

## **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. 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 2Contact 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 vantevoren 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;

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 danwel 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, danwel 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.

### **Aansprakelijkheid**

4.1 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.

4.2 Wij kunnen op geen enkele wijze door opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor schade van welke aard dan ook en door wie dan ook geleden, voortvloeiende 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.

4.3 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 tijdens 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.

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

### **Betaling**

5.1 Opdrachtgever betaalt binnen 14 dagen na factuurdatum.

5.2 Verrekening van facturen is niet toegestaan.

5.3 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 gebrekstelling 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.

5.4 Betaling strekt eerst in mindering op de buitengerechtelijke 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.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 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.

### **Geheimhouding**

6.1 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 woords.

6.2 Partijen verbinden zich jegens ons om alle aan opdrachtgever of ons of opdrachtgever's 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. verschaftte gegevens (waaronder computerprogramma's, rapporten, adressenbestanden en opleidingsprogramma's).

### **Toepasselijk Recht / Geschillen**

7.1 Alle geschillen die tussen opdrachtgever en ons mochten ontstaan, zowel in de precontractuele fase, danwel 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 Dordrecht.