

Algemene Voorwaarden Call a Round B.V.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, opdrachten, leveringen en op alle door of namens ons gesloten overeenkomsten en/ of door of namens ons verrichte handelingen.

Artikel 1: Wijzigingen overeenkomst

1.1

De opdrachtgever dient zich te houden aan de door ons gestelde voorwaarden en/ of clausules. Alle afwijkende voorwaarden en/ of clausules waarnaar de opdrachtgever eventueel verwijst, zijn niet van toepassing op alle door ons uitgebrachte documenten en met ons gemaakte afspraken, tenzij deze afwijkende voorwaarden en/ of clausules uitdrukkelijk van tevoren door ons zijn aanvaard. Afwijkingen van de voorwaarden en /of clausules verbinden ons en de opdrachtgever alleen indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Alle overige bepalingen blijven geldig.

Artikel 2: Uitvoering

Wij verklaren de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht te zullen gebruiken.

2.1

De opdrachtgever heeft tot maximaal drie maanden na afloop van de opdracht de beschikking tot alle gegevens die de uitgevoerde opdracht betreffen.

2.2

De opdrachtgever draagt zorg voor het aan ons verstrekken van de informatie voor de opdracht, zoals aangegeven in de offerte. Indien de opdrachtgever de genoemde informatie niet tijdig of in onvoldoende mate aan ons ter beschikking stelt, kunnen wij niet verantwoordelijk worden gehouden voor onvolkomenheden in de uitvoering van de opdracht en/ of de responsverwerking die daarvan het gevolg kunnen zijn. Wij kunnen de opdrachtgever aansprakelijk stellen voor de hierdoor opgelopen schade.

De opdrachtgever levert de bestanden in principe geautomatiseerd aan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.3

Al onze aanbiedingen en prijsopgaven zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.4

Overeenkomsten, inclusief wijzigingen van bestaande overeenkomsten, komen pas tot stand na schriftelijke bevestiging. Facturatie vindt plaats op basis van nacalculatie, tenzij er overeengekomen is dat de aangenomen opdracht tegen een van tevoren vastgesteld bedrag wordt uitgevoerd. Er wordt maandelijks gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.5

Wij hebben het recht opdrachten die in strijd zijn met bestaande wet- en regelgeving te weigeren. De opdrachtgever vrijwaart ons in dat geval van aansprakelijkheid en verklaart af te zien van het eisen van schadevergoeding.

Artikel 3: Uitvoering overeenkomst

3.1

Wij doen ons uiterste best de werkzaamheden te verrichten binnen de in de offerte en overeenkomsten vastgestelde termijnen. Indien dit door omstandigheden echter niet lukt, heeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding en kan de opdrachtgever ook geen aanspraak maken op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.2

Onze werkzaamheden zijn onder andere:

- het gereed maken van bestanden, de aanlevering van het testbestand, het testen van de bestandsformaten;
- het opzetten en automatiseren van de scripts, het koppelen van de belbestanden;
- het programmeren van exportroutines voor terugkoppeling van de resultaten;
- het trainen van de telemarketingmedewerkers.

3.3

De voorbereidingstijd om een opdracht uit te kunnen voeren bedraagt gemiddeld twee weken.

3.4

Voor de uitvoering van de opdrachten reserveren wij capaciteit op basis van de in de overeenkomst genoemde planning en uren. Hiervoor worden telemarketingmedewerkers ingeroosterd. De belbestanden dienen minimaal 5 werkdagen van tevoren in ons bezit te zijn.

3.5

Indien de belbestanden te laat in ons bezit zijn, zijn wij gerechtigd leegloopuren aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Wij zijn verplicht onze medewerkers uit te betalen voor niet-gebelde, maar wel als zodanig gereserveerde en ingeroosterde uren. Aan de opdrachtgever wordt dan voor die niet-gebelde uren het overeengekomen tarief per uur in rekening gebracht.

3.6

De belkosten zijn berekend op een maximum van 5% mobiele nummers. Indien het percentage mobiele nummers hoger ligt, zullen de extra kosten die daardoor ontstaan in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.

3.7

Indien wij door niet-toerekenbare tekortkomingen (overmacht) zijn verhinderd tijdig dan wel op de overeengekomen wijze onze werkzaamheden te verrichten, hebben wij het recht de overeengekomen termijn te verlengen met de duur van de niet-toerekenbare tekortkomingen of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Als niet-toerekenbare tekortkomingen

worden omstandigheden buiten onze wil en/ of buiten ons toedoen aangemerkt, die van dien aard zijn dat naleving van de overeenkomst redelijkerwijze niet meer in volle omvang van ons kan worden gevraagd. Voorbeelden van niet-toerekenbare tekortkomingen zijn: onvolledige en/ of vertraagde leveringen en/ of dienstverlening door onze toeleveranciers (waaronder die van energiegebieden en leveranciers van computer- en telefoonapparatuur), oorlog en oorlogsgevaar, geheel of gedeeltelijke mobilisatie, in- en uitvoerverboden, maatregelen van Nederlandse of buitenlandse overheidsorganen die het uitvoeren van de overeenkomst bezwaarlijk maken of kostbaarder dan bij het afsluiten van de overeenkomst te voorzien was, vorst, werkstaking en/ of bedrijfsbezettingen, epidemieën, verkeersstoringen, verlies of beschadiging bij transport, brand en diefstal.

Artikel 4: Betalingen

4.1

Opdrachtgevers betalen binnen 14 dagen na factuurdatum. Er wordt maandelijks, achteraf, gefactureerd.

4.2

Verrekening van facturen is niet toegestaan.

4.3

Indien de opdrachtgever tegenover ons tekortschiet in het nakomen van zijn verbintenissen zijn wij bevoegd zonder ingebrekestelling de uit te voeren overeenkomst op te schorten of deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat de opdrachtgever het recht heeft op enige schadevergoeding of garantie. De opdrachtgever dient ons, onder andere terzake winstderving, volledig schadeloos te stellen.

4.4

Indien betaling in de in artikel 4.1 genoemde termijn niet heeft plaatsgevonden, hebben wij het recht om de opdrachtgever vanaf de vervaldatum een rente van 1% per maand in rekening te brengen. Bovendien brengen wij alle gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten (conform de door ons overgelegde facturen van deurwaarders, advocaten en dergelijke) voor de inning van de vorderingen in rekening vanaf de vervaldatum van de factuur tot de datum waarop volledige betaling heeft plaatsgevonden. Betalingen strekken eerst in mindering op de buitengerechtelijke kosten, vervolgens op de verschuldigde rente en daarna op de hoofdsom. Indien de opdrachtgever meerdere facturen onbetaald laat, strekt een betaling - met inachtneming van eerder in dit artikel genoemde regelingen - eerst in mindering op de oudste factuur en vervolgens op de één na oudste factuur, enzovoorts.

4.5

Totdat onze facturen volledig betaald zijn, zijn wij gerechtigd om van de opdrachtgever zekerheidstelling, bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie, te verlangen als waarborg voor het nakomen van de verbintenissen. Indien de opdrachtgever aan ons eerste verzoek daartoe geen gevolg geeft, zijn wij gerechtigd de levering op te schorten en/ of de lopende overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. Wij mogen dan een volledige schadevergoeding eisen.

Artikel 5: Aansprakelijkheid

5.1

Wij verrichten onze werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever naar beste vermogen. Door het nemen van voorzorgsmaatregelen proberen wij de gevolgen van mogelijke storingen in de energievoorzieningen en/ of gebreken in de door ons gebruikte apparatuur en de daaruit vloeiende schade voor de opdrachtgever zo veel mogelijk te voorkomen en te beperken.

5.2

Wij kunnen op geen enkele wijze door de opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor schade, van welke aard dan ook en door wie dan ook geleden, voortvloeiend uit of in verband staand met de door ons (of door ons ingeschakelde derden) geleverde diensten c.q. verrichte werkzaamheden, tenzij een dergelijke schade te wijten is aan opzet of grove schuld.

5.3

Indien in rechte mocht komen vast te staan, dat wij ten opzichte van de opdrachtgever aansprakelijk zijn op welke grond dan ook, is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het getotaliseerde factuurbedrag van de laatste drie maanden. Bovendien houdt deze aansprakelijkheid verband met de geleverde diensten en werkzaamheden. De opdrachtgever vrijwaart ons van aansprakelijkheid van derden van welke aard en uit welke hoofde dan ook.

Artikel 6: Duur overeenkomst

6.1

Duur en tijd zijn overeengekomen in de offerte. Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en bevestigd. Tijdelijke opschortingen van de werkzaamheden worden minimaal vier weken van tevoren schriftelijk medegedeeld. Opschortingen kunnen maximaal acht weken bedragen. Is er geen tijdsduur overeengekomen dan geldt er een opzegtermijn van vier weken voor het beëindigen van de werkzaamheden. Opzeggingen worden schriftelijk aangekondigd

Artikel 7: Geheimhouding

7.1

De partijen verbinden zich in de precontractuele fase, gedurende de overeenkomst en ook na afloop van de met ons gesloten overeenkomst te onthouden van het doen van mededelingen of het op enigerlei wijze verschaffen van informatie aan derden over de werkwijze c.q. de verstrekte gegevens.

7.2

De partijen verbinden zich om alle licentierechten en alle verwante rechten die in verband staan met de in de precontractuele fase en tijdens de looptijd van de overeenkomst verrichte werkzaamheden en verschaft gegevens te respecteren.

7.3

Onze werkwijze is conform de AVG wetgeving.

Artikel 8: Geschillen

8.1

Alle eventuele geschillen die tussen de opdrachtgever en ons ontstaan in de precontractuele fase, tijdens de met ons gesloten overeenkomst en ook na afloop van de overeenkomst, worden beslecht volgens het Nederlandse recht door de rechter in het arrondissement Arnhem.

Januari 2019