

# Algemene Voorwaarden Tintelingen 2011 / 2012

## Artikel 1 - Definities

TINTELING: Een van tientallen cadeaus of een van de tientallen belevenissen of een donatie aan één van de 8 goede doelen, die KLANT aan elke geschenkgerechtigde aanbiedt.

Geschenkgerechtigde: De door KLANT als zodanig aangewezen medewerker en/of relatie.

Webshop: De speciaal voor KLANT gebouwde online-shop waarin alle TINTELINGEN te vinden zijn en waaruit de geschenkgerechtigde een keuze mag maken.

Inloggegevens: Unieke combinatie van een toegangscode en een wachtwoord die recht geeft op de bestelling van één TINTELING via de webshop of telefonisch via de klantenservice.

TINTELINGEN geschenkenboekje: In het geschenkenboekje staat het keuzeassortiment door de klant bepaald en goedgekeurd.

Klantvariabelen: De door KLANT aangeleverde teksten en logo, welke TINTELINGEN gebruikt om het TINTELINGEN geschenkenboekje vorm te geven.

Niet-uitgegeven TINTELING: Een inlogcode welke wel besteld is door en geleverd aan KLANT maar welke door KLANT niet is uitgereikt aan een geschenkgerechtigde.

Niet-verzilverde TINTELING: Een inlogcode welke door KLANT wel uitgereikt is aan geschenkgerechtigde, maar waar door geschenkgerechtigde niet een daadwerkelijke bestelling mee geplaatst is.

Bestelperiode: Het tijdsvak waarbinnen de geschenkgerechtigde de mogelijkheid wordt geboden een TINTELING te bestellen.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen TINTELINGEN en KLANT en zij maken van de verbintenis tussen hen onvoorwaardelijk deel uit.
2. Afwijkende specifieke contractsbepalingen schriftelijk overeengekomen tussen TINTELINGEN en KLANT gaan boven deze algemene voorwaarden.

## Artikel 3 - Tintelingen geschenkenboekje plus aanlevering klantvariabelen

1. Geldend vanaf week 48-2011: Maximaal 10 werkdagen na goedkeuring van de finale drukproef door KLANT en na ontvangst van de volledige voorschotbetaling door KLANT, levert TINTELINGEN XXXXX (zegge: AANTAL) TINTELINGEN geschenkenboekjes aan KLANT. De levertijd van de TINTELINGEN wordt niet evenredig verlengd met de latere aanlevering van klantvariabelen en dit laatste kan grote gevolgen hebben voor het wel of niet op tijd leveren van de TINTELINGEN. De verantwoordelijkheid voor het tijdig aanleveren van de klantvariabelen rust geheel bij KLANT. De geschenkenboekjes worden geleverd op het in het bestelproces opgegeven adres.

TINTELINGEN adviseert KLANT de geschenkenboekjes te behandelen als waardepapieren en ze als zodanig te bewaren tot het moment van uitgifte. Vanaf het moment van tekenen voor ontvangst op de pakbon is KLANT verantwoordelijk voor de geschenkenboekjes.

2. Delen van het geschenkenboekje worden door KLANT samengesteld door middel van de bestelterminal op internet.

Stap 1: KLANT registreert zich in de bestelterminal ([www.mijntinteling.nl/bestellen](http://www.mijntinteling.nl/bestellen))

Stap 2: KLANT faxt ondertekende opdrachtbevestiging retour

Stap 3: KLANT voert de volgende gegevens in:

o Naam webshop ([www.mijntinteling.nl/KLANTNAAM](http://www.mijntinteling.nl/KLANTNAAM))

o Bankrekeningnummer (ten behoeve van terugstorten credit gelden)

o 3-tal teksten

o Logo in JPEG of GIF formaat

o Kiest uit de luxe doos tegen meerprijs of de standaard enveloppe

De klantvariabelen worden door TINTELINGEN gebruikt bij het opmaken van het geschenkenboekje, de webshop en de pakbon. De klantvariabelen dienen minimaal 1 maand voor de gewenste leverweek in het bezit van TINTELINGEN te zijn. KLANT accordeert in de bestelterminal direct de drukproef. Zodra deze akkoord bevonden

is kan deze niet meer aangepast worden en is dus definitief. Zonder de drukproef goed te keuren is het afronden van het bestelproces onmogelijk.

3. De geschenkenboekjes zullen individueel verzegeld worden geleverd. Afhankelijk van het bestelde aantal gebeurt dit op pallets of in losse dozen.

4. Het is voor KLANT mogelijk om de volgende teksten aan te leveren:

o Tekst voor in geschenkenboekje (maximaal 1.050 tekens > onder voorbehoud)

o Tekst voor in webshop (maximaal 3.000 tekens inclusief spaties > onder voorbehoud)

o Tekst voor op pakbon (maximaal 175 tekens inclusief spaties > onder voorbehoud)

## Artikel 4 – Betaling en verrekening

1. KLANT betaalt TINTELINGEN voor al de door haar te verrichten werkzaamheden een vergoeding van EUR XX,- inclusief btw per inlogcode. KLANT bestelt hierbij XX (zegge: AANTAL) inlogcodes zodat de totale vergoeding maximaal EUR XX (zegge: BEDRAG) inclusief btw bedraagt.

2. De totale vergoeding dient als volgt door KLANT aan TINTELINGEN te worden betaald:

o 25% aanbetaling direct na ondertekening van deze overeenkomst

o Het restant (75%) direct na de ontvangst van de 2e factuur begin november 2011, doch uiterlijk voor de opening van de webshop op 8 december 2011. TINTELINGEN behoudt zich het recht voor de webshop niet open te stellen indien er niet aan de betalingsverplichting is voldaan. TINTELINGEN zal KLANT tijdig informeren over een nog niet ontvangen betaling.

o Indien bestelling na 1 november 2011 plaatsvindt, wordt er direct een 100% aanbetaling factuur verzonden.

3. Indien een geschenkgerechtigde ervoor kiest om zijn uitgekozen TINTELING naar België te laten verzenden, dan worden de extra portokosten (EUR 3,50 exclusief btw) doorberekend aan KLANT; andere landen naast België zijn niet mogelijk en kunnen ook niet door geschenkgerechtigde geselecteerd worden.

Tijdschriftabonnementen kunnen alleen voor Nederlandse adressen besteld worden.

4. Uiterlijk in maart 2012 zal TINTELINGEN een eindfactuur overleggen, waarin de eventuele crediteringen en de goede doelen verrekend zijn. Tevens staat hierop de btw-uitsplitsing.

5. De betalingstermijn is vastgesteld op 8 dagen na factuurdatum van de relevante factuur.

6. KLANT kan tot uiterlijk 1 week voor het einde van de bestelperiode (dus uiterlijk 23 januari 2012) extra TINTELINGEN inlogcodes bijbestellen (er worden in voorkomend geval digitale codes geleverd en geen complete geschenkenboekjes).

BIJBESTELLING: Ook indien KLANT (zeer) kort na de initiële bestelling het aantal ophoogt, wordt dit gezien als een nabestelling. Nabestellingen worden separaat van de initiële bestelling uitgeleverd. De nabestellingen zullen apart en direct voor 100% gefactureerd worden. TINTELINGEN behoudt zich het recht voor nabestellingen uit te leveren via brieven in TINTELINGEN huisstijl of via digitale codes die door KLANT uitgeprint dienen te worden.

7. Het is niet mogelijk bestelde inlogcodes te annuleren. Teveel bestelde inlogcodes zullen volgens de bepalingen van dit contract worden verrekend.

8. Door KLANT niet-uitgegeven TINTELINGEN kunnen tot maximaal 5% van het bestelde aantal worden geretourneerd aan TINTELINGEN, mits de niet-uitgegeven geschenkenboekjes uiterlijk op 31 januari 2012 geretourneerd en in het bezit van TINTELINGEN zijn. Deze codes zullen tegelijkertijd met de eindafrekening gecrediteerd worden. TINTELINGEN welke na 31 januari 2012 worden geretourneerd, worden niet gecrediteerd.

9. De creditatie van niet-verzilverde Tintelingen aan het einde van de looptijd van de webshop, geldt alleen als de KLANT meer dan 50 TINTELINGEN afgenomen heeft.

10. TINTELINGEN verplicht zich de correct geretourneerde en niet-verzilverde TINTELINGEN te crediteren bij initiële bestellingen vanaf 51 TINTELINGEN. Enkele weken na afloop van de bestelperiode zal TINTELINGEN een eindrapportage opmaken en de verzilverde aantallen TINTELINGEN communiceren aan KLANT. De niet-verzilverde TINTELINGEN worden vervolgens gecrediteerd waarbij per niet-verzilverde TINTELING standaard EUR 5,50 wordt ingehouden. Deze regel is van toepassing bij initiële bestelling vanaf 51 TINTELINGEN.

11. Van het bedrag dat aan het eind van de bestelperiode toekomt aan de goede doelen, zal TINTELINGEN EUR 4,50 per donatie inhouden. Met deze inhouding dekt TINTELINGEN de kosten voor het orderpicken, het versturen van de dankbrief en de overige administratie- en handelingskosten. Het bedrag dat ten goede komt aan de goede doelen zal (binnen 60 dagen na het verstrijken van de bestelperiode) door TINTELINGEN namens geschenkgerechtigden van KLANT worden overgeboekt. Deze betaling wordt als totaal betaling gedaan namens alle geschenkgerechtigden van de klanten van TINTELINGEN en dus niet enkel namens KLANT.

## Artikel 5 – Webshop

1. TINTELINGEN verzorgt de bouw van een webshop in de huisstijl van TINTELINGEN, aangepast met enige kenmerken van KLANT. Dit alles binnen de mogelijkheden die het door TINTELINGEN ontwikkelde template daarvoor biedt. Deze flexibiliteit bestaat uit een welkomstwoord bij het betreden van de shop namens KLANT en het logo van KLANT.
2. De webshop, [www.mijntinteling.nl/KLANTNAAM](http://www.mijntinteling.nl/KLANTNAAM), zal toegankelijk zijn voor de geschenkgerechtigden in de periode van 8 december 2011, 00.01 uur tot en met 31 januari 2012, 23.59 uur.
3. Op piekdagen wordt, indien noodzakelijk, de queuing technologie toegepast. Dit houdt in dat geschenkgerechtigden enige ogenblikken dienen te wachten in de wachtrij alvorens de webshop te betreden. Deze techniek is speciaal voor TINTELINGEN ontwikkeld om op de drukste momenten snel shoppen alsnog mogelijk te maken.
4. De webshop is zodanig gebouwd (platform) dat met minimaal 95% van alle internetbrowsers ingelogd en besteld kan worden. Momenteel worden de volgende browsers wel of niet ondersteund.
  - Internet Explorer 7.0 of hoger wordt ondersteund
  - Firefox 3.0 of hoger voor Windows wordt ondersteund
  - Google Chrome 5.0 of hoger wordt ondersteund
  - Safari / Firefox voor Mac wordt ondersteund
  - Opera 10.0 of hoger wordt ondersteund
  - Overige browsers worden ondersteund mits zij zich aan de W3C standaarden houden.

Door individuele instellingen op PC's en/of netwerk/firewall/cookie beperkingen, kan het voorkomen dat sommige geschenkgerechtigden problemen hebben met bestellen. Zij kunnen dan wel hun instellingen aanpassen, dan wel de bestelling op een andere wijze doorgeven (andere computer of via de klantenservice). Daarnaast is gebleken dat 1% van de geschenkgerechtigden het bestelproces niet goed afrondt en daardoor geen bestelling plaatst terwijl zij in de veronderstelling zijn de bestelling wel juist te hebben afgerond. TINTELINGEN aanvaardt geen aansprakelijkheid indien geschenkgerechtigden door één van bovenstaande redenen niet kunnen bestellen via internet of geen juiste bestelling hebben geplaatst. TINTELINGEN draagt er zorg voor dat de medewerkers van KLANT met hun vragen terecht kunnen op een speciale internetpagina met informatie. Tevens stelt TINTELINGEN een klantenservice ter beschikking voor vragen m.b.t. bestellingen. Tot slot stelt TINTELINGEN een online-hulpmiddel beschikbaar waarmee een medewerker kan controleren of de bestelling correct is doorgelopen.

## Artikel 6 - TINTELINGEN

1. De TINTELINGEN worden via internet (inlogcode) of met hulp van de klantenservice uitgekozen. De persoonsgegevens van de geschenkgerechtigde zullen enkel en alleen worden gebruikt voor het versturen van orderbevestigingen, het versturen van informatie aangaande de bestelling en na uitdrukkelijke toestemming van de geschenkgerechtigde eventueel voor de tevredenheidsenquête. De database van TINTELINGEN is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (meldingsnummer m1253154), waardoor de privacy van de medewerkers en/of relaties van KLANT gewaarborgd wordt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Nadat is besteld, zal de TINTELING zo spoedig mogelijk (indien voor 14.00 uur besteld doorgaans binnen 24 uur na plaatsing van de bestelling) bij de geschenkgerechtigde op het door hem/haar opgegeven adres worden afgeleverd via TNT Post PakketService. In drukke perioden kan de levering van de TINTELING enkele dagen langer duren. Wanneer de TINTELING niet kan worden aangeboden, zal TNT de TINTELING trachten aan te bieden bij een van de bureaus; de geadresseerde ontvangt hiervan een notificatie in de brievenbus. Mocht de geschenkgerechtigde noch de bureau aanwezig zijn, dan wordt een bericht achtergelaten en kan de geschenkgerechtigde de TINTELING ophalen bij het postkantoor gedurende een periode van drie weken. Na deze drie weken zal de TINTELING retour komen naar TINTELINGEN. TINTELINGEN zal vervolgens zorgdragen voor de benodigde controles van en contacten met de geschenkgerechtigde teneinde de TINTELING alsnog te kunnen afleveren. Het is voor de geschenkgerechtigde ook mogelijk om er tijdens het bestelproces voor te kiezen zijn Tinteling af te laten leveren op één van de 650 DHL Servicepoints. De TINTELING gaat rechtstreeks naar het DHL Servicepoint, waar de medewerker het de dag na zijn bestelling af kan halen. Na de selectie van het gewenste DHL Servicepoint, krijgt de medewerker per sms, telefonisch of per e-mail een afhaalbericht. Hiermee kan de medewerker (of een gemachtigde) het pakket op de gewenste locatie afhalen. Medewerkers die kenbaar maken niets ontvangen te hebben, maar waarbij de systemen van TINTELINGEN alsmede TNT Post PakketService / DHL Servicepoints zeggen dat het pakket wel uitgereikt is, dienen een schriftelijke verklaring 'Geen ontvangst' te tekenen. Na retournering hiervan zal de TINTELING nogmaals verstuurd worden.
3. TINTELINGEN kan niet garanderen dat alle TINTELINGEN altijd leverbaar zijn en blijven. In

uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld indien een TINTELING veel vaker gekozen wordt dan voorzien of indien de leveranciers van TINTELINGEN niet de overeengekomen aantallen kunnen leveren of naleveren, is het TINTELINGEN toegestaan TINTELINGEN in backorder te plaatsen en later te verzenden. Voorts is het TINTELINGEN toegestaan een TINTELING te vervangen door een minimaal gelijkwaardig of beter alternatief. In beide gevallen zal dit duidelijk bij de TINTELING vermeld worden. Tenslotte bestaat de mogelijkheid dat een TINTELING uitverkocht raakt en dus niet meer leverbaar zal zijn terwijl TINTELINGEN ook geen vervangende TINTELING kan aanbieden. In dat geval zal bij de TINTELING op de website de melding "niet bestelbaar" komen te staan. Tijdens de looptijd zullen er in de webshop meldingen verschijnen bij de TINTELINGEN omtrent hun status.

4. Ten tijde van het sluiten van de overeenkomst tussen TINTELINGEN en KLANT vertegenwoordigen de geschenken en belevenissen allen gemiddeld een consumentenprijs ter hoogte van het budget van KLANT. Consumentenprijzen kunnen door winkelketens eigenhandig gewijzigd worden en TINTELINGEN kan dan ook niet garanderen dat de waarde van de geschenken en belevenissen bij het ondertekenen van deze overeenkomst ook in de bestelperiode nog gelijk aan de consumentenprijs zullen zijn. TINTELINGEN aanvaardt voor de gevolgen hiervan geen aansprakelijkheid.

5. Op de website [www.mijntinteling.nl](http://www.mijntinteling.nl) staan de voor de geschenkgerechtigde geldende bepalingen voor: ruilen, reparaties, garanties et cetera. Deze regels zijn opgesteld overeenkomstig de eisen van het Thuiswinkel Waarborg.

## Artikel 7 - Klantenservice

1. TINTELINGEN zorgt voor een telefonische klantenservice waar geschenkgerechtigden met vragen en opmerkingen terecht kunnen. Deze TINTELINGEN klantenservice zal tijdens kantooruren (09.00 – 17.00 uur) bereikbaar zijn vanaf 8 december 2011. Het telefoonnummer van de klantenservice (088-TINTELINGEN oftewel 088-8468354, interlokaal of lokaal tarief) zal aan de geschenkgerechtigde bekend worden gemaakt ter gelegenheid van het ter beschikking stellen van de inlogcode. Naast telefonische ondersteuning kan de geschenkgerechtigde ook via een invul scherm op de website van TINTELINGEN een e-mail sturen naar de klantenservice van TINTELINGEN. TINTELINGEN streeft ernaar iedere e-mail binnen twee werkdagen te beantwoorden. Geschenkgerechtigden die medio februari hun bestelling nog niet hebben ontvangen, dienen dit voor 29 februari 2012 door te geven aan de klantenservice. Na deze datum kan TINTELINGEN deze geschenkgerechtigden geen oplossing meer bieden. Na 29 februari 2012 zal TINTELINGEN geen producten, belevenissen of goed doel donaties meer verwerken, ongeacht de reden waarop de geschenkgerechtigde zich beroept. De klantenservice zal verder het gehele jaar bereikbaar blijven, maar het staat TINTELINGEN vrij de openingstijden van de klantenservice na 31 maart 2012 te wijzigen op basis van de behoefte. In het boekje van vorig jaar staat ook deze tekst vermeld. Hier kunnen we dus wel gemakkelijk op terugvallen als het te druk is na de bestelperiode.

## Artikel 8 - Ontbinding

1. De overeenkomst wordt zonder rechterlijke tussenkomst na een schriftelijke verklaring door TINTELINGEN ontbonden op het tijdstip, waarop de KLANT in staat van faillissement wordt verklaard of (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt.

2. Door de ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. KLANT is aansprakelijk voor de door de TINTELINGEN geleden schade, onder meer bestaande uit winstderving.

3. Indien u een getekende orderbevestiging retour heeft gestuurd en u wilt de order alsnog annuleren, dan wordt u 25% van de hoofdsom in rekening gebracht.

## Artikel 9 - Aansprakelijkheid

1. Indien TINTELINGEN aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal 10% van het declaratiebedrag uit hoofde van artikel 4 exclusief BTW. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van TINTELINGEN in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

o De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden

o De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van TINTELINGEN aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij dit gebrek niet aan TINTELINGEN toegerekend kan worden

o Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover KLANT aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden

3. TINTELINGEN is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

4. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of zijn ondergeschikten.

## Artikel 10 - Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop TINTELINGEN geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor TINTELINGEN niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van TINTELINGEN worden daaronder begrepen.

3. TINTELINGEN heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat TINTELINGEN zijn verbintenis had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan vier weken is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Voor zoveel TINTELINGEN ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is TINTELINGEN gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. KLANT is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijk overeenkomst.

## Artikel 11 - Overig

1. KLANT verleent toestemming aan TINTELINGEN om haar naam en logo te mogen gebruiken als referentie op TINTELINGEN uitingen, zoals de website, brochure, et cetera.

2. KLANT zal de in deze overeenkomst overeengekomen afspraken niet aan derden bekend maken.

3. Geschenkgerechtigden krijgen door gebruik te maken van de Tintelingen toegangscode, tevens toegang tot de voordelensite Ezees!, welke in beheer is van TINTELINGEN B.V.. Hieraan zijn geen verplichtingen verbonden.

4. Op deze algemene voorwaarden, alle aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn of betreffende deze algemene voorwaarden zelf en haar uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, en die niet in der minne geschikt kunnen worden door partijen, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch. Deze algemene voorwaarden, versie 1.5 d.d. 17-05-2011 zijn leidend en op voorgaande algemene voorwaarden kan dan ook geen beroep worden gedaan.