



Algemene Voorwaarden Antwoordservice Nederland B.V.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door en/of aan Antwoordservice Nederland B.V. (Antwoordservice Nederland) gedane aanbiedingen en alle door Antwoordservice Nederland met de opdrachtgever (opdrachtgever) en/of één of meer derden gesloten overeenkomsten. Zij zijn tevens van toepassing op alle verbintenissen die voortvloeien uit nadien tussen partijen gesloten overeenkomsten.
- 1.2 Eventuele door opdrachtgever gehanteerde (algemene) (inkoop)voorwaarden worden door Antwoordservice Nederland niet geaccepteerd en zijn derhalve niet van toepassing.

2. Definities

In deze voorwaarden en alle aanbiedingen en overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn, wordt verstaan onder:

- a. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Antwoordservice Nederland, opdrachtgever en één of meer derden op grond waarvan Antwoordservice Nederland gehouden is tot het aannemen, opnemen, doorgeven en/of verzenden van Calls en Meldingen bestemd voor opdrachtgever en/of bedoelde derden;
- b. **Calls:** de Incoming, Outgoing en Non-Live Calls;
- c. **Incoming Call:** een inkomend, in Infinity geregistreerd, telefoongesprek;
- d. **Outgoing Call:** een uitgaand, in Infinity geregistreerd, telefoongesprek, sms, emailbericht of faxbericht;
- e. **Non-Live Call:** een in Infinity geregistreerde actie waaraan geen Incoming Call is gekoppeld;
- f. **Call Volume:** het totaal aantal Incoming, Outgoing en Non-Live Calls;
- g. **Abandoned:** een Call waarin de beller de Call beëindigt nadat een connectie is gemaakt, maar voordat de Call daadwerkelijk door een Operator in behandeling is genomen;
- h. **Infinity:** het Interne Call Center systeem van Antwoordservice Nederland waarin het Script, de contactgegevens en roosters van relevante externe specialisten en werknemers van opdrachtgever als ook de contactgegevens van relevante klanten van opdrachtgever zijn opgenomen;
- i. **Script:** het in Infinity vastgelegde protocol aan de hand waarvan de operators van Antwoordservice Nederland Calls en Meldingen afhandelen;
- j. **Operators:** de medewerkers van Antwoordservice Nederland die de Calls en Meldingen afhandelen;
- k. **Meldingen:** de in Infinity geregistreerde berichten;
- l. **Startdatum:** één volle werkdag nadat opdrachtgever schriftelijk zijn doorschakelnummer van Antwoordservice Nederland heeft ontvangen;
- m. **Gesprekskosten:** de kosten die de betreffende provider aan Antwoordservice Nederland in rekening brengt terzake van de telefoongesprekken die de Operators in het kader van de uitvoering van de uit hoofde van de overeenkomst op Antwoordservice Nederland rustende verplichtingen doorverbinden;
- n. **Factuur:** de -maandelijkse- vergoeding die opdrachtgever aan Antwoordservice Nederland verschuldigd is voor de door Antwoordservice Nederland -in één maand- verleende diensten en verrichte werkzaamheden en welke vergoeding Antwoordservice Nederland opdrachtgever maandelijks in rekening zal brengen.

3. Aanbod, Totstandkoming en Aanvang van de overeenkomst

- 3.1 Alle door Antwoordservice Nederland gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend.
- 3.2 Zodra Antwoordservice Nederland de door opdrachtgever getekende overeenkomst en het door opdrachtgever ingevulde intakeformulier heeft ontvangen, geldt de aanbieding van Antwoordservice Nederland als door opdrachtgever aanvaard.
- 3.3 De in 2a omschreven diensten nemen een aanvang één volle werkdag nadat opdrachtgever schriftelijk zijn doorschakelnummer van Antwoordservice Nederland heeft ontvangen.

4. Inhoud van de overeenkomst

- 4.1 Antwoordservice Nederland zal alle via de door opdrachtgever vooraf aangegeven telefoonnummers inkomende vragen, klachten en storingsmeldingen aannemen, opnemen, doorgeven en/of verzenden. Antwoordservice Nederland zal zich daarbij inspannen de gegevens en/of instructies als neergelegd in het intakeformulier zo veel als mogelijk in acht te nemen.
- 4.2 Antwoordservice Nederland maakt gebruik van een zogenaamde voicelogger om zowel de Incoming als de Outgoing Calls voor trainings- en coachingsdoeleinden op te nemen. Antwoordservice Nederland zal de opgenomen telefoongesprekken niet aan derden verstrekken dan wel derden daar op auditieve wijze kennis van laten nemen dan wel derden mededeling over de inhoud daarvan doen behoudens voorzover Antwoordservice Nederland daar op last van enige rechterlijke autoriteit toe wordt verplicht.
- 4.3 Mondelinge afspraken binden Antwoordservice Nederland eerst na schriftelijke bevestiging door Antwoordservice Nederland.
- 4.4 Aanvullingen op en wijzigingen van de overeenkomst gelden slechts nadat deze door beide partijen schriftelijk zijn geaccordeerd.

5. Duur, opzegging en ontbinding van de overeenkomst

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één jaar. In de eerste contractperiode kan de overeenkomst niet anders worden opgezegd dan conform het in artikel 5.2 bepaalde.
- 5.2 Behoudens schriftelijke opzegging uiterlijk drie maanden vóór de einddatum van de lopende contractperiode wordt de overeenkomst steeds voor de duur van telkens één jaar stilzwijgend verlengd.
- 5.3 Opzegging dient aangetekend met handtekening retour (en) tegen de laatste dag van de kalendermaand te geschieden.
- 5.4 Een niet-tijdig gedane opzegging heeft pas effect na afloop van de op de lopende contractperiode volgende nieuwe contractperiode, derhalve voor de periode volgende op die waarin te laat was opgezegd.

- 5.5 Naast de gevallen waarin de wederpartij toerekenbaar niet aan haar verplichtingen voldoet, hebben partijen het recht de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang bij aangetekende brief met handtekening retour of deurwaardersexploot te ontbinden indien de wederpartij:
- haar bedrijfsvoering staakt, wordt ontbonden of feitelijk wordt geliquideerd
 - de vrije beschikking over haar vermogen of een deel daarvan verliest
 - surséance van betaling of faillissement aanvraagt
 - in staat van faillissement wordt verklaard
 - een akkoord buiten faillissement aanbiedt.
- 5.6 Wanneer opdrachtgever meent dat Antwoordservice Nederland toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige uit hoofde van de overeenkomst op haar rustende verplichting, zal hij Antwoordservice Nederland alvorens tot ontbinding over te gaan altijd schriftelijk in gebreke stellen en haar een redelijke termijn van ten minste vier weken gunnen om de tekortkoming te verhelpen. Deze ingebrekestelling dient aangetekend met handtekening retour te worden verzonden. Indien de toerekenbare tekortkoming door Antwoordservice Nederland niet binnen vier weken is hersteld, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 6. Tariefstelling, facturering en indexering**
- 6.1 De maandelijks door opdrachtgever aan Antwoordservice Nederland verschuldigde bedragen bestaan uit een (i) basisvergoeding, (ii) een bedrag per minuut voor alle Calls en (iii) een bedrag per minuut voor doorverbinden.
- 6.2 Prijsbepalende kosten - waaronder te verstaan maar niet beperkt tot kosten waarvan een stijging zich kan voordoen op grond van wettelijke regelingen, zoals bijvoorbeeld een nieuw tot stand gekomen collectieve arbeidsovereenkomst, maar ook kosten welke door derden periodiek aan Antwoordservice Nederland in rekening worden gebracht voor levering van goederen en diensten welke door Antwoordservice Nederland in het kader van haar activiteiten voor opdrachtgever worden gebezigd – worden door Antwoordservice Nederland aan opdrachtgever doorberekend vanaf het moment dat een kostenstijging in de tariefstelling is verwerkt.
- 6.3 Antwoordservice Nederland zal maandelijks factureren door middel van een online factuur, tenzij opdrachtgever zijn voorkeur voor een papieren factuur aan Antwoordservice Nederland kenbaar maakt. Voor een papieren factuur zal Antwoordservice Nederland aan opdrachtgever een vergoeding in rekening brengen.
- 6.4 Alle klachten over facturen dienen op straffe van verval binnen veertien dagen na de factuurdatum schriftelijk aan Antwoordservice Nederland kenbaar te worden gemaakt. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- 6.5 Opdrachtgever is niet bevoegd enige vordering op Antwoordservice Nederland met zijn betalingsverplichtingen jegens Antwoordservice Nederland te verrekenen.
- 6.6 Indien opdrachtgever de factuur niet binnen de overeengekomen dertig dagen termijn betaalt en de vertraging niet aan Antwoordservice Nederland te wijten is, is opdrachtgever zonder dat een ingebrekestelling vereist is in verzuim. Opdrachtgever is dan over het achterstallige factuurbedrag 2% rente per maand verschuldigd. Antwoordservice Nederland is dan ook bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering van het aan haar verschuldigde over te gaan. Alle daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten zijn voor rekening van opdrachtgever tenzij Antwoordservice Nederland verkiest om deze kosten forfaitair te bepalen op 15% van het te vorderen bedrag.
- 6.7 Bij niet-tijdige betaling is Antwoordservice Nederland bovendien gerechtigd haar dienstverlening geheel op te schorten totdat het volledige openstaande bedrag door haar is ontvangen.
- 6.8 Indien Antwoordservice Nederland meerdere overeenkomsten met opdrachtgever heeft gesloten waarvoor meer dan één factuur wordt verzonden en opdrachtgever een factuur niet binnen de overeengekomen dertig dagen termijn betaalt, staat het Antwoordservice Nederland vrij haar verplichtingen uit zowel de betreffende overeenkomst als die op grond van de overige overeenkomsten op te schorten.
- 6.9 Per 1 januari van elk kalenderjaar worden de door Antwoordservice Nederland te ontvangen vergoedingen geïndexeerd op basis van de wijziging in het maandprijsindexcijfer volgens het indexcijfer "CPI - alle huishoudens (2006 = 100)", gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Indien de publicatie van het bovenstaande indexcijfer gestaakt mocht worden, zullen partijen in overleg treden teneinde een vervangende indexering vast te stellen.
- 7. Overmacht en aansprakelijkheid**
- 7.1 Partijen zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van buiten hun invloedssfeer gelegen omstandigheden, mits deze ook volgens de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet voor hun rekening komen. Voor wat betreft de nakoming door Antwoordservice Nederland worden onder overmacht mede verstaan computervirussen, hackersactiviteiten, het tekortschieten door derden (waaronder telefoonbedrijven, nutsbedrijven en internet providers) en andere van buiten komende oorzaken die het afhandelen van calls en meldingen belemmeren.
- 7.2 Indien de door Antwoordservice Nederland getroffen noodmaatregelen geen uitkomst bieden, heeft opdrachtgever het recht om gedurende de overmachttoestand van Antwoordservice Nederland vergelijkbare diensten in te kopen bij derden. Na beëindiging van de overmachttoestand zullen de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen echter herleven.
- 7.3 Antwoordservice Nederland is niet aansprakelijk voor bedrijfsschade en andere indirecte schade die opdrachtgever lijdt tengevolge van het niet nakomen door Antwoordservice Nederland van een uit hoofde van de overeenkomst op haar rustende verplichting, behoudens schade die te wijten is aan opzet of grove schuld van Antwoordservice Nederland en/of haar ondergeschikten. Onder indirecte schade wordt mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 7.4 Antwoordservice Nederland is niet aansprakelijk voor schade door letsel, ziekte of overlijden van klanten, derden, werknemers en/of hulppersonen van opdrachtgever. Opdrachtgever zal Antwoordservice Nederland vrijwaren tegen dergelijke vorderingen.
- 7.5 Opdrachtgever vrijwaart Antwoordservice Nederland tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade die aan hen wordt toegebracht door opdrachtgever, diens ondergeschikten en/of diens hulppersonen.
- 7.6 Indien Antwoordservice Nederland bij de uitvoering van de overeenkomst contact legt tussen enerzijds opdrachtgever of diens klanten en anderzijds een door opdrachtgever of diens klanten aan Antwoordservice Nederland aangewezen derde,



aanvaardt Antwoordservice Nederland geen aansprakelijkheid voor de juiste uitvoering van de door die derde aangeboden en verleende diensten.

- 7.7 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige en juiste aanvulling van de in het script opgenomen gegevens. Indien en voorzover opdrachtgever de aanvulling van die gegevens niet tijdig en/of niet juist aan Antwoordservice Nederland heeft doorgegeven ten gevolge waarvan Antwoordservice Nederland alsdan alleen over de oude c.q. nog niet aangepaste gegevens beschikt, is Antwoordservice Nederland niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet voorhanden hebben van de voor de afhandeling van de calls en/of meldingen benodigde juiste en up to date zijnde gegevens.
- 7.8 Antwoordservice Nederland is niet aansprakelijk voor schade waarvoor een aanspraak bestaat op grond van een door opdrachtgever gesloten verzekering.
- 7.9 Indien en voor zover Antwoordservice Nederland aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag waarop in het desbetreffende geval de door Antwoordservice Nederland gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) aanspraak geeft (geven).
- 7.10 Opdrachtgever dient eventuele vorderingen tot schadevergoeding binnen één maand na het voorval waarop hij zijn vordering baseert schriftelijk bij Antwoordservice Nederland in te dienen, zulks op straffe van verval van recht.

8. Geheimhouding

Partijen verbinden zich over en weer om vertrouwelijke informatie waarover zij in het kader van (de uitvoering) van de overeenkomst de beschikking krijgen, geheim te houden en deze informatie slechts te gebruiken voor zover voor de nakoming van de verplichtingen onder de overeenkomst vereist, behoudens:

- a. voorzover vereist door toepasselijk recht of door enige rechterlijke autoriteit, maar in dat geval slechts na raadpleging van de andere partij met betrekking tot het tijdstip en de inhoud van de bekendmaking.
- b. aan hun professionele adviseurs onder oplegging van geheimhouding en slechts voor zover noodzakelijk voor enig wettig doel.
- c. voor zover die informatie op of na de datum van de overeenkomst openbaar is geworden anders dan door onrechtmatige openbaarmaking waarvan de betrokken partij op het moment van openbaarmaking wist of redelijkerwijs had kunnen weten dat deze onrechtmatig was.

9. Contractoverdracht

Partijen zijn zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij niet bevoegd de rechten en/of verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst aan een derde over te dragen. De andere partij mag haar toestemming evenwel uitsluitend op redelijke gronden onthouden.

10. Slotbepalingen

- 10.1 Op de overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Antwoordservice Nederland is bevoegd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Antwoordservice Nederland zal opdrachtgever in het voorkomende geval een exemplaar van de nieuwe voorwaarden toezenden. Opdrachtgever heeft het recht Antwoordservice Nederland binnen dertig dagen na dagtekening van de brief waarmee Antwoordservice Nederland opdrachtgever de nieuwe voorwaarden toezendt, te laten weten niet met het van toepassing zijn van de nieuwe voorwaarden in te stemmen. De overeenkomst wordt dan onder de oude voorwaarden voortgezet. Dertig dagen na dagtekening van de brief waarmee Antwoordservice Nederland opdrachtgever de nieuwe voorwaarden toezendt, vervalt het recht van opdrachtgever om bezwaar te maken en wordt de overeenkomst onder de nieuwe voorwaarden voortgezet.
- 10.3 Mededelingen door Antwoordservice Nederland gedaan aan de laatste door opdrachtgever opgegeven (e-mail)adressen, faxnummers en telefoonnummers worden geacht door opdrachtgever te zijn ontvangen.
- 10.4 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn ook na de beëindiging van de overeenkomst voort te duren, blijven ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval de geheimhoudingsverplichting uit hoofde van artikel 8 en de geschillenbeslechting van artikel 10.6.
- 10.5 Voor zover enig beding in de tussen Antwoordservice Nederland en opdrachtgever gesloten overeenkomst, waaronder begrepen de onderhavige Algemene voorwaarden, nietig is c.q. vernietigbaar is c.q. de wederpartij stelt dat enig beding niet van toepassing is omdat dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn en een beroep hierop door de rechter wordt gehonoreerd c.q. aanvaard, dient dit geding te worden geconverteerd in een zodanig beding dat zoveel als mogelijk recht wordt gedaan aan de strekking van het nietige c.q. vernietigde c.q. buiten toepassing gelaten beding.
- 10.6 Elk geschil betreffende de uitleg of uitvoering van de overeenkomst, alsmede elk ander geschil terzake van of in verband met de overeenkomst, hetzij juridisch, hetzij feitelijk, geen uitgezonderd, zal ter beslechting aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage worden voorgelegd, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.

Antwoordservice Nederland B.V. is onder no. 27157507 ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Haaglanden