

Algemene voorwaarden Quality Contacts BV (KvK 37113464) per 1 oktober 2009

Algemeen

- 1.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op onze aanbiedingen, opdrachten, leveringen en op alle door of namens ons gesloten overeenkomsten of door of namens ons verrichte handelingen.
- 1.2** Alle voorwaarden en/of clausules waarnaar door de opdrachtgever wordt verwezen zijn niet van toepassing op door ons uitgebrachte aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten, leveringen en andere rechtshandelingen, tenzij deze afwijkende voorwaarden uitdrukkelijk door ons zijn aanvaard.
- 1.3** Afwijking van deze voorwaarden verbinden ons indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. De overige bepalingen blijven geldig.
- 1.4** Wij verklaren de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens uitsluitend te zullen gebruiken voor de uitvoering van de opdracht.
- 1.5** Opdrachtgever verbindt zich om tijdens de samenwerkingsperiode alsmede een periode van een jaar na beëindiging van de samenwerking op geen enkele wijze aan onze medewerkers een arbeidsovereenkomst aan te bieden, hetzij rechtstreeks hetzij door tussenkomst van een uitzendbureau of ander intermediair.
- 1.6** Opdrachtgever verklaart zich te zullen houden aan de door de OPTA vastgestelde richtlijnen voor het gebruik van 0800/0900-nummers en aan de telecomwet. Opdrachtgever vrijwaart ons voor alle consequenties ten gevolge van overtreding van deze richtlijnen door de opdrachtgever.
- 1.7** Wij voeren de opdrachten uit conform de door het DMSA en WGCC vastgestelde codes voor telefoonmarketing.
- 1.8** Wij houden alle gegevens, updates en voice-logs betreffende de uitgevoerde opdracht tot maximaal drie maanden na afloop van de opdracht ter beschikking van de opdrachtgever.
- 1.9** Opdrachtgever draagt zorg voor verstrekking van de informatie met betrekking tot de opdracht zoals aangegeven in de offerte. Indien opdrachtgever de genoemde informatie niet tijdig of in onvoldoende mate aan ons ter beschikking stelt, kan kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor de onvolkomenheden in de uitvoering van de opdracht en/of de responsverwerking die daarvan het gevolg kunnen zijn en kunnen wij de opdrachtgever aansprakelijk stellen voor de opgelopen schade.
- 1.10** Indien uitzending van commercials, plaatsingen van advertenties, verzending van mailings of aanlevering van bestanden niet conform de door opdrachtgever aangeleverde zend- en plaatsingsschema's zijn, behouden wij ons het recht voor de extra gemaakte kosten en geplande uren in rekening te brengen.
- 1.11** Namen van contact agents worden niet openbaar gemaakt richting opdrachtgever.
- 1.12** De nietigheid of ontoepasbaarheid van bepalingen van de Voorwaarden is niet van invloed op de geldigheid of de toepasbaarheid van overige bepalingen van de Voorwaarden. De opdrachtgever en Quality Contacts verbinden zich de nietige of ontoepasbaar gebleken voorwaarden zo spoedig mogelijk te wijzigen of te vervangen door geldige voorwaarden die het beoogde doel van de oorspronkelijke bepalingen zoveel mogelijk benaderen.

Aanbiedingen, totstandkoming overeenkomsten, wijzigingen, prijzen

- 2.1** Al onze aanbiedingen en prijsopgaven zijn vrijblijvend tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2** Overeenkomsten, inclusief wijzigingen op bestaande overeenkomsten, komen pas tot stand na schriftelijke opdrachtbevestiging van onze zijde, of op het moment dat wij al met de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht zijn aangevangen.
- 2.3** Wij hebben het recht opdrachten te weigeren die in strijd zijn met bestaande wet en regelgeving. Opdrachtgever vrijwaart ons in dat geval van aanspraken van derden en verklaart af te zien van enige vorm van schadevergoeding.
- 2.4** Tenzij er nadrukkelijk is afgesproken dat de aangenomen opdracht tegen een van tevoren vastgesteld bedrag gefactureerd wordt, vindt facturatie plaats op basis van nacalculatie.

Uitvoering Werkzaamheden

- 3.1** Het is ons toegestaan om, indien wij dat noodzakelijk achten, voor opdrachtgever te verrichten werkzaamheden derden in te schakelen. De hiermee gerelateerde kosten mogen wij opdrachtgever in rekening brengen.
- 3.2** Wij doen ons uiterste best de in onze offertes en overeenkomsten in het vooruitzicht gestelde termijnen waarbinnen wij onze werkzaamheden dienen te hebben verricht te realiseren. Indien dit echter niet lukt heeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding en kan opdrachtgever ook geen aanspraak maken op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.3** De voorbereidingstijd om een opdracht uit te voeren bedraagt minimaal twee weken.
- 3.4** Voor de uitvoering van een opdracht vormen wij een PT (Projectteam), waarin zitting hebben de voor de opdracht aangewezen CA's (Contact Agents), 1 of meerdere CM's (Contact Managers), een PM (Project Manager) en een medewerker van de opdrachtgever. 1 persoon kan meerdere functies toegewezen krijgen.
- 3.5** Onder de werkzaamheden valt verder:
- Het gereed maken van het bestand, 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 CA's (Contact Agents).
- 3.6** Voor de uitvoering van de opdracht reserveren wij capaciteit op basis van de in de overeenkomst genoemde planning en uren. Hiervoor worden CA's (Contact Agents) ingeroosterd. De belbestanden dienen minimaal 48 uur (werkdagen) van tevoren in ons bezit te zijn.
- 3.7** Indien de belbestanden te laat in ons bezit zijn, zijn wij gerechtigd leegloopuren aan opdrachtgever in rekening te brengen. Wij zijn verplicht voor niet gebelde maar wel gereserveerde en ingeroosterde uren onze medewerkers uit te betalen. Aan de opdrachtgever wordt dan een leeglooptarief van € 30,- per uur in rekening gebracht voor die uren die aangevraagd en ingeroosterd zijn, maar niet gebeld zijn.
- 3.8** Belkosten zijn inclusief in het genoemde uurtarief dit is inclusief maximaal 5% mobiele nummers. Indien het percentage mobiele nummers hoger ligt zullen de daadwerkelijke extra kosten in rekening worden gebracht.

3.9 Indien wij door niet-toerekenbare tekortkomingen verhinderd zijn tijdig dan wel op de overeengekomen wijze van onze werkzaamheden te verrichten hebben wij het recht de overeengekomen termijn te verlengen met de duur van de niet-toerekenbare tekortkoming, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Als niet toerekenbare tekortkomingen worden aangemerkt omstandigheden buiten onze wil en/of ons toedoen, welke van dien aard zijn, dat naleving van de overeenkomst redelijkerwijze niet meer in volle omvang van ons kan worden gevraagd zoals onder andere: niet volledige en/of vertraagde levering en/of dienstverlening door onze toeleveranciers (waaronder die van energiebedrijven en leveranciers van computer- en telefoonapparatuur), oorlog en oorlogsgevaar, geheel of gedeeltelijke mobilisatie, in- en uitvoerverboden, maatregelen van Nederlandse of buitenlandse overheidsorganen die de uitvoer van de overeenkomst bezwaarlijk of kostbaarder maken dan bij het afsluiten van de overeenkomst te voorzien was, vorst, werkstaking en/of bedrijfsbezettingen, epidemieën, verkeersstoringen, verlies of beschadigingen bij het transport, brand, diefstal en voorts alle oorzaken buiten onze wil en/of toedoen ontstaan.

Telecomwet: Verplichting Opdrachtgever

4.1 Opdrachtgever is verplicht om bestand(en) van klanten van opdrachtgever te ondubbelen met de eigen blokkeringslijst van de opdrachtgever alvorens het/de bestand(en) worden aangeleverd aan ons.

4.2 Opdrachtgever is verplicht om bestand(en) van prospect(s) van opdrachtgever te ondubbelen met de eigen blokkeringslijst en met het Bel-me-niet register alvorens het/de bestanden worden aangeleverd aan ons. De opdrachtgever vermeld daarbij op welke datum de ondubbeling met het Bel-me-niet register heeft plaatsgevonden.

Telecomwet: Opschorting

5.1 Indien wij gegronde redenen hebben om aan te nemen dat de opdrachtgever, ondanks een andere verklaring, niet heeft ondubbeld met de blokkeringslijst van de opdrachtgever en/of het Bel-me-niet register, zijn wij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige vorm van schadevergoeding jegens opdrachtgever. Wij zullen opdrachtgever hier onverwijld over inlichten en in overleg treden over het alsnog ondubbelen met de eigen blokkeringslijst en/of het Bel-me-niet register.

5.2 Indien de opdracht langer duurt dan vier weken na de ondubbeling met het Bel-me-niet register zullen wij, het resterende bestand zelf ondubbelen met het Bel-me-niet register. De kosten hiervoor zullen worden doorberekend aan de opdrachtgever.

Telecomwet: Vrijwaring

6.1 Opdrachtgever vrijwaart ons, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van ons, voor enige boete, dwangsom of andere sanctie die door een toezichthouder kan worden opgelegd aan ons bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de opdrachtgever.

6.2 Indien het aan het handelen of nalaten van de opdrachtgever te wijten is dat een toezichthouder overgaat tot bedrijfsstillegging van ons zal de schade die is opgetreden ten gevolge van de bedrijfsstillegging, bij ons, naar redelijkheid en billijkheid, worden vergoed door de opdrachtgever.

Telecomwet: Verplichting Opdrachtnemer

7.1 Wij zullen in ieder gesprek het recht van verzet en het Bel-me-niet register aanbieden. Indien noodzakelijk zijn wij gerechtigd om gehanteerde bescrpts die zijn voorgeschreven door de opdrachtgever aan te passen.

7.2 Wij zullen ons inspannen om periodiek aan opdrachtgever een overzicht ter beschikking te stellen van klanten en/of prospects die op de eigen blokkeringslijst van de opdrachtgever dienen te worden geplaatst. Tenzij er sprake is van opzet of grove schuld in handelen of nalaten hierbij, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit het uitvoeren van deze bepaling.

7.3 Wij zullen ons tevens inspannen voor de opdrachtgever, de blokkeringen voor het Bel-me-niet register tijdig, uiterlijk binnen acht dagen na een daartoe strekkend verzoek van de klant/prospect, de benodigde (persoons)gegevens door te geven aan het Bel-me-niet register. Tenzij er sprake is van opzet of grove schuld in handelen of nalaten hierbij, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit het uitvoeren van deze bepaling.

Aansprakelijkheid

8.1 Wij verrichten onze werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever naar beste vermogen, waarbij wij, teneinde storing in energievoorzieningen en/of gebreken in de door ons gebezigde apparatuur en daaruit voor opdrachtgever voortvloeiende schade redelijkerwijze zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken, in het belang van opdrachtgever de redelijkerwijze van ons te verlangen voorzorgsmaatregelen en voorzieningen hebben getroffen.

8.2 Wij kunnen op geen enkele wijze door opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor schade van welke aard dan ook en door wie dan ook geleden, voortvloeiend uit, of in verband staande 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.

8.3 Indien en voor zover in rechte mocht komen vast te staan, dat wij jegens opdrachtgever aansprakelijk zijn op welke grond dan ook, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door onze assuradeuren en/of onze toeleveranciers wordt uitgekeerd. Indien zijdens laatstgenoemden geen enkele uitkering volgt, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de door ons (en door ons ingeschakelde derden) verrichte werkzaamheden en geleverde diensten waarmee de aansprakelijkheid verband houdt.

8.4 Opdrachtgever vrijwaart ons te dezer zake van aanspraken van derden van welke aard en uit welke hoofde dan ook.

Betaling

9.1 Opdrachtgever betaalt binnen 14 dagen na factuurdatum.

9.2 Verrekening van facturen is niet toegestaan.

9.3 Indien betaling op de in het eerste lid van dit artikel genoemde (verval)-datum niet heeft plaatsgevonden, is opdrachtgever zonder dat enige sommatie of in gebrekestelling is vereist, in verzuim en hebben wij het recht om opdrachtgever vanaf de vervaldatum een rente van 1% per maand in rekening te brengen en bovendien alle voor de inning van diens vordering daadwerkelijk gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten (conform de door ons overgelegde facturen van deurwaarders, advocaten en dergelijke) een en ander vanaf de vervaldatum tot de datum van volledige betaling.

9.4 Betaling strekt eerst in mindering op de buitengerechtigde kosten, vervolgens op de verschuldigde rente en daarna op de hoofdsom. Indien opdrachtgever meerdere facturen onbetaald laat strekt een betaling – met inachtneming van het bepaalde in de vorige zin – eerst in mindering op de oudste factuur en vervolgens op de een na oudste factuur enzovoort.

9.5 Indien opdrachtgever jegens ons tekort schiet in de nakoming van zijn verbintenissen, zijn wij bevoegd zonder ingebrekestelling de uit te voeren overeenkomst op te schorten of deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden te onzer keuze, zonder dat opdrachtgever het recht heeft op enige schadevergoeding of garantie. Opdrachtgever is daarbij gehouden ons volledig schadeloos te stellen onder andere terzake winstderving.

9.6 Totdat algehele betaling van onze facturen heeft plaatsgevonden zijn wij gerechtigd om van opdrachtgever zekerheidstelling (in de vorm van een bankgarantie of anderszins) te verlangen als waarborg voor de nakoming van diens verbintenissen.

9.7 Indien opdrachtgever aan ons eerste verzoek daartoe geen gevolg geeft, zijn wij gerechtigd de levering op te schorten en/of de lopende overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst ontbonden te verklaren, een en ander onverminderd ons recht op nakoming en op volledige schadevergoeding.

9.8 Indien opdrachtgever bezwaren heeft tegen een door ons verzonden factuur, zal opdrachtgever ons daarvan binnen 14 dagen schriftelijk in kennis stellen. Dit ontnemt opdrachtgever niet tot zijn verplichting de factuur binnen de gestelde termijn te betalen.

Geheimhouding

10.1 Partijen verbinden zich zowel in de precontractuele fase, gedurende de overeenkomst als na afloop van met ons gesloten overeenkomsten, zich te onthouden van het doen van mededelingen of het op enigerlei andere wijze verschaffen van informatie aan derden, omtrent de gehanteerde werkwijze c.q. de verstrekte gegevens, alles in de ruime zin des woord.

10.2 Partijen verbinden zich jegens ons om alle aan opdrachtgever of ons of opdrachtgevers of onze leveranciers c.q. andere derden toekomende auteurs-, licentierechten en alle in ruimste zin daarmee verwante rechten te respecteren. Welke in verband staan met de in de precontractuele fase en gedurende de looptijd van de overeenkomst door ons ten behoeve van opdrachtgever verrichte werkzaamheden c.q. verschaft gegevens (waaronder computerprogramma's, rapporten, adressenbestanden en opleidingsprogramma's).

Toepasselijk Recht / Geschillen

11.1 Alle geschillen die tussen opdrachtgever en ons mochten ontstaan, zowel in de precontractuele fase, dan wel naar aanleiding van, gedurende en na afloop van de looptijd van met ons gesloten overeenkomst, worden met toepassing van Nederlands recht beslecht door de bevoegde rechter binnen het arrondissement Alkmaar.