



1. Begripsbepalingen

In deze algemene bepalingen wordt verstaan onder:

Gebruiker:

Arts To Leads, gevestigd en kantoorhoudende te 8431 JR Oosterwolde aan het adres De Hegen 49, ingeschreven onder het handelsregisterdossiernummer 65140338.

Opdrachtgever:

Iedere natuurlijke en/of rechtspersoon die met gebruiker een overeenkomst aangaat of is aangegaan.

Overeenkomst:

Elke overeenkomst waarbij gebruiker zaken en/of rechten, waaronder gebruiksrechten, levert en/ of diensten verleend aan opdrachtgever.

Suspect:

Natuurlijk persoon en/of rechtspersoon dat niet te boek staat als relatie van opdrachtgever en waarvan enkel vermoed wordt dat er interesse is in de producten en/of diensten van opdrachtgever.

Prospect:

Natuurlijk persoon en/of rechtspersoon dat niet te boek staat als relatie van opdrachtgever maar wel blijkt van interesse heeft getoond in de diensten de producten en/of diensten van opdrachtgever.

Lead:

Contactmoment tussen opdrachtgever en prospect in de vorm van een kennismaking waarbij gebruiker de prospect heeft ingelicht over de commerciële aard van het contactmoment en waarmee de prospect heeft ingestemd.

NoShow lead:

Niet aanwezig zijn van prospect op tijdstip en locatie van afspraak.

Pushed lead:

Gemaakte afspraak met prospect op onvrijwillige basis.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening aangaande leadgeneratie van gebruiker en op elke rechtsverhouding tussen gebruiker en opdrachtgever.
- 2.2 Deze versie van de algemene voorwaarden treedt in de plaats van eerdere door gebruiker gehanteerde versies van de algemene voorwaarden.

- 2.3 De door opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 2.4 Gebruiker behoudt zich het recht om deze algemene bepalingen tussentijds te kunnen wijzigen.

3. Leadwerving

- 3.1 Gebruiker levert leads voorzien van minimaal:
- ✓ NAW gegevens
 - ✓ Contactpersoon
 - ✓ In kaart gebrachte behoefte
 - ✓ Profielschets van contactpersoon
 - ✓ Salesconsult
 - ✓ Trigger tot afspraak
- 3.2 Gebruiker levert indien mogelijk volgende additieve informatie vanuit prospect over onderstaande punten waarbij rekening houdend met mogelijke beperkingen vanuit de Wet op het Financieel Toezicht: ✓ Bedrijfsruimte ✓ Huidige dienstverlener ✓ Huidige kosten
- 3.3 Gebruiker beperkt zich enkel tot het genereren van een kennismakingsmoment tussen de opdrachtgever en prospect.
- 3.4 Gebruiker kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:
- a) de commerciële profilering van de opdrachtgever richting de prospect.
 - b) negatieve uitkomsten uit aangeleverde leads met uitzondering van situaties zoals geschetst in 3.5.
- 3.5 Gebruiker staat in voor onderstaande situaties onder voorwaarde van de meldingscode uit 3.6 door opdrachtgever:
- ✓ NoShow (Niet aanwezig of verschijnen van prospect op het moment van afspraak)
- 3.6 De meldingscode voor opdrachtgever in de situaties zoals genoemd in 3.5 houdt in:
- ✓ Melding in Active Collab als bericht (indien u daarvoor aangemeld bent)
 - ✓ Melding via e-mail
 - ✓ Melding via telefonisch contact (eventueel voicemail)
 - ✓ Melding wenselijk binnen 3 uur na het aanvankelijke tijdstip van afspraak, uiterlijk de volgende werkdag vóór 12:00 uur.
 - ✓ Opdrachtgever onthoudt zich bij een NoShow door prospect bij voorkeur van elk verder contact met betreffende prospect. Indien de opdrachtgever verkiest om de opvolging van een NoShow in eigen hand te nemen valt dit geheel voor eigen risico van opdrachtgever en gaat gebruiker over tot facturering.
 - ✓ Onderzoek en opvolging geschiedt enkel door gebruiker waarbij gebruiker de opdrachtgever in kennis stelt van de uitkomst.

- 3.7 Er is sprake van een leadoverdracht van gebruiker naar opdrachtgever wanneer de afspraak tussen opdrachtgever en lead heeft plaatsgevonden of indien de opdrachtgever besluit persoonlijk contact te leggen met de prospect, hetzij mondeling via telecommunicatie, schriftelijk of fysiek alvorens de afspraak plaats heeft gevonden. Tot overdracht van de lead is de lead ten alle tijde eigendom van de gebruiker.
- 3.8 Opdrachtgever heeft de verantwoording nauwkeurig en accuraat de ter beschikking gestelde agenda vanuit het systeem (leaddesk) bij te houden. In geval van verzuim, kan gebruiker niet verantwoordelijk worden gehouden voor het maken van een afspraak welke de opdrachtgever niet kan opvolgen.
- 3.9 Indien de meldingscode uit 3.6 en 3.8 niet wordt nageleefd of gerespecteerd door opdrachtgever wordt een betreffende lead niet gecrediteerd noch herzien door gebruiker.
- 3.10 Gebruiker respecteert aanvullende wensen vanuit de opdrachtgever mits schriftelijk en gezamenlijk overeengekomen met gebruiker.
- 3.11 De opdrachtgever ontvangt ten alle tijde bevestiging van de afspraak in de vorm van een email en notatie in het CRM Active Collab van gebruiker dat door gebruiker kosteloos beschikbaar wordt gesteld in de serviceverlening.
- 3.12 Opdrachtgever stelt zich verplicht de in opdracht gegenereerde leads af te nemen tenzij gebruiker in gebreke is.
- 3.13 In geval van in gebreke stelling van gebruiker stelt opdrachtgever gebruiker hiervan schriftelijk op de hoogte waarna een onderzoek wordt opgestart.
- 3.14 Gebruiker verplicht zich tot coulance naar de opdrachtgever in het geval de opdrachtgever in het gelijk wordt gesteld bij in gebreke stelling van de gebruiker.
- 3.15 Weigering van prospects door opdrachtgever op gronde van demografische gegevens, kennelijke relatie/historie, bedrijfseconomische gegevens, natuurlijke ongelijkheid, maatschappelijke ongelijkheid, sociale ongelijkheid en ongegronde perceptie wordt niet geaccepteerd door gebruiker met inachtneming van elke vorm van redelijkheid en billijkheid.

4. Facturering en betaling

- 4.1 Gebruiker erkent de betaalmethode rekening courant met een betaaltermijn van 8 dagen enkel op basis van betaalgedrag, historie en een kredietcheck.
- 4.2 In het geval van overschrijding van de betaaltermijn uit punt 4.1 wordt de volgende werkwijze gehanteerd:
1. Een eerste herinnering wordt verstuurd aan opdrachtgever met het verzoek tot betaling binnen een bepaalde termijn, waarbij tevens aangegeven wordt wat de aanmaningskosten van de aanmaning zullen zijn in het geval opdrachtgever niet aan zijn betalingsplicht voldoet.
 2. Indien er niet aan het verzoek uit de eerste herinnering wordt voldaan wordt er een aanmaning met daarop aanmaningskosten aan de opdrachtgever verstuurd met het verzoek tot betaling binnen een gestelde termijn. Tevens worden de vervolgstappen en kosten uit het incassotraject kenbaar gemaakt in het geval opdrachtgever niet aan zijn betalingsplicht van de aanmaning voldoet. De aanmaningskosten bedragen 15% over het openstaand bedrag.
 3. Wanneer de openstaande aanspraak na de herinnering en de aanmaning niet is voldaan binnen de afgesproken termijn uit de aanmaning wordt de openstaande aanspraak uit handen gegeven aan het Incasso bureau. De kosten uit het Incasso traject bedragen maximaal € 40,- over het uitstaande bedrag.
- 4.3 Facturering van lead aan de opdrachtgever geschiedt na opvolging van opdrachtgever.
- 4.4 Gebruiker aanvaardt geen aansprakelijkheid, retenties of reclamaties ontstaan uit:
- a) verificatie van de commerciële intenties van de prospect door de opdrachtgever voorafgaand aan een lead
 - b) negatieve uitkomsten uit leads muv 3.5
 - c) aannames, toespelingen en/of manipulatie
 - d) door opdrachtgever geweigerde leads op basis van ongegronde redenen

5. Risico niet-naleving van bepalingen

6.1 Schade aan, derving en/of verlies van inkomsten door het niet naleven van de bepalingen in dit document door de opdrachtgever worden verhaald op de opdrachtgever.

6.2 Het verhalen bestaat uit de door gebruiker gederfde omzet die niet kan worden gerealiseerd als gevolg van verwijtbaar handelen van de opdrachtgever.