Algemene voorwaarden Tele-Sales Direct B.V.

1. Begripsbepalingen

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

AVG: de verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016;
Gebruiker: Tele-Sales Direct B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (5222 BP) 's-Hertogenbosch aan het adres Graaf van Solmsweg 52 (KvK-nummer 17237068);
Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon in de uitoefening van beroep of bedrijf of rechtspersoon die met Gebruiker een overeenkomst aangaat of is aangegaan;
Overeenkomst: elke overeenkomst waarbij Gebruiker zaken en/of rechten, waaronder gebruiksrechten, levert en/of diensten verleend aan Opdrachtgever;
Partijen: Gebruiker en Opdrachtgever tezamen.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, overeenkomsten en alle andere rechtsverhouding en de uitvoering daarvan tussen Gebruiker en Opdrachtgever.
2.2 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
2.3 Deze versie van de algemene voorwaarden treedt in de plaats van eerdere door Gebruiker gehanteerde versies van de algemene voorwaarden.
2.4 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk, dan wel via elektronische weg door Gebruiker en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
2.5 Gebruiker heeft te allen tijde het recht de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. In dat geval zal Gebruiker Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen c.q. aanvullingen.
2.6 Partijen wijzen uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever van de hand.
2.7 Indien de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Gebruiker en Opdrachtgever, wordt de Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten overeenkomsten, inclusief wijzigingen en aanvullingen van de algemene voorwaarden.
2.8 Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Gebruiker zal dan nieuwe bepaling(en) vaststellen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en), waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht worden genomen.

3. Aanbiedingen en prijs

3.1 Alle aanbiedingen van Gebruiker zijn vrijblijvend. Gebruiker behoudt zich het recht voor om alle aanbiedingen zowel voor als na aanvaarding door Opdrachtgever, zonder opgaaf van redenen in te trekken.
3.2 Gebruiker is niet gebonden aan mondelinge en/of schriftelijke toezeggingen door haar bestuur of zijn werknemers, tenzij Gebruiker deze toezegging(en) schriftelijk heeft bevestigd. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen tussen Partijen binden Gebruiker slechts indien deze schriftelijk door Gebruiker zijn bevestigd.
3.4 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd dan wel eventuele bijkomende kosten, tenzij schriftelijk bij de aanbieding of de opdrachtbevestiging anders is aangegeven.
3.5 Indien de opdracht een duur van drie maanden overstijgt, is Gebruiker na die periode gerechtigd (eventuele) kostenstijgingen aan Opdrachtgever door te belasten, waarbij in het bijzonder loon-, verzend- en telecommunicatiekosten. Indien tussen Partijen onduidelijkheid bestaat over de aanvang van de opdracht, wordt de aanvangsdatum van de opdracht gelijkgesteld met de datum van dagtekening van de opdrachtbevestiging.
3.6 Indien aanwijzingen van Opdrachtgever tot gevolg hebben dat de (uitvoering van de) oorspronkelijke opdracht wijzigt, is Gebruiker gerechtigd hiervoor meerkosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

3.7 Indien Opdrachtgever om versnelde uitvoering van de opdracht of uitvoering buiten gebruikelijke werktijden (dat wil zeggen vóór 09.00 uur of na 17.00 uur) vraagt, is Gebruiker gerechtigd meerkosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Totstandkoming overeenkomst

4.1 De Overeenkomst komt tot stand door toezending van de opdrachtbevestiging door Gebruiker aan Opdrachtgever en aanvaarding door Opdrachtgever, of als dit eerder is op het moment dat Gebruiker feitelijk met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen, hetgeen kenbaar was of kenbaar behoorde te zijn voor Opdrachtgever.

4.2 De inhoud van de Overeenkomst wordt neergelegd in de opdrachtbevestiging. Tussen partijen staat vast dat de opdrachtbevestiging de inhoud van de Overeenkomst juist en volledig weergeeft, tenzij Opdrachtgever binnen tien (10) dagen na dagtekening van de opdrachtbevestiging een andersluidend schriftelijk bericht aan de Gebruiker stuurt. Na ommekomst van voornoemde periode en behoudens tegenbericht als bedoeld in dit artikel zijn Partijen gebonden aan de Overeenkomst zoals neergelegd in de opdrachtbevestiging.

5. Uitvoering van de opdracht

5.1 Gebruiker zal de opdracht behoudens andersluidende aanwijzingen conform de Overeenkomst uitvoeren.

5.2 Werkzaamheden en diensten worden door Gebruiker uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor het resultaat.

5.3 Een in de opdrachtbevestiging opgenomen uitvoeringstermijn is geen voor voldoening bepaalde (fatale) termijn. Opdrachtgever kan geen rechten aan die termijn ontlenen.

5.4 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

5.5 Ten aanzien van contacten met derden van welke aard of inhoud dan ook verplicht Gebruiker zich uitsluitend tot het leveren van een bepaalde inspanning. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor het resultaat.

5.6 Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Gebruiker toerekenbaar is.

6. Opschorting of ontbinding

6.1 Gebruiker is bevoegd de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten of – naar zijn eigen keuze - de Overeenkomst te ontbinden, ingeval:

a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst (waaronder tijdige betaling) en/of deze algemene voorwaarden niet of niet (tijdig) deugdelijk nakomt;
b. Gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden niet of niet (tijdig) deugdelijk zal nakomen;
c. van een (aanvraag tot) faillissement, surseance van betaling of een crediteurenakkoord buiten faillissement ten aanzien van Opdrachtgever;
d. Opdrachtgever overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf;
e. Opdrachtgever onder curatele wordt gesteld of overlijdt;
f. Opdrachtgever wordt ontbonden; en/of
g. van beslaglegging ten aanzien van Opdrachtgever of Opdrachtgever op enige andere wijze niet langer vrijelijk of volledig over zijn vermogen kan beschikken.

6.2 Ingeval van een ontbinding van de Overeenkomst op grond van een omstandigheid genoemd in lid 1 van dit artikel, is Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Gebruiker geleden schade, onder meer bestaande uit winstderving en kosten van ingebrekestelling, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

7. Einde van de opdracht

7.1 Na uitvoering van de in de Overeenkomst omschreven werkzaamheden is de opdracht door voltooiing beëindigd.

7.2 Een eventuele detacheringovereenkomst eindigt van rechtswege indien de periode zoals overeenkomen in de Overeenkomst is verstreken.

7.3 Indien vergoeding op grond van nacalculatie is overeengekomen is de opdracht beëindigd na goedkeuring van de eindafrekening door Opdrachtgever. De eindafrekening is goedgekeurd door Opdrachtgever zo deze niet binnen zeven (7) dagen na ontvangst daarvan bezwaar heeft gemaakt.

7.4 Gebruiker is te allen tijde bevoegd de opdracht (tussentijds) op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van tien (10) werkdagen.

7.5 Opdrachtgever is niet bevoegd de opdracht (tussentijds) op te zeggen.

8. Betaling

8.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen bedraagt de betalingstermijn veertien (14) dagen te rekenen vanaf de factuurdatum.

8.2 Opdrachtgever is niet bevoegd enig door hem te verrichten betaling wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen, zijn betalingsverplichting op te schorten of enige betalingsverplichting te verrekenen dan wel te compenseren met enige tegenvordering die Opdrachtgever mocht hebben op Gebruiker.

8.3 Na ommekomst van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 8.1 is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan over het openstaande bedrag twaalf procent (12%) rente per jaar verschuldigd.

8.4 Na ommekomst van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 8.1 is Gebruiker zonder nadere (schriftelijke) ingebrekestelling c.q. aanzegging gerechtigd buitengerechtelijke incassomaatregelen te nemen. Gebruiker is gerechtigd de met die maatregelen gemoeide kosten op Opdrachtgever te verhalen. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op vijftien procent (15%) van het verschuldigde, met een minimum van € 90,00,- met dien verstande dat Gebruiker altijd gerechtigd is de daadwerkelijk gemaakte kosten te vorderen.

8.5 Na ommekomst van de betalingstermijn is Gebruiker zonder nadere (schriftelijke) ingebrekestelling c.q. aanzegging gerechtigd rechtsmaatregelen te nemen. Gebruiker is gerechtigd de kosten gemoeid met die maatregelen integraal, dus in afwijking van enige forfaitaire proceskostenvergoedingsregeling, op de Opdrachtgever te verhalen.

8.6 Reclames of bezwaren omtrent de kwaliteit van de door Gebruiker geleverde diensten of enige andere tekortkoming van Gebruiker dienen binnen zeven (7) dagen nadat de uitkomsten c.q. resultaten van de opdracht door Gebruiker met Opdrachtgever zijn gedeeld, kenbaar worden gemaakt, dan wel uiterlijk zeven (7) dagen nadat een factuur is ontvangen. Reclames buiten de klachttermijn zoals hiervoor omschreven, worden niet in behandeling genomen, waarbij te gelden heeft dat de aanspraken van de Opdrachtgever ter zake zijn vervallen. Mocht de klachttermijn op basis van het voorgaande niet kunnen worden vastgesteld, dan geldt er een klachttermijn van zeven (7) dagen nadat enige tekortkoming door Opdrachtgever is ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken.

8.7 Indien zich een omstandigheid voordoet zoals in artikel 6.1 genoemd worden alle vorderingen die Gebruiker op Opdrachtgever heeft onmiddellijk opeisbaar.

9. Eigendomsvoorbehoud en revindicatie

9.1 Alle door Gebruiker geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen uitkomsten van onderzoek, ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, (log)boeken, onderdelen, enz., blijven eigendom van Gebruiker totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met Gebruiker gesloten Overeenkomsten is nagekomen. Totdat alle voornoemde verplichtingen door Opdrachtgever zijn nagekomen, kan Gebruiker zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen. Kosten ontstaan tijdens het revindiceren (terugnemen) van deze eigendommen worden verhaald op Opdrachtgever.

9.2 Voor het geval Gebruiker zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wenst uit te oefenen, geeft Opdrachtgever reeds nu voor alsdan onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan Gebruiker om al die plaatsten te (doen) betreden waar de eigendommen van Gebruiker zich bevinden en die eigendommen mee terug te (doen) nemen.

10. Imputatie en verrekening

10.1 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken allereerst ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten zoals bedoeld in de artikelen 8.3 tot en met 8.5 en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook als Opdrachtgever bij de betaling expliciet vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere c.q. andere factuur.

10.2 Verrekening van enige vordering die de Opdrachtgever op Gebruiker mocht hebben, is uitgesloten.

10.3 Het is Opdrachtgever behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Gebruiker niet toegestaan enige vordering die de Opdrachtgever op Gebruiker mocht hebben te bezwaren of te vervreemden.

11. Boete

11.1 Bij enige tekortkoming in de nakoming van enige verplichting die de Opdrachtgever jegens Gebruiker heeft, verbeurt de Opdrachtgever zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling een onmiddellijk opeisbare niet voor matiging vatbare boete gelijk aan twintig procent (20%) van de geldelijke waarde van de verplichting c.q. de gefactureerde of te factureren bedragen, onverminderd het recht van Gebruiker om van Opdrachtgever nakoming en/of vergoeding van de geleden en/of nog te lijden schade te vorderen.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld.

12.2 De totale aansprakelijkheid van Gebruiker wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van enkel en alleen directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

12.3 De aansprakelijkheid van Gebruiker wordt uitgesloten, op welke rechtsgrond dan ook, voor zover het schadebedrag meer beloopt dan de dekking van de beroeps-/ aansprakelijkheidsverzekering van Gebruiker.

12.4 Gebruiker is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht (in de zin van artikel 13.1).

12.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Gebruiker meldt, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontdekking. Bij niet tijdige melding vervalt enig recht op schadevergoeding. Iedere vordering tot schadevergoeding jegens Gebruiker vervalt door enkel verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de schade, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

13. Overmacht

13.1 Gebruiker is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken of omstandigheden waarop Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker gehinderd wordt in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: (burger)oorlog, oorlogsgevaar, terrorisme, oproer, molest, een pandemie of epidemie, brand, waterschade, overstroming, aardverschuiving, weersinvloeden, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting in- en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoringen, storingen van internet, netwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, algemene vervoersproblemen, alles zowel in het bedrijf van Gebruiker als bij derden van wie Gebruiker de benodigde materialen, producten, grondstoffen of diensten geheel of gedeeltelijk moet betrekken.

13.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden mede verstaan het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers, die door Opdrachtgever aan Gebruiker zijn voorgeschreven.

13.3 Ingeval van overmacht heeft Gebruiker het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van de opdracht op te schorten totdat zij wel tot de bedongen uitvoering in staat is, dan wel zonder rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst te ontbinden, zulks door dit Opdrachtgever schriftelijk mede te delen en zulks zonder dat Gebruiker gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

13.3 Zodra het voor Gebruiker blijvend onmogelijk is zijn verplichtingen na te komen door het bestaan van een overmacht situatie, of zolang de overmacht situatie langer dan acht (8) weken aanhoudt of zal aanhouden, heeft iedere partij het recht om de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat Gebruiker schadevergoeding is verschuldigd.

13.4 Voor zover Gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte, separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

14. Geheimhouding

14.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere Partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

15. Intellectuele eigendom

15.1 Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die Gebruiker toekomen op grond van de Auteurswet.

15.2 Alle door Gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, aanbiedingen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

15.3 Documenten, bestanden en databases die bij de uitvoering van de opdracht door Gebruiker zijn op- of samengesteld blijven het eigendom van Gebruiker tot Opdrachtgever aan al zijn verplichtingen jegens Gebruiker heeft voldaan.

15.4 Gebruiker behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

16. Persoonsgegevens

16.1 In het geval er door Opdrachtgever of Gebruiker persoonsgegevens worden verwerkt heeft het volgende te gelden. Gebruiker is verwerker in de zin van de AVG. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

16.2 Gebruiker zal zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's die verwerking van persoonsgegevens met zich brengt. Deze beveiliging beperkt zich echter tot systemen of infrastructuur die in de macht liggen van Gebruiker en ontslaat Opdrachtgever in geen enkel opzicht van zijn verplichtingen onder de AVG.

16.3 Indien Opdrachtgever op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te wijzigen, verwijderen of over te dragen, verleent Gebruiker hieraan medewerking, onder vergoeding door Opdrachtgever van de redelijk te maken kosten door Gebruiker.

17. Geschillen

17.1 De rechtsverhouding(en) tussen Gebruiker en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.

17.2 Geschillen voortvloeiende uit rechtsverhouding(en) tussen Gebruiker en Opdrachtgever worden bij uitsluiting voorgelegd aan de Rechtbank te 's-Hertogenbosch (Rechtbank Oost-Brabant).