

Algemene Voorwaarden Binnen Verkoop Ondersteuning B.V.

Ingeschreven in het handelsregister onder nummer 27328668

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden
- Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes
- Artikel 4 - De overeenkomst
- Artikel 5 - Prijzen
- Artikel 6 - Levering en leveringstermijnen
- Artikel 7 - Betaling
- Artikel 8 - Reclame
- Artikel 9 - Aansprakelijkheid en overmacht
- Artikel 10 - Vrijwaring
- Artikel 11 - Wanprestatie, ontbinding en beëindiging
- Artikel 12 - Geheimhouding
- Artikel 13 - Databank
- Artikel 14 - Belscript
- Artikel 15 - Overige

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die opdracht verstrekt aan Opdrachtnemer voor het verrichten van werkzaamheden en/ of het leveren van diensten.
2. **Opdrachtnemer:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Binnen Verkoop Ondersteuning BV, zoals ingeschreven in het handelsregister onder nummer 27328668.
3. **Overeenkomst(en):** de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst, waarbij Opdrachtnemer op verzoek en ten behoeve van Opdrachtgever werkzaamheden verricht en/of diensten levert (de opdracht).
4. **Partijen:** Opdrachtnemer en Opdrachtgever tezamen;

Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten en alle door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders schriftelijk zijn overeengekomen.
2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Opdrachtnemer voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Indien er toch voorwaarden van Opdrachtgever schriftelijk van toepassing worden verklaard door Opdrachtnemer, dan gelden die voorwaarden van Opdrachtgever slechts voor die betreffende opdracht en niet op daaropvolgende opdrachten. Bij strijdigheid van deze algemene voorwaarden en de door de Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden, prevaleren deze algemene voorwaarden.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen de nietige of vernietigde bepalingen dan in overleg vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij en indien voor zover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zal worden genomen. Alleen wijzigingen die schriftelijk zijn overeengekomen, zijn rechtsgeldig.

6. Indien op een Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn verklaard, stemt Opdrachtgever in met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op eventuele latere Overeenkomsten, tenzij later schriftelijk anders wordt overeengekomen.

Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en/of offertes c.q. prijsopgaven zijn vrijblijvend, tenzij uit de offerte uitdrukkelijk anders blijkt. Alle offertes zijn geldig tot 30 dagen na dagtekening, tenzij schriftelijk anders aangegeven. Indien er binnen 30 dagen na dagtekening van de offerte geen Overeenkomst tot stand is gekomen, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om het aanbod in te trekken, dan wel de aangeboden prijzen en andere condities te wijzigen.
2. Toezending van offertes, prijsopgaven en/of andere documentatie verplicht Opdrachtnemer niet tot acceptatie van de opdracht. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om opdrachten en Overeenkomsten zonder opgave van redenen te weigeren en/of te beëindigen.

Artikel 4 – De overeenkomst

1. De Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt pas bindend voor Partijen, zodra deze schriftelijk is bevestigd door Opdrachtnemer.
2. Indien Opdrachtgever een opdracht niet schriftelijk heeft bevestigd, maar er desondanks wel (stilzwijgend) mee instemt dat Opdrachtnemer start met het uitvoeren van de opdracht, dan zal de inhoud van de afgegeven offerte als overeengekomen gelden. Nadere mondelinge afspraken en bedingen zijn slechts bindend, indien Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd.
3. Afspraken en/of Overeenkomsten die zijn gemaakt met ondergeschikte leden van het personeel van Opdrachtnemer binden Opdrachtnemer niet, voor zover deze niet schriftelijk door een tekeningsbevoegde van Opdrachtnemer zijn bevestigd. Als ondergeschikt personeel zijn in dit verband te beschouwen alle werknemers die niet tekeningsbevoegd zijn.
4. Overeenkomsten met een langlopend en wederkerend karakter worden in overleg afgesloten voor een periode van 1 jaar met stilzwijgende verlening voor 1 jaar, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Opdrachtnemer gaat uit van de gegevens die Opdrachtgever aan haar ter beschikking stelt. De door Opdrachtnemer opgenomen gegevens bij offerte of Overeenkomst, worden als juist gezien, tenzij Opdrachtgever hier schriftelijk correcties op aanbrengt, voordat Opdrachtnemer uitvoering geeft aan de Overeenkomst. Tussentijdse wijzigingen vanuit Opdrachtgever geschieden enkel schriftelijk.
6. Wanneer een Overeenkomst wordt uitgevoerd namens meer dan 1 Opdrachtgever, dan is iedere Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst.

Artikel 5 – Prijzen

1. Alle Overeenkomsten worden steeds afgesloten op basis van de op het tijdstip van afsluiting geldende prijzen en alle prijzen zijn exclusief btw.
2. Prijslijsten en reclame materialen zijn aan wijzigingen onderhevig en binden Opdrachtnemer niet.
3. Indien na de Overeenkomst de prijzen van lonen, sociale lasten, omzetbelasting e.d. verhogingen ondergaan, of indien sprake is van inflatie op een andere wijze, correcties, algemene economische en/of bedrijfsmatige ontwikkelingen of veranderende leveringsomstandigheden, ook al geschieden deze ingevolge reeds bij de aanbieding te voorziene omstandigheden, kunnen deze worden doorberekend. Indien zulks geschiedt binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst hebben beide Partijen gedurende 1 maand na bekendmaking van de wijziging het recht de Overeenkomst te ontbinden.

4. Indien de prijsfluctuatie meer dan 5% bedraagt van de overeengekomen prijs, zijn beide Partijen gedurende 1 maand na bekendmaking van de wijziging gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, tenzij deze prijsfluctuatie het gevolg is van een wijziging in de Overeenkomst of voortvloeit uit een bevoegdheid daartoe ingevolge de wet.
5. Zonder ontbinding zoals bedoeld in lid 3 en 4, wordt Opdrachtgever geacht de tariefwijziging te accepteren.
6. Indien een wijziging van de prijs het directe gevolg is van een maatregel buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer om, dan heeft Opdrachtgever niet het recht tot tussentijdse beëindiging, zoals hiervoor beschreven.

Artikel 6 – Levering en leveringstermijnen

1. De overeengekomen leveringstermijnen zijn indicatief en uitdrukkelijk geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen.
2. Indien Opdrachtnemer niet in staat is tijdig aan haar verplichtingen te voldoen, zal zij Opdrachtgever daarvan onverwijld mededeling doen onder opgave van de termijn waarmee naar redelijke verwachting de termijn van levering zal worden overschreden.
3. Indien Opdrachtnemer de leveringstermijn overschrijdt, kan door Opdrachtgever en/of derden geen aanspraak worden gemaakt op enige vorm van vergoeding van eventuele geleden schade en kan Opdrachtgever de Overeenkomst niet ontbinden zonder Opdrachtnemer daarvoor volledig schadeloos te stellen.
4. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van informatie en/of gegevens van derden -eventueel inclusief Opdrachtgever- en er vindt vertraging plaats, dan wordt de leveringstermijn verlengd met tenminste die termijn waarop de vertraging van toepassing is.
5. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met de aanlevering van informatie en/of gegevens welke noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om Opdrachtgever de volledige kosten en/of omzetsderving door de gereserveerde capaciteit in rekening te brengen.
6. Opdrachtnemer is onder alle omstandigheden gerechtigd tot deellevering van activiteiten en/of diensten en dienovereenkomstige gedeeltelijke facturering.
7. Aangebrachte wijzigingen en/of aanvullingen in de opdracht kunnen tot gevolg hebben dat de overeengekomen leveringstermijn door Opdrachtnemer wordt overschreden, hetgeen door Opdrachtgever wordt aanvaard.

Artikel 7 – Betaling

1. Betalingen, ook die in termijnen, dienen zonder aftrek of verrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Klachten of bezwaren over een factuur van Opdrachtnemer c.q. diensten en/of werkzaamheden schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
4. Indien Opdrachtgever in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer incassomaatregelen moet nemen is Opdrachtgever buitengerechtelijke kosten conform de Wet Incassokosten verschuldigd. In het geval van een handelsovereenkomst als bedoeld in artikel 6:119a lid 1 BW is direct na vervaltermijn van de factuur een vergoeding van kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd van 15% van het verschuldigde, en ten minste €75,00, nog voordat een aanmaning is verstuurd.

Ten slotte is Opdrachtgever alle andere kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, verschuldigd indien Opdrachtnemer maatregelen moet nemen om haar vordering te incasseren.

Artikel 8 – Reclame

1. Eventuele reclame omtrent de factuur en/of de diensten en/of werkzaamheden, dienen binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd gemeld te worden bij Opdrachtnemer. Een reclame die tijdig is ingediend, ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.
2. Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn wijst op reclames die binnen die termijn bij Opdrachtgever bekend hadden moeten/ kunnen zijn, dan wordt Opdrachtgever geacht in te stemmen en vervalt ieder recht op reclame.
3. Opdrachtnemer dient in staat te worden gesteld ingediende reclames te beoordelen. Bij overeenstemming zal een schriftelijke verklaring worden opgesteld die door beide Partijen dient te worden ondertekend.
4. Indien enige reclame naar het oordeel van Opdrachtnemer juist is, is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor meer dan de netto factuurwaarde waarop de reclame betrekking heeft.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid en overmacht

1. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid uit, voor zover deze niet dwingend in de Nederlandse wet is geregeld.
2. Indien vast staat dat Opdrachtnemer toch aansprakelijk is, dan is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor zover haar verzekering dit dekt, dan wel tot maximaal de netto factuurwaarde die betrekking heeft op de betreffende aansprakelijkheid.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk 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 in die gevallen waar Opdrachtnemer op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.
4. Opdrachtnemer en/of de door haar tewerkgestelde derden is/zijn uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor eventuele materiële en/ of immateriële (gevolg-)schade als gevolg van door Opdrachtnemer uit naam van Opdrachtgever gevoerde persoonlijke, telefonische en/of schriftelijke (inclusief email-) contacten met derden.
5. Opdrachtnemer is ter zake door haar van Opdrachtgever aangenomen werkzaamheden niet aansprakelijk voor onrechtmatige daden, onzorgvuldig gedrag, of nalatigheid van haar ondergeschikten of van hen, die niet in haar loondienst werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Opdrachtnemer, dan wel op welke wijze ook direct of indirect zijn betrokken bij het uitvoeren van opdracht(en) voor Opdrachtgever.
6. In het kader van de Overeenkomst is sprake van het uitvoeren van activiteiten door Opdrachtnemer ten behoeve en op verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ingeval de resultaten en/of gevolgen van deze activiteiten niet aan de verwachtingen van Opdrachtgever voldoen.
7. Opdrachtnemer kan, doordat zij regelmatig computerbestanden met derden uitwisselt, niet garanderen dat door Opdrachtnemer aangeleverde bestanden en/of informatiedragers vrij zijn van elementen, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot, computervirussen die storingen en/of schade van welke aard dan ook kunnen veroorzaken.
8. Buitengewone omstandigheden en overmacht, die een wijziging in de feitelijke omstandigheden meebrengen, leveren voor Opdrachtnemer overmacht op, die haar ontheffen van haar verplichting tot levering zonder dat de Opdrachtgever enigerlei recht op schadevergoeding van welke aard of hoe ook genaamd kan doen gelden. Onder overmacht van Opdrachtnemer wordt verstaan elke van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid te voorzien was. Tot overmacht toestanden worden in ieder geval gerekend:

noodtoestanden (waaronder begrepen extreme weersomstandigheden, brand en blikseminslag), restricties en/of gewijzigde regelgeving door overheid(instanties), (werk-) staking, oorlog, oproer, uitval van elektriciteit, onvoorziene uitval van computerapparatuur en andere voorzieningen.

9. Opdrachtnemer is in de voorgaande of dergelijke gevallen gerechtigd, zulks geheel te zijner eigen beoordeling, om de Overeenkomst te annuleren of deze op te schorten, respectievelijk te wijzigen, totdat de buitengewone omstandigheden hebben opgehouden te bestaan, waarbij Opdrachtgever verplicht is de eventuele geleverde prestatie te betalen.

Artikel 10 – Vrijwaring

1. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever in strijd met enige bepaling van een met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst en/of onderhavige voorwaarden.
2. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer en haar leveranciers schadeloos stellen voor alle schade en kosten opgelopen in hun verdediging tegen zulke vorderingen en/of procedures, waaronder mede begrepen alle kosten van rechtskundige bijstand.

Artikel 11 – Wanprestatie, ontbinding en beëindiging

1. Indien Opdrachtgever op enigerlei wijze wanprestatie pleegt, zal hij daarvoor reeds in gebreke zijn zonder dat enige ingebrekestelling vereist is. Onverminderd het bepaalde in het Burgerlijk Wetboek zal Opdrachtnemer ingeval van wanprestatie het recht hebben om haar verplichtingen uit de gesloten Overeenkomst op te schorten, de Overeenkomst geheel of ten dele zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden te verklaren, zulks te hare keuze.
2. Partijen hebben het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst per aangetekend schrijven te ontbinden indien:
 - a. de andere partij één of meer verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet nakomt en nadat aan haar een redelijke termijn is gegund om alsnog na te komen. Opdrachtnemer heeft voorts ingeval Opdrachtgever één of meer verplichtingen niet nakomt het recht, zulks ter hare keuze, om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
 - b. de andere partij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, op haar de schuldsanering ingevolge de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing wordt verklaard dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van haar eigendommen c.q. vermogen wordt gelegd.
 - c. de andere partij komt te overlijden, onder curatele wordt gesteld of wordt ontbonden.
 - d. de andere partij overgaat tot staking of overdracht van haar bedrijf of van plan is Nederland te verlaten.
3. Opdrachtnemer is, indien zij op lid 2 van dit artikel een beroep doet, gerechtigd om enig bedrag verschuldigd door Opdrachtgever op grond van door Opdrachtnemer reeds verleende diensten, zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling vereist is in het geheel op te eisen, alles onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van kosten, schade en interesten.
4. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever kunnen een Overeenkomst, welke is aangegaan voor onbepaalde tijd, schriftelijk opzeggen middels aangetekend schrijven, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 – Geheimhouding

1. In het kader van de Overeenkomst krijgt Opdrachtgever mogelijkerwijs (vertrouwelijke) informatie betreffende Opdrachtnemer onder ogen. Alle informatie dient als vertrouwelijk te worden beschouwd en Opdrachtgever garandeert er ook als zodanig mee om te gaan. Alle medewerkers van Opdrachtgever, die inzage krijgen in de documenten, alsmede derden, die door Opdrachtgever inzage in de documenten wordt gegeven, zijn op de hoogte van het vertrouwelijke karakter.

2. Opdrachtgever garandeert dat het vertrouwelijke karakter van de documenten en andere informatie wordt gewaarborgd en zal alle verkregen informatie niet openbaren aan derden.
3. Indien Opdrachtgever de informatie moet openbaren vanwege enige wettelijke verplichting, enig andere overheidsmaatregel, dan wel enig gerechtelijke bevel, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer vooraf informeren over de reden van openbaring. Openbaring zal te allen tijde geschieden in overleg met Opdrachtnemer.
4. Openbaring van enige documenten, informatie en/of kennis in strijd met voorafgaande zal leiden tot een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete per overtreding van €25.000,00 (vijftienduizend euro) alsmede de daadwerkelijk geleden schade, ongeacht verdere juridische stappen.

Artikel 13 – Databank

1. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer bellen en/of enige andere vorm contact leggen naar/met klanten/prospects/ contacten van Opdrachtgever op basis van het bestand dat Opdrachtgever heeft aangeleverd aan Opdrachtnemer. De bestanden dienen te worden aangeleverd in een format als omschreven in de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het aangeleverde bestand.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het ontdebelen 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.Infilter.nl, rechtstreeks aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer maakt, indien nodig, voor elke campagne voor Opdrachtgever een database en bijbehorende programmatuur, opdat maximaal rendement mogelijk is. Het eigendom, inclusief alle intellectuele eigendom, blijft exclusief bij Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer zal zich optimaal inspannen voor het resultaat, maar zal nimmer het beoogde resultaat (kunnen) garanderen.

Artikel 14 – Belscript

1. Opdrachtnemer maakt in overleg met Opdrachtgever een belscript voor elke betreffende campagne. Opdrachtgever begrijpt en accepteert dat elk belscript slechts een richtlijn is voor de te voeren gesprekken in een campagne en doorgaans niet letterlijk kan worden gebruikt. Afwijkingen van een belscript kunnen derhalve voorkomen.
2. Indien Opdrachtnemer een nieuw belscript ontwikkelt, zal dat nieuwe belscript niet ingaan tegen de geest van de gemaakte afspraken met Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft geen voorafgaande toestemming te vragen aan Opdrachtgever en Opdrachtgever accepteert deze wijzigingen.
3. Opdrachtnemer zal nadere aanwijzingen van Opdrachtgever in acht nemen en onverwijld aanpassen in het belscript.
4. Opdrachtnemer accepteert geen aansprakelijkheid voor claims en/of andere (financiële) vorderingen die uit mogelijke aanwijzingen in het belscript voortvloeien. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer dan ook voor alle mogelijke kosten die uit een dergelijke claim en/of vordering voortvloeien.

Artikel 15 – Overige

1. Op alle geschillen tussen Partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. De rechter te Rotterdam is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.