

ALGEMENE VOORWAARDEN CONTACTENGINEERS BV

1. ALGEMENE BEGRIPSBEPALINGEN

- 1.1. **ContactEngineers:** ContactEngineers B.V. verricht communicatie en administratieve activiteiten (waaronder telefonie, klantenservice, afwikkeling van klachten en schadeclaims) voor en namens Opdrachtgevers.
- 1.2. **Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon, die aan ContactEngineers Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- 1.3. **Opdracht:** De Opdracht, waarbij ContactEngineers zich jegens Opdrachtgever verbindt de door deze opgedragen werkzaamheden te verrichten.
- 1.4. **Partijen:** ContactEngineers en Opdrachtgever samen.

2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Opdrachten, welke door ContactEngineers worden uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden niet meer geldig is, om welke reden dan ook, zullen partijen trachten in goed overleg met elkaar tot overeenstemming te komen over een nieuwe bepaling, waarvan de inhoud de bedoeling van partijen in de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.3. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden niet meer geldig is, om welke reden dan ook, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
- 2.4. Eventueel door opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. Indien ContactEngineers (deels) op zal treden als koper van goederen en/of opdrachtnemer, ten behoeve van (rechts)handelingen welke ContactEngineers dient te verrichten voor Opdrachtgever, zijn de in die eerdergenoemde relatie van toepassing zijnde algemene voorwaarden (ongeacht of deze van ContactEngineers of van een andere partij zijn) ook van toepassing naast deze algemene voorwaarden op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en ContactEngineers. In het geval dat deze algemene voorwaarden strijdig zijn met de hierboven aangegeven voorwaarden van derden, prevaleren deze algemene voorwaarden. De voorwaarden van derden (c.q. de afwijkende voorwaarden van ContactEngineers die van toepassing kunnen zijn) zullen aan Opdrachtgever op diens eerste verzoek worden toegezonden.

3. AANBIEDINGEN EN OFFERTES

- 3.1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is opgenomen.
- 3.2. De door ContactEngineers gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. ContactEngineers is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
- 3.3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is ContactEngineers daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze aanvaarding tot stand, tenzij ContactEngineers anders aangeeft.
- 3.5. Een samengestelde prijsopgave verplicht ContactEngineers niet tot het verrichten van een gedeelte opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4. TOTSTANDKOMING VAN DE OPDRACHT

- 4.1. De Opdracht komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende of schriftelijke bevestiging van akkoord op briefing, offertebevestiging, opdrachtbevestiging, overeenkomst of Opdracht door ContactEngineers retour is ontvangen en eindigt op het moment dat op de offertebevestiging of Opdracht is overeengekomen.
- 4.2. Indien geen einddatum wordt overeengekomen op de offertebevestiging of Opdracht, wordt de Opdracht geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 4.3. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de Opdracht met andere middelen te bewijzen.

5. PRIJS- EN TARIEFAANPASSINGEN

- 5.1. Alle genoemde en overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 5.2. ContactEngineers heeft het recht jaarlijks, per 1 januari, de prijzen en tarieven van de overeengekomen werkzaamheden aan te passen. Hierbij geldt als ondergrens de CBS-prijnsindex alle huishoudens (referteperiode oktober -oktober). Een verhoging van de prijzen en tarieven voor een nieuw kalenderjaar zal door ContactEngineers voor 15 december van het lopende kalenderjaar schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld.

6. UITVOERING VAN DE WERKZAAMHEDEN

- 6.1. Voor de uitoefening van haar activiteiten zal ContactEngineers handelen volgens instructie en procedures van de Opdrachtgever.
- 6.2. ContactEngineers zal de verstrekte Opdracht goed en zorgvuldig uitvoeren.
- 6.3. ContactEngineers heeft o.a. het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van een Opdracht. ContactEngineers behoudt daarbij de eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening.
- 6.4. Opdrachtgever is gehouden volledige medewerking te verlenen en ContactEngineers steeds tijdig al datgene ter beschikking te stellen, dat ContactEngineers noodzakelijk en/of nuttig acht om de werkzaamheden goed te kunnen verrichten.
- 6.5. Indien naar de mening van ContactEngineers gedurende de uitvoering van de opdracht extra werkzaamheden noodzakelijk zijn, wordt ContactEngineers geacht hiervoor opdracht van opdrachtgever te hebben gehad en zijn de oorspronkelijke bepalingen van de overeenkomst erop van toepassing. ContactEngineers is gehouden opdrachtgever onverwijld te informeren over aard en omvang van de extra werkzaamheden.
- 6.6. ContactEngineers behoudt zich het recht voor om telefoongesprekken met cliënten van opdrachtgevers op te nemen voor trainings- en verificatie doeleinden. In verband met de privacy van haar werknemers en de cliënten van opdrachtgever, kan ContactEngineers niet verplicht worden tot het overleggen van opnames. Opgenomen gesprekken worden automatisch vernietigd binnen een half jaar na afronding van een campagne.

7. GEHEIMHOUDING EN AUTEURSRECHTEN

- 7.1. Partijen verbinden zich tot geheimhouding van alle in het kader van de Opdracht ontvangen gegevens, waarvan zij kunnen vermoeden, dat deze van vertrouwelijke aard zijn.
- 7.2. Bij ContactEngineers berust het auteursrecht van de adviezen, rapportages of andere stukken welke door of namens ContactEngineers zijn uitgebracht. Opdrachtgever blijft eigenaar van de stukken, die hij ter inzage aan ContactEngineers heeft verstrekt.

8. FACTURATIE, BETALING EN INCASSOKOSTEN

- 8.1. ContactEngineers factureert in beginsel maandelijks achteraf naar gelang het vorderen van de werkzaamheden. Eventuele opstartkosten zullen in de maand waarin het akkoord op de Opdracht is gegeven in rekening gebracht worden.
- 8.2. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum op een door ContactEngineers aan te wijzen bankrekening, tenzij anders is overeengekomen.
- 8.3. De facturatie van de verrichte werkzaamheden is niet afhankelijk van de resultaten van de verleende Opdracht.

- 8.4. In geval van jaarafspraken is ContactEngineers gerechtigd aan Opdrachtgever een voorschot in rekening te brengen, dat per kwartaal wordt verrekend.
- 8.5. Indien Opdrachtgever de juistheid van een onderdeel van een factuur betwist, is hij niettemin gehouden tot betaling van het niet betwiste gedeelte van de betreffende factuur, zowel als eventuele daarvoor of daarna ingediende andere facturen. Indien en voor zover het betwiste gedeelte alsnog verschuldigd blijkt, geldt daarvoor de oorspronkelijke factuurdatum.
- 8.6. Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor sommatie of schriftelijke ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is over het (nog) te betalen bedrag de wettelijke rente verschuldigd, te rekenen vanaf de overeengekomen betaaltermijn na de factuurdatum tot de dag der betaling.
- 8.7. Alle gerechtelijke en buitenrechtelijke kosten, die voortvloeien uit het incasseren van niet tijdige betalingen, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

9. ANNULERING EN OPZEGGING

- 9.1. Indien en voor zover een samenwerkingsovereenkomst dat toelaat, door Opdrachtgever door ContactEngineers te verrichten werkzaamheden 30 dagen voor het overeengekomen (aanvangs-)tijdstip worden geannuleerd, zullen deze werkzaamheden door ContactEngineers voor 50% aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Gebeurt dit binnen 7 dagen voor het overeengekomen tijdstip, zullen de werkzaamheden volledig ten laste van Opdrachtgever worden gebracht.
- 9.2. Opzegging van een samenwerkingsverband kan uitsluitend geschieden indien deze mogelijkheid contractueel is overeengekomen en met inachtneming van overeengekomen termijnen. Indien geen termijnen zijn bepaald, geldt een opzegtermijn van 1 maand indien de samenwerking korter dan 12 maanden heeft bestaan en een opzegtermijn van 3 maanden voor overige samenwerkingsverbanden.
- 9.3. De duur van het samenwerkingsverband wordt bepaald in de beschrijving van de Opdracht (zie artikel 3 totstandkoming van de Opdracht).

10. OVERMACHT

- 10.1. Indien ContactEngineers door een niet toerekenbare tekortkoming ("overmacht") niet aan haar verplichtingen jegens opdrachtgever kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
- 10.2. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van ContactEngineers onafhankelijke omstandigheid ook al was deze ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst reeds te voorzien, die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert of waardoor naleving van de overeenkomst redelijkerwijze niet of niet meer in volle omgang van ContactEngineers geleverd kan worden, alsmede voor zover daaronder niet reeds begrepen, niet, niet volledige en/of vertraagde levering door (toe)leveranciers van ContactEngineers, in- en uitvoerverboden, maatregelen van Nederlandse en/of vreemde overheidsorganen die de uitvoering van de overeenkomst bezwaarlijker en/of kostbaarder maken dan bij het afsluiten van de overeenkomst was te voorzien, werkstakingen en/of bedrijfsbezettingen, verkeersstoringen, verlies of beschadiging bij het transport, brand, diefstal, storingen in levering van energie, defecten aan machines, alles zowel in het bedrijf van ContactEngineers als bij de toeleveranciers en voorts alle overige oorzaken welke ontstaan buiten de wil en/of het toedoen van ContactEngineers.
- 10.3. ContactEngineers is niet aansprakelijk voor niet, niet gehele of niet tijdige nakoming van haar verplichtingen ten gevolge van niet toerekenbare tekortkomingen.
- 10.4. Partijen zullen trachten in overleg tot overeenstemming te komen over een oplossing van de problemen, die zijn voortgekomen uit deze tekortkomingen.

11. AANSPRAKELIJKHEID

- 11.1. ContactEngineers spant zich naar beste weten en kunnen in bij de uitvoering van de werkzaamheden. Over in het kader van de Opdracht te behalen resultaten kunnen geen garanties worden gegeven. Hiervoor wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 11.2. ContactEngineers is nimmer aansprakelijk voor alle indirecte schade in de onderneming van Opdrachtgever, waaronder begrepen doch niet beperkt tot stagnatie in de geregelde gang van zaken.

- 11.3. ContactEngineers is tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de vergoeding van de directe schade die deze lijdt als rechtstreeks gevolg van niet of niet betamelijke nakoming van de overeengekomen werkzaamheden. Deze schadevergoeding is beperkt tot het bedrag van de factuur over de periode, waarbinnen ContactEngineers de overeengekomen werkzaamheden niet of niet betamelijk is nagekomen.
- 11.4. Alvorens ContactEngineers aansprakelijk te stellen is Opdrachtgever gehouden ContactEngineers zo mogelijk in de gelegenheid te stellen een bij de uitvoering van de Opdracht gemaakte fout binnen een redelijke termijn voor eigen rekening te herstellen.
- 11.5. Opdrachtgever vrijwaart ContactEngineers tegen alle aanspraken van derden, waaronder inbreuk op rechten van derden, welke direct of indirect samenhangen met de uitvoering van de Opdracht.
- 11.6. Indien de werknemer(s) van ContactEngineers in de uitoefening van zijn (hun) werkzaamheden voor Opdrachtgever schade ondervindt (ondervinden) waarvoor Opdrachtgever op grond van artikel 7:658 lid 4 BW aansprakelijk is, komt de eventueel te betalen schadevergoeding volledig voor rekening van Opdrachtgever.

12. OPSCHORTINGSRECHT

- 12.1. ContactEngineers is gerechtigd, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, de uitvoering van de Opdracht op te schorten, totdat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.

13. REFERENTIE

- 13.1. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat, indien ContactEngineers dit wenst, de naam en het logo van Opdrachtgever, voorzien van URL naar haar website, wordt opgenomen in een lijst met referenties op de website van ContactEngineers

14. MEDEDELINGSPLICHT

- 14.1. In geval een partij niet aan haar verplichtingen kan voldoen, of zij redelijkerwijs kan verwachten hieraan niet te kunnen voldoen, hetzij als gevolg van overmacht, hetzij als gevolg van andere omstandigheden, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.

15. OVERNAME WERKNEMERS

- 15.1. Opdrachtgever verplicht zich tijdens de lopende Opdracht, alsmede gedurende een jaar na de beëindiging van de laatste Opdracht, geen (voormalige) werknemers van ContactEngineers in dienst te nemen dan wel anderszins direct of indirect een zakelijke relatie met (voormalige) werknemers van ContactEngineers aan te gaan, tenzij ContactEngineers hiermede schriftelijk heeft ingestemd.
- 15.2. Bij overtreding van dit verbod verbeurt Opdrachtgever een door ContactEngineers dadelijk opeisbare boete van € 1.000,- voor iedere dag waarop de overtreding plaatsvindt. Onverminderd de boete blijft Opdrachtgever verplicht tot naleving van het verbod en tot vergoeding van door ContactEngineers geleden schade, indien en voor zover deze de boete overtreft.

16. TOEPASSELIJK RECHT

- 16.1. Op alle met ContactEngineers gesloten Opdrachten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Indien geschillen in verband met deze Opdracht of de uitvoering daarvan mochten ontstaan, zullen deze ter berechting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.