

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten tussen **Ik bel voor U!** en cliënt en zijn van toepassing op alle daarmee verband houdende handelingen en rechtshandelingen, langs welke weg ook tot stand gekomen.

DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Ik bel voor U!:** kantoorhoudende aan de Wold 28 – 35, 8225 BT te Lelystad.
- **Leveranciers:** Degenen die aan “Ik bel voor U!” diensten en/of producten levert.
- **Cliënt:** ledere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie “Ik bel voor U!” onderhandelt over de totstandkoming van een overeenkomst, dan wel aan wie “Ik bel voor U!” diensten ter beschikking stelt, producten of informatie levert.
- **Overeenkomst:** ledere overeenkomst, langs welke weg ook tot stand gekomen, tussen “Ik bel voor U! en klant, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts-) handelingen ter voorbereiding op en ter uitvoering van die overeenkomst.
- **Diensten:** Alle dienstverlening die het onderwerp is van een overeenkomst waaronder begrepen maar niet beperkt tot het leveren van informatie, telemarketingdiensten en marktonderzoekgegevens.
- **Schriftelijk:** Alle communicatie of correspondentie die overgebracht wordt per brief, fax of e-mail.

1. AANBIEDING EN OVEREENKOMST

1.1 De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van “Ik bel voor U!, overeenkomsten met “Ik bel voor U! en leveringen van diensten en/of producten van/door/aan “Ik bel voor U!, al dan niet langs elektronische weg.

1.2 Algemene-, inkoop-, leverings-, en/of andere voorwaarden van de cliënt en/of van derden zijn niet van toepassing, tenzij door “Ik bel voor U! uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaard.

1.3 Alle aanbiedingen en/of offertes van “Ik bel voor U! zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

1.4 Opdrachten aan “Ik bel voor U! kunnen alleen worden beschouwd als door “Ik bel voor U! aanvaard, indien deze aanvaarding schriftelijk door “Ik bel voor U! is gedaan.

1.5 “Ik bel voor U! is gerechtigd opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.

1.6 Overeenkomsten met een langlopend en wederkerend karakter worden afgesloten voor periodes van een jaar met stilziggende verlenging, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER

2.1 Op alle overeenkomsten tussen “Ik bel voor U! en haar cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2.2 De rechter te Lelystad is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van alle geschillen voortvloeiende uit aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van/door/aan “Ik bel voor U!

3. (LEVERING)TERMIJNEN

3.1 Alle door “Ik bel voor U! aangegeven (levering)termijnen zijn slechts richtlijnen.

3.2 Bij overschrijding van een (levering)termijn door “Ik bel voor U! kan de cliënt geen aanspraak maken op vergoeding van eventuele daardoor geleden schade en kan de cliënt de overeenkomst niet ontbinden zonder “Ik bel voor U! daarvoor volledig schadeloos te stellen.

3.3 Indien “Ik bel voor U! bij de uitvoering van een overeenkomst afhankelijk is van informatie en/of gegevens van de cliënt, wordt de (levering)termijn verlengd met een periode die gelijk is aan de termijn gedurende welke de cliënt in gebreke is gebleven plus twee weken.

3.4 Indien “Ik bel voor U! met een cliënt een bepaalde afname van diensten en/of producten in/per een bepaalde periode is overeengekomen, wordt “Ik bel voor U! geacht hiervoor capaciteit te hebben gereserveerd. Indien de cliënt meer dan dertig dagen in gebreke blijft met de aanlevering van informatie en/of gegevens welke noodzakelijk zijn voor het leveren van voornoemde diensten en/of producten, is “Ik bel voor U! gerechtigd de cliënt de volledige kosten en/of omzetzijning door de gereserveerde capaciteit in rekening te brengen.

3.5 Indien de cliënt langer dan zestig dagen in gebreke blijft bij de aanlevering van de in 3.3 en 3.4 genoemde informatie en/of gegevens, is “Ik bel voor U! gerechtigd de overeenkomst te ontbinden onverminderd het recht op volledige vergoeding als vermeld in artikel 3.4.

3.6 “Ik bel voor U! is onder alle omstandigheden gerechtigd tot deelleveringen en dienovereenkomstige gedeeltelijke facturering.

4. TARIEVEN

4.1 Alle door “Ik bel voor U! geoffreerde of anderszins aangegeven tarieven zijn exclusief omzetbelasting.

4.2 Inflatoire, algemeen economische, politieke en bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen geven “Ik bel voor U! het recht haar prijzen te wijzigen. Dezelfde ontwikkelingen geven “Ik bel voor U! ook het recht de tarieven binnen een lopende overeenkomst te wijzigen, ook indien met een cliënt een bepaalde prijs per uur en/of handeling is overeengekomen.

4.3 In het artikel 4.2 genoemde geval heeft de cliënt het recht binnen 1 maand nadat hem mededeling van tariefwijziging is gedaan, de overeenkomst per aangetekende brief op te zeggen. Bij gebreke hiervan wordt de cliënt geacht de tariefwijziging te accepteren.

4.4 De cliënt komt geen (tussentijds) recht toe tot beëindiging van de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 4.3 indien een tariefwijziging het directe gevolg is van (een) overheidsmaatregel(en).

5. AANSPRAKELIJKHEID

5.1 “Ik bel voor U! sluit iedere aansprakelijkheid uit, voor zover deze niet in de wet dwingend geregeld is.

5.2 De aansprakelijkheid van “Ik bel voor U!, uit welke hoofde dan ook, zal het totale bedrag van de overeenkomst met de cliënt, dan wel het totale bedrag van de facturen van de twee maanden voorafgaand aan de oorzaak van de ontstane aansprakelijkheid, naar keuze van “Ik bel voor U!, nooit te boven gaan.

5.3 “Ik bel voor U! is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor eventuele materiële en/of immateriële (gevolg)schade als gevolg van door “Ik bel voor U! uit de naam van de cliënt gevoerde persoonlijke, telefonische of schriftelijke contacten met derden.

5.4 “Ik bel voor U! is ter zake van de door haar van opdrachtgever aangenomen werkzaamheden niet aansprakelijk voor onrechtmatige daden, onzorgvuldig gedrag, of nalatigheden van haar ondergeschikte of van hen, die niet in haar loondienst werkzaamheden ten behoeve van “Ik bel voor U! verrichten, dan wel op welke wijze ook direct of indirect zijn betrokken bij het uitvoeren van opdracht(en) voor/bij de cliënt.

5.5 “Ik bel voor U! kan, doordat zij regelmatig computerbestanden met derden uitwisselt, niet garanderen dat door “Ik bel voor U! aangeleverde bestanden en/of informatiedragers vrij zijn van elementen –waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, computervirussen– die storingen of schade van welke aard ook kunnen veroorzaken.

5.6 In geen geval zal “Ik bel voor U! aansprakelijk zijn voor gevolgschade van welke aard ook –waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, schade wegens winstderving, werkstagnatie, verlies van zakelijke– informatie– of gegevensbestanden en/of enige andere bedrijfsschade of geldelijk verlies– zelfs indien “Ik bel voor U! op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.

6. VRIJWARING

6.1 De cliënt zal “Ik bel voor U! en haar leveranciers vrijwaren en verdedigen tegen alle vorderingen en procedures die mochten voortvloeien uit, of het gevolg zijn van, enig handelen of nalaten van de cliënt in de strijd met enige bepaling van een met “Ik bel voor U! gesloten overeenkomst en/of de van toepassing zijnde specifieke voorwaarden en/of de onderhavige voorwaarden.

6.2 De cliënt zal “Ik bel voor U! en haar leveranciers schadeloos stellen voor alle schade en kosten opgelopen in hun verdediging tegen al zulke vorderingen en/of procedures, waaronder mede begrepen alle kosten van rechtskundige bijstand.

7. BETALING

7.1 Door “Ik bel voor U! verzonden facturen dienen door de cliënt binnen 14 dagen na de factuurdatum te zijn voldaan, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken en schriftelijk bevestigd door “Ik bel voor U!.

7.2 Betaling vindt plaats zonder aftrek en/of verrekening.

7.3 De cliënt kan tegen een factuur alleen per brief en gemotiveerd bezwaar maken. Het bezwaar dient binnen de betalingstermijn te worden gemaakt. Een zodanig bezwaar ontslaat de cliënt niet van zijn verplichting de factuur tijdig en volledig te voldoen.

7.4 Indien de cliënt niet binnen de in 7.1 bedoelde termijn aan de (volledige) betalingsverplichting heeft voldaan, is de cliënt van rechtswege in verzuim en is de cliënt aan “Ik bel voor U! de wettelijke rente verschuldigd over het (restant) factuurbedrag, alsmede de (buiten)gerechtelijke maatregelen, waaronder verstaan, maar niet beperkt tot opschorting van de dienstverlening en verrekening van openstaande vorderingen, toe te passen.

7.5 Iedere betaling door de cliënt strekt, ongeacht andersluidende aanwijzingen van de cliënt, buitengerechtelijke incassokosten en/of gerechtelijke kosten en strekt vervolgens ter voldoening van door de cliënt aan “Ik bel voor U! verschuldigde rente(n) en strekt eerst daarna ter voldoening van de oudste openstaande vordering(en).

8. GEHEIMHOUDING

8.1 In het kader van de overeenkomst krijgt cliënt mogelijk (vertrouwelijke) informatie betreffende “Ik bel voor U! onder ogen. Alle informatie dient als vertrouwelijk te worden beschouwd en cliënt garandeert er ook als zodanig mee om te gaan. Alle medewerkers van cliënt, die inzage krijgen in de documenten, alsmede derden, die door de cliënt inzage in de documenten wordt gegeven, zijn op de hoogte van het van het vertrouwelijke karakter. Cliënt garandeert dat het vertrouwelijke karakter van de documenten en andere informatie wordt gewaarborgd en zal alle verkregen informatie niet openbaren aan derden, tenzij deze informatie reeds het publieke domein is.

8.2 Indien de cliënt de informatie moet openbaren vanwege enige wettelijke verplichting, enig andere overheidsmaatregel, dan wel enig gerechtelijk bevel, zal cliënt “Ik bel voor U! vooraf informeren over de reden van openbaring. Openbaring zal te allen tijde geschieden in overleg met “Ik bel voor U!.

8.3 Openbaring van enige documenten en kennis in strijd met voorafgaande leden zal leiden tot een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van Euro 15.000,- (vijftien duizend euro) alsmede de daadwerkelijk geleden schade, ongeacht verdere juridische stappen.

9. DATABASE

9.1 Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de overeenkomst, zal “Ik bel voor U! bellen naar klanten/prospects/contacten van de cliënt op basis van het bestand dat cliënt heeft aangeleverd aan “Ik bel voor U!. De bestanden dienen te worden aangeleverd in een format als omschreven in de overeenkomst.

9.2 Cliënt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het aangeleverde bestand.

9.3 Cliënt is verantwoordelijk voor de ontdubbeling dan wel verwijdering van adresgegevens van klanten/prospects/contacten uit de aangeleverde bestanden indien deze klanten/prospects/contacten niet langer benaderd wensen te worden en dit hebben aangegeven via www.infofilter.nl, rechtstreeks aan cliënt of op enig andere wijze zoals aangegeven door de Telecommunicatiewet of andere wetten en/of richtlijnen van overheidswege. Verzuim hiervan is volledig voor rekening en risico van cliënt.

9.4 “Ik bel voor U! maakt, indien nodig, voor elke campagne voor cliënt een database en bijbehorende programmatuur, opdat maximaal rendement mogelijk is. Het eigendom, inclusief alle intellectuele eigendom, blijft bij “Ik bel voor U!.

9.5 “Ik bel voor U! zal zich optimaal inspannen voor het resultaat, maar zal nimmer het beoogde resultaat (kunnen) garanderen.

10. SCRIPT

10.1 “Ik bel voor U! maakt een script voor elke betreffende campagne. Cliënt begrijpt en accepteert dat elk script slechts een richtlijn is voor de te voeren gesprekken in een campagne en doorgaans niet letterlijk kan worden gebruikt. Afwijkingen van een script kunnen derhalve voorkomen.

10.2 Indien “Ik bel voor U! een nieuw script ontwikkelt, zal dat nieuwe script niet ingaan tegen de geest van de gemaakte afspraken met cliënt. “Ik bel voor U! hoeft geen voorafgaande toestemming te vragen aan cliënt en cliënt accepteert deze wijzigingen.

10.3 “Ik bel voor U! zal nadere aanwijzingen van cliënt in acht nemen en onverwijld aanpassen in het script.

10.4 “Ik bel voor U! accepteert geen aansprakelijkheid voor claims en/of andere (financiële) vorderingen die uit mogelijke wijzigingen in het script voortvloeien, tenzij er sprake is van grove schuld en/of nalatigheid van leidinggevend van “Ik bel voor U! en cliënt vrijwaart “Ik bel voor U! dan ook voor alle mogelijke kosten die uit een dergelijke claim en/of vordering voortvloeien.

10.5 Indien cliënt inzage heeft in het opgestelde script, of op of andere wijze informatie verkrijgt over –delen van– het door “Ik bel voor U! gebruikte script, de rode draad van het script en/of gebruikte methodes, dan dient cliënt dit te beschouwen als een bedrijfsgeheim van “Ik bel voor U! en deze informatie nooit ofte nimmer met derden te delen of zelf gebruik van te maken.

11. OVERMACHT

11.1 Indien “Ik bel voor U! door overmacht niet haar verplichtingen jegens de cliënt kan voldoen, worden de verplichtingen opgeschort voor de duur van overmachttoestand.

11.2 Onder overmacht van “Ik bel voor U! wordt verstaan elke van de wil van “Ik bel voor U! onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de cliënt geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van “Ik bel voor U! kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid te voorzien was. Tot overmachttoestanden worden in ieder geval gerekend: noodtoestanden (waaronder begrepen extreme weersomstandigheden, brand en blikseminslag), restricties en/of gewijzigde regelgeving door overheidsinstanties, (werk–)staking, oorlog, oproer, uitval van elektriciteit, onvoorziene uitval van computerapparatuur en andere voorzieningen.

11.3 In het geval van overmacht heeft de cliënt geen recht op enige (schade) vergoeding.

11.4 Indien de overmacht langer dan 30 dagen voortduurt, heeft de cliënt het recht de overeenkomst te ontbinden.

12. BEËINDIGING OVEREENKOMST

12.1 Partijen kunnen een overeenkomst, welke is aangegaan voor een onbepaalde tijd, tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

12.2 Partijen kunnen een overeenkomst, welke is aangegaan voor een bepaalde tijd, tussentijds opzeggen door uiterlijk één maand voor het einde van de lopende periode aan de andere partij schriftelijk mede te delen de overeenkomst te beëindigen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

12.3 “Ik bel voor U! is gerechtigd iedere overeenkomst tussentijds zonder opzegtermijn te beëindigen, indien de cliënt één of meer bepalingen van een met “Ik bel voor U! gesloten overeenkomst en/of van de toepassing zijnde specifieke voorwaarden en/of de onderhavige voorwaarden niet nakomt.

12.4 Indien de cliënt in verzuim is, in surseance van betaling verkeert, in staat van faillissement verkeert, of een aanvraag voor surseance van betaling of faillissement heeft gedaan, heeft “Ik bel voor U! het recht de overeenkomst te ontbinden onverminderd haar recht op uitbetaling van geleverde diensten alsmede (schade)vergoeding voor reeds ingeplande campagnes of delen daarvan en vergoeding van verdere schade.

13. ONVERBINDENDHEID

13.1 Indien enige bepaling van een met “Ik bel voor U! gesloten overeenkomst en/of van de van toepassing zijnde specifieke voorwaarden en/of van de onderhavige voorwaarden onverbindend mocht blijken, dient in plaats van die bepaling te worden gelezen de meest daarmee vergelijkbare wel verbindende bepaling. In dat geval blijven de overige bepalingen van de met “Ik bel voor U! gesloten overeenkomst en/of van de van toepassing zijnde specifieke voorwaarden en/of de onderhavige voorwaarden onverminderd van kracht.