnee is verantwoordelijk voor de machtiging en/of medewerking van zijn automatiseerder/website leverancier om in samenwerking met MakelMail een "aanmeld" formulier voor de nieuwsbrief op de website van de abonnee te plaatsen. Eventuele kosten welke door de automatiseerder/website leverancier in rekening worden gebracht, zijn voor rekening van de abonnee.
6. Mocht ten gevolge van onderhoud aan MakelMail de makelaar langer dan één werkdag geen gebruik kunnen maken van MakelMail, dan zal MakelMail dit aan de abonnee melden en in dringende gevallen samen naar een oplossing zoeken.

10. VERTROUWELIJKE GEGEVENS ABONNEE

MakelMail zal, behoudens het vermelde in artikel 1 lid 4, nimmer de door abonnee verstrekte persoonsgegevens aan derden verstrekken. MakelMail beschouwt het gebruik van MakelMail als een bedrijfsmatige aangelegenheid van de abonnee.

11. AANSPRAKELIJKHEID VOOR VEROORZAAKTE SCHADE

1. De abonnee is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de verzonden nieuwsbrief. In de MakelMail wordt diverse malen aan de abonnee controlemogelijkheden aangeboden.
2. MakelMail sluit uitdrukkelijk iedere aansprakelijkheid uit voor alle schade, uit welke hoofde dan ook ontstaan, waaronder begrepen alle directe en/of indirecte schade die het gevolg is van door MakelMail geleverde diensten of het gebruik van de nieuwsbrieven, tenzij zij aansprakelijk is op grond van het Nederlandse recht.
3. Indien een bevoegde rechter toch aan mocht geven dat MakelMail schadeplichtig is, dan zal deze aansprakelijkheid gemaximeerd zijn tot het bedrag van één maand abonnementsgeld.

12. BETALING EN GEVOLGEN VAN WANBETALING

1. Bedragen zijn gesteld in Euro's en excl. BTW. De factuur wordt uitsluitend per e-mail verzonden met vermelding van incassodatum. De factuur kan ook via het eigen account worden gedownload. Elke maand zal er geïncasseerd worden zodra de nieuwsbrief van de desbetreffende maand is verzonden aan de abonnee, tenzij anders is overeengekomen. De

- incassering van de initiële kosten, zoals opmaak van het nieuwsbriefsjabloon, zal eveneens gebeuren na verzending van de eerste nieuwsbrief naar de makelaar.
2. Betaling vindt uitsluitend plaats middels automatische incasso. Indien een incasso niet kan worden geïnd, dan zal de toegang tot MakelMail worden geblokkeerd totdat betaling weer heeft plaatsgevonden. Abonnee zal hiervan per e-mail op de hoogte worden gesteld.
 3. Alle door MakelMail te maken kosten, waaronder de kosten van juridische bijstand, tot het effectueren en bewaren van haar rechten uit deze overeenkomst, komen voor rekening van de abonnee. De buitengerechtigde kosten worden vastgesteld op 15% van het openstaande bedrag met een minimum van €450,- tenzij de daadwerkelijke kosten hoger zijn. In dat geval komen de hogere kosten voor rekening van abonnee.
 4. Indien de abonnee een automatische incasso transactie binnen de bancaire mogelijkheden storneert indien er al van het abonnement gebruik is gemaakt of indien een opzegging te laat heeft plaatsgevonden, is MakelMail, zonder dat daartoe enige sommatie of nadere ingebrekestelling is vereist, gerechtigd aan de abonnee het openstaande abonnementsgeld en alle gerechtelijke en/of buitengerechtigde kosten in rekening te brengen die MakelMail maakt respectievelijk moet maken teneinde betaling te bewerkstelligen.
 5. Reclames betreffende de incasso moeten binnen 8 dagen na bancaire overschrijving schriftelijk bij MakelMail worden ingediend. Na afloop van deze termijn ingediende klachten worden door MakelMail niet meer in behandeling genomen.

13. STRIJDIGHEID

1. Indien één of meer van deze bepalingen in deze algemene voorwaarden of het abonnement ongeldig, in strijd met de wet of onafdwingbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg onderhandelen over een nieuwe bepaling, ter vervanging van de ongeldige of niet afdwingbare bepaling, die zo veel mogelijk de strekking van de ongeldige of onafdwingbare bepaling volgt.

14. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

1. Op MakelMail abonnementen en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De rechter in het Arrondissement Zwolle – Lelystad is bevoegd. MakelMail is te allen tijde gerechtigd in voorkomende gevallen de bevoegde rechter van de woonplaats van de abonnee in te schakelen.