

Afspraken tussen AnnieS en jou

AnnieS is een organisatie die zich inzet voor de toegankelijkheid van informatie en communicatie voor doven, slechthorenden en hun vrienden, familie en collega's. Om deze toegankelijkheid te bevorderen doet AnnieS verschillende dingen:

- * het aanbieden van producten in een winkel op het internet,
- * het aanbieden en maken van filmpjes en geschreven nieuws en informatie
- * het aanbieden van diensten van AnnieS zelf en van andere organisaties

Dit zijn veel en zeer verschillende dingen. Dat maakt het moeilijk duidelijk af te spreken wat je van AnnieS kunt verwachten en AnnieS van jou. Meestal levert dit een voor bijna iedereen onleesbare tekst op met veel juridische vaktaal.

Om ook hierin de toegankelijkheid te bevorderen, heeft AnnieS geprobeerd om duidelijke afspraken te maken in de hieronder te lezen voorwaarden en bepalingen voor het kopen van producten, het afnemen van diensten en het bekijken van en meedoen aan de website.

Begrippen

“AnnieS” betekent de organisatie AnnieS B.V. gevestigd te Hoofdstraat 161 in Pieterburen met het Kamer van Koophandel nummer 021004730000.

“je, jij, jou, jouw” betekent de (rechts)persoon die met een AnnieS een overeenkomst aan gaat voor het gebruiken van een dienst, het kopen van een product of het bezoeken van de Website.

“Toestel” betekent een elektronisch apparaat dat geschikt is voor mobiele telecommunicatie middels een draadloze verbinding met een spraak en/of data netwerk.

“Teksttelefoonsoftware” betekent de door AnnieS aangeboden software die wanneer correct geïnstalleerd op het Toestel met een geschikte netwerkverbinding functioneert als een eindpunt van de Teksttelefoondienst.

“Teksttelefoondienst” betekent de door AnnieS aangeboden infrastructuur en functionaliteit die het mogelijk maakt om door middel van Teksttelefoonsoftware Teksttelefoon gesprekken op te zetten, te ontvangen en te voeren alsook deze functionaliteit als dienst te administreren en beheren.

“Teksttelefoon gesprekken” betekent communicatie zoals beschreven in de International Telecommunication Union standaard T.140. Dat wil zeggen letter voor letter communicatie waar de letters direct worden verzonden van het ene Toestel naar het andere Toestel.

“Licentie termijn” betekent de tijdsperiode waarin je het gebruiksrecht hebt om software te gebruiken.

“AnnieS mobiele teksttelefoon” betekent het samenwerkende geheel van een Toestel, de Teksttelefoon software en de Teksttelefoon dienst.

“Product” betekent een fysiek goed dat in een winkel verkocht wordt. Bijvoorbeeld een wekker.

“Dienst” betekent een niet-fysiek goed dat op het moment van productie afgenomen moet worden vanwege de tijdelijke aard er van. Bijvoorbeeld een wekdienst, waar je wakker gebeld wordt.

“Schriftelijk” betekent in het Nederlands of in het Engels opgeschreven en per email, fax of post verstuurd en ontvangen van of naar AnnieS.

“Telecommunicatie aanbieder” betekent een bedrijf (of een tussenpersoon voor zo een bedrijf) dat toegang geeft tot een communicatie netwerk. Dit kan een data en/of spraak en een draadloos en/of vast netwerk zijn. Meestal levert het bedrijf ook diensten aan via dit netwerk zoals bijvoorbeeld sms, email, internet en spraaktelefonie.

“Derde” betekent een andere organisatie of (rechts) persoon dan AnnieS of jij.

“Website” betekent de website toegankelijk via <http://www.annies.nl>

Voorwaarden en bepalingen

Deze voorwaarden en bepalingen zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen AnnieS en jou.

Afwijkingen van deze voorwaarden en bepalingen zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn overeengekomen tussen AnnieS en jou.

Voorwaarden van jou zijn nooit van toepassing op een overeenkomst met AnnieS.

Als een voorwaarde of bepaling ongeldig wordt verklaard door een daartoe bevoegde rechter, dan blijven de overige voorwaarden en bepalingen even sterk van kracht.

AnnieS mag voor het uitvoeren van de overeenkomst gebruik maken van derden.

Als AnnieS soepel om is gegaan met deze bepalingen en voorwaarden, wil dat niet zeggen dat AnnieS later niet het recht heeft om deze bepalingen en voorwaarden alsnog strikt toe te passen.

Aanbod en overeenkomst

Alle aanbiedingen van AnnieS zijn vrijblijvend. Als je op een aanbieding in gaat en dit schriftelijk laat weten aan AnnieS is er pas sprake van een overeenkomst als AnnieS dit schriftelijk aan je heeft bevestigd.

AnnieS gaat zorgvuldig om met de website, folders, afbeeldingen, prijslijsten, aanbiedingen enzovoorts. Toch kan het gebeuren dat er foutjes in staan. Daarom kun je geen rechten ontlenen aan deze communicatie.

Prijzen en betalingen

Alleen de prijzen in de bevestiging van je bestelling zijn bindend.

Alle prijzen zijn in Euro's en inclusief BTW en andere heffingen door de overheid, tenzij anders aangegeven door AnnieS op de bevestiging of de rekening.

AnnieS mag haar prijzen veranderen. Als de prijs van een product dat of dienst die je hebt besteld daardoor verandert, mag je de bestelling binnen 7 dagen na het veranderen van de prijs afzeggen.

AnnieS levert alleen na betaling van de rekening. De rekening moet 14 dagen na de datum op de rekening betaald zijn, tenzij anders aangegeven door AnnieS op de bevestiging of de rekening.

Als je de rekening niet op tijd betaald, mag AnnieS 1% rente per maand bij de rekening optellen. Een gedeelte van een maand wordt als hele maand geteld.

AnnieS zal je eerst een herinnering sturen met een nieuwe betalingstermijn. Betaal je daarna de rekening nog niet, dan kan AnnieS de kosten van de incasso optellen bij de rekening. AnnieS mag een extern bureau inschakelen op de betaling te innen.

Als je de rekening niet hebt betaald, mag AnnieS de overeenkomst onmiddellijk ontbinden en je eventueel toegang tot diensten ontzeggen.

Voor sommige diensten en producten maakt AnnieS gebruik van een machtiging tot automatische incasso. Als je het achteraf niet eens bent met je afschrijving, dan kunt je het bedrag binnen een maand terugvorderen bij je bank/girokantoor. Deze machtiging kun je op elk moment weer intrekken. Een briefje of e-mail is voldoende.

Levering en transport

De levertijd begint als de rekening betaald is.

Het langer duren van de levering dan de door AnnieS aangegeven levertijd kan nooit leiden tot ontbinding van de overeenkomst, schadevergoeding of een andere actie tegen AnnieS.

Als de levertijd langer duurt dan 30 dagen, kun je de overeenkomst ontbinden. Als het gaat om een telefoon abonnement kan dit niet.

AnnieS mag bestellingen ook in delen leveren.

Soms heeft AnnieS je medewerking nodig om aan de overeenkomst te kunnen voldoen (zoals het ophalen van een pakketje bij het postkantoor). Als je niet meewerkt, stuurt AnnieS je een brief waarin dit wordt vastgesteld. Als je 7 dagen na het ontvangen van de brief nog niet meewerkt, mag AnnieS de overeenkomst ontbinden.

AnnieS bepaalt de manier waarop het product naar je verzonden wordt.

Overmacht

Als er iets gebeurt waar AnnieS niets aan kan doen, dan mag AnnieS haar verplichtingen uitstellen. Dit heet overmacht. In het geval van overmacht mag AnnieS de delen van haar verplichtingen die nog wel mogelijk zijn afzonderlijk nakomen en in rekening brengen. Als de tijd van overmacht langer duurt dan 30 dagen, mag je de overeenkomst direct opzeggen. AnnieS mag dit ook.

Klachten

Als je vindt dat het product of de dienst niet werkt zoals deze door AnnieS is voorgesteld, dan kun je binnen 30 dagen schriftelijk een klacht indienen. Je moet dan uitleggen waarom je vindt dat het product of de dienst niet goed werkt. Na 30 dagen gaat AnnieS er van uit, dat het product of de dienst goed werkt.

Als AnnieS het met je eens is dat de klacht klopt, zal AnnieS het probleem herstellen door reparatie, vervanging of terugbetaling. Als AnnieS het niet met je eens is en de klacht niet verhelpt, dan kun je gebruik maken van de geschillenregeling.

Terug sturen

Als je een product na ontvangst om wat voor reden dan ook niet wil hebben, dan kun je dat binnen 7 dagen schriftelijk aangeven aan AnnieS. Nadat AnnieS je schriftelijk een bevestiging heeft gestuurd, kun je het product in de originele verpakking en in de dezelfde staat terug sturen aan Postbus 3, 9700AA Groningen. Je krijgt je geld dan terug als AnnieS het product in goede orde heeft ontvangen.

Er zijn twee uitzonderingen:

1. Als een product vergoed is door een zorgverzekeraar of door het UWV, dan kun je het product niet terug sturen.
2. Als het gaat om een product of dienst dat gekoppeld is aan een contract met een Telecommunicatie aanbieder, dan kun je het product niet terug sturen.

Risico

Het risico van verlies of schade van producten is voor jou vanaf het moment dat het product is afgeleverd op het door jou opgegeven adres.

Garantie

Op alle producten is de fabrieksgarantie van de producenten van het product van toepassing.

De fabrieksgarantie is niet van toepassing als je het product hebt aangepast of het product is beschadigd door onzorgvuldig of onjuist gebruik, brand, waterschade of een ander van buiten het product komende oorzaken.

Aansprakelijkheid

AnnieS noch haar leveranciers of licenties verstrekkers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor:

- * het gebruik of effect van de diensten en/of producten
- * de inhoud of effect van verzendingen in relatie tot communicatie diensten
- * het wel of niet functioneren van diensten en/of producten op wat voor manier dan ook
- * de inhoud van de website, brochures, handleidingen en ander materiaal
- * aanspraken van derden
- * directe schade
- * indirect schade

Mocht AnnieS toch op de een of ander manier aansprakelijk gesteld kunnen worden, dan is deze aansprakelijkheid ten alle tijde beperkt tot het door AnnieS ontvangen bedrag voor het deel van de overeenkomst waaruit de aanspraak is ontstaan. Verder is de aansprakelijkheid altijd in elk geval beperkt tot het bedrag van de uitkering van AnnieS verzekering in het voorkomende geval.

Intellectueel eigendom

Tenzij anders aangegeven behoort al het intellectueel eigendom ten aanzien van alle materialen, producten, diensten, folders, website, handleidingen enzovoorts toe aan AnnieS, haar leveranciers of haar licentie verstrekkers. Het is op geen enkele wijze toegestaan om deze zaken, teksten, concepten, beelden, software enzovoorts te vermenigvuldigen, te reproduceren, of op welke wijze dan ook te bewerken of verwerken. Dan wel te ontdoen van beveiligingen, beeldmerken, auteursrecht vermeldingen enzovoorts, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van AnnieS.

Toepasselijk recht

Op alle bestellingen, overeenkomsten, aanbiedingen en handelingen van AnnieS is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Geschillenregeling

Geschillen tussen jou en AnnieS zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Groningen.

Vertrouwelijke informatie

Het kan voorkomen dat AnnieS vertrouwelijke informatie met je deelt. Deze informatie is van commercieel, strategisch, technisch of ander economisch belang en vertegenwoordigt dus een waarde. Vertrouwelijke informatie zal altijd duidelijk als vertrouwelijk aangegeven zijn door vermelding van de woorden "vertrouwelijke informatie" op de drager van de informatie of als onderdeel van de informatie.

Het doorsturen, vertellen, gebaren of op wat voor manier openbaar maken van de vertrouwelijk informatie kan door AnnieS als schadelijk gezien worden. De schade die door AnnieS op deze wijze geleden wordt, kan worden verhaald op degene die de vertrouwelijke informatie heeft openbaar gemaakt.

Persoonsgegevens

Bij bestelling van een product of een dienst of deelname aan de website geef je AnnieS toestemming om de door jou ingevulde persoonsgegevens te gebruiken voor het uitvoeren van de bestelling, de dienst en/of de overeenkomst en om je op de hoogte te houden van de activiteiten van AnnieS.

De gegevens worden opgenomen in een centraal gegevensbestand. Dit bestand zal alleen gebruikt worden voor de hierboven genoemde doeleinden.

Je kunt als je daar schriftelijk om vraagt inzage krijgen in de gegevens die AnnieS van je heeft.

Je hebt het recht om de gegevens te laten wijzigen als ze niet kloppen.

Je kunt AnnieS schriftelijk opdracht geven om geen berichten meer naar je te sturen over de activiteiten van AnnieS.

Opzeg termijn

Tenzij anders overeengekomen kun je een overeenkomst die je bent aangegaan met AnnieS voor een bepaalde tijd (zoals bij de Teksttelefoon dienst) opzeggen door 3 maanden van tevoren schriftelijk een verzoek hiervoor in te dienen bij AnnieS. Je krijgt een schriftelijke bevestiging wanneer de overeenkomst beëindigd is. Beëindiging zal zijn 3 maanden na de eerste van de maand die volgt op de maand waarin het verzoek is ontvangen.

Software

AnnieS levert voor sommige diensten of producten een software licentie. Met het verkrijgen van de software licentie krijgt je een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de software te gebruiken gedurende de Licentie termijn.

Dit betekent dat alleen jij persoonlijk de software mag gebruiken, dat AnnieS de licentie ook aan anderen kan geven, dat je de software alleen voor het afgesproken doel mag gebruiken en dat je software alleen voor een bepaalde tijd mag gebruiken.

De software wordt verstrekt zoals die is. Er wordt geen enkele aansprakelijkheid aanvaard door AnnieS noch door haar leveranciers voor het functioneren van de software.

Gedurende de Licentie termijn heeft de Eindgebruiker recht op alle verbeteringen van de software voor zover beschikbaar aan AnnieS.

Het is op geen enkele wijze toegestaan om de software aan te passen of om te proberen de onderliggende werking te achterhalen.

De Teksttelefoonsoftware is software.

Door gebruik te maken van de software ga je akkoord met deze voorwaarden.

Diensten

Je ontvangt een unieke gebruikersnaam wachtwoord combinatie die toegang geeft tot een dienst. Deze toegang wordt verleend per kwartaal na ontvangst van de overeengekomen vergoeding. Dit bedrag wordt ontvangen per automatische incasso.

De diensten worden op professionele wijze beheert en gehost. Evenwel aanvaard AnnieS noch haar leveranciers geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van het beschikbaar zijn noch het functioneren van een dienst.

Het is niet toegestaan om de dienst te gebruiken voor praktijken die in strijd zijn met de wet. AnnieS noch haar leveranciers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van het gebruik, de transmissies, noch de inhoud er van of welk effect dan ook in relatie tot de dienst.

Toegang tot een dienst is strikt persoonlijk. Het is niet mogelijk deze over te dragen.

De Teksttelefoondienst is een dienst.

Door gebruik te maken van een dienst ga je akkoord met deze voorwaarden.

Verbindingen met het vaste telefoon netwerk en de "oude" teksttelefoon

De AnnieS mobiele teksttelefoon heeft een functionaliteit die het mogelijk maakt om te telefoneren met analoge teksttelefoons op het vaste circuit geschakelde telefoonnetwerk. Aan deze functionaliteit zijn gebruikskosten verbonden. Deze kosten worden per minuut berekend en aan het einde van een kwartaal afgeschreven per automatische incasso. Als de kosten gedurende het kwartaal boven de 50 Euro inclusief BTW komen, dan worden de kosten onmiddellijk afgeschreven. De tarieven zijn beschikbaar op de Website.

Zorgverzekeraars en UWV

Veel van de diensten en producten van AnnieS worden vergoed door zorgverzekeraars of door het UWV. AnnieS kan bemiddelen in het verkrijgen van de vergoedingen, maar is op geen enkele manier verantwoordelijk voor het verkrijgen van de vergoeding noch voor het contact met de zorgverzekeraar of de UWV.

Bemiddeling bij aangaan van diensten van derden

Je kunt via AnnieS een dienst aangaan met een Derde bijvoorbeeld een Telecommunicatie aanbieder. De door AnnieS te verlenen dienst bestaat uit bemiddeling bij aansluiting van jou op de dienst bijvoorbeeld het netwerk van de desbetreffende Telecommunicatie aanbieder en de sim-kaart.

AnnieS is geen partij bij de overeenkomst tussen jou en de betreffende Derde. Op deze overeenkomst zijn de voorwaarden van de betreffende Derde van toepassing. Bij vragen over of problemen in de uitvoering van deze overeenkomst met een Derde moet je je te wenden tot de betreffende Derde, waarbij AnnieS eventueel als bemiddelaar kan dienen.

Ondersteuning en administratief aanspreekpunt

Je kunt gebruikmaken van ondersteunende middelen en diensten van AnnieS ten aanzien van haar producten en diensten of ten aanzien van diensten van Derden waarbij AnnieS bemiddeld heeft.

Deze ondersteuning vindt plaats door middel van daartoe geschikte materialen op de Website, via email naar helpdesk@annies.nl en via de Teksttelefoon dienst. Deze ondersteuning gebeurt uitsluitend op basis van beste kunnen en zonder enige garanties.

Je kunt contact opnemen met de administratieve dienst van AnnieS inzake levering, gegevensverwerking en betalingsverkeer gedurende kantoor uren via helpdesk@annies.nl en via de Teksttelefoondienst. Voor een vlotte afhandeling wordt geadviseerd om via email contact op te nemen.

Website

Door het gebruik van de Website accepteert je deze voorwaarden.

AnnieS spant zich in om de Website actueel en accuraat te houden. Ondanks deze zorg is het mogelijk, dat de inhoud, waaronder maar niet uitsluitend tekst, foto's en hyperlinks, onvolledig en/of incorrect is.

AnnieS garandeert niets ten aanzien van de geschiktheid van de inhoud van de Website voor wat voor doel dan ook.

AnnieS is niet verantwoordelijk voor schade ten gevolge van het gebruik van de Website noch het ontoegankelijk zijn van de Website.

AnnieS behoudt zich het recht voor om de inhoud van de Website te wijzigen zonder daarvan melding te maken.

AnnieS kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor wijzigingen van de Website.

AnnieS kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor websites of databases van derden, die linken naar of gebruik maken van inhoud op de Website.

Ongeautoriseerd gebruik van de Website kan een inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten en wetgeving met betrekking tot privacy.

AnnieS heeft het recht om de toegang tot de Website en/of bepaalde diensten via de Website te weigeren.

AnnieS heeft ook het recht om de toegang tot de Website te volgen en vast te leggen.

Je zal AnnieS beschermen tegen rechterlijke en buitenrechterlijke maatregelen, veroordelingen et cetera, inclusief de kosten voor rechtsbijstand, accountants et cetera door Derden als het gevolg van de je gebruik van de website, inbreuk op welke juridische regel en rechten van Derden dan ook.

Wijzigingen op de Algemene Voorwaarden van AnnieS B.V.

Wijzigingen op de algemene voorwaarden gelden vanaf de datum van wijziging.

21 Juni 2008: Onder het kopje "Prijzen en Betalingen" is de volgende paragraaf toegevoegd:

"Voor sommige diensten en producten maakt AnnieS gebruik van een machtiging tot automatische incasso. Als je het achteraf niet eens bent met je afschrijving, dan kunt je het bedrag binnen een maand terugvorderen bij je bank/girokantoor. Deze machtiging kun je op elk moment weer intrekken. Een briefje of e-mail is voldoende."