

ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, overeenkomsten en de uitvoering daarvan tussen Triple Tree Callcenters B.V., verder te noemen TT, en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
2. Opdrachtgever is diegene die door ondertekening van een geschrift of op een andere wijze de gelding van deze voorwaarden heeft aanvaard.
3. Alle voorwaarden en/of clausules waarnaar door de opdrachtgever op briefpapier enz. wordt verwezen zijn niet van toepassing op de door ons uitgebrachte offertes en/of met ons gesloten overeenkomsten(en) en zijn voor ons nimmer verbindend, tenzij deze afwijkende voorwaarde door ons uitdrukkelijk anders is bepaald, uitsluitend voor de betrokken overeenkomst.
4. Bepalingen uit deze voorwaarden zijn niet van toepassing, indien mocht blijken dat deze in strijd zijn of komen met enig wettelijk voorschrift van huidig of toekomstig recht. Indien een bepaling op deze grond onder omstandigheden nietig zou zijn geldt de voor ons gunstigste regeling en blijven alle overige bepalingen onverkort van kracht.

Offertes

1. De door ons opgestelde offertes zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar zijn beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.
2. Al onze offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. We zijn eerst gebonden door onze schriftelijke bevestiging van de opdracht. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
3. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door een van onze medewerkers, binden ons slechts indien deze door ons schriftelijk zijn bevestigd.

Opdrachtssom

1. Alle opgegeven prijzen worden verhoogd met de ten tijde van de facturering geldende omzetbelasting.
2. De berekening van de opdrachtssom is gebaseerd op de verwachting, dat de in de opdrachtssom berekende prijs- en loonfactoren dezelfde blijven als ten tijde van de bevestiging van de opdracht door TT. Indien de overeenkomst een looptijd heeft van langer dan 3 maanden, is TT gerechtigd kostenstijgingen voor zover die na die termijn van drie maanden zijn ontstaan, door te berekenen en dientengevolge de overeengekomen tarieven respectievelijk de totale prijs aan te passen. Zij zal de opdrachtgever daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen.

Kosten

1. Extra kosten betrekking hebbende op een verzoek van de opdrachtgever om de opdracht met spoed te verwerken, dan wel noodzakelijke express bestellingen en andere kosten om de voortgang van de opdracht niet in gevaar te brengen, zijn ten alle tijden voor rekening van de opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hier ten alle tijde vooraf van op de hoogte gesteld.
2. Voorts zijn de prijzen gebaseerd op de in ons bedrijf geldende werktijden. Indien in overleg met de opdrachtgever hiervan afgeweken moet worden, worden de extra kosten daarvan in rekening gebracht, voor zover daaromtrent in de overeenkomst niet anders is bepaald. Mochten de werkzaamheden betrekking hebben op een werkgebied buiten Nederland, dan brengen wij de daaruit voortvloeiende extra kosten in rekening.

Betalingsvoorwaarden

1. De betaling dient te geschieden binnen dertig dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De op onze bankafschriften aangegeven valutadag is bepalend en wordt derhalve als betalingsdag aangemerkt.
2. Wanneer de opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij door het enkele feit van niet-tijdige betaling, in verzuim, zonder dat ingebrekestelling nodig is en zijn wij gerechtigd aan de opdrachtgever een vergoeding wegens renteverlies in rekening te brengen, gelijk aan de wettelijke rente, te berekenen vanaf de dag van de aanvang van het verzuim, een en ander onverminderd de ons verder toekomende rechten ter zake van niet-tijdige nakoming.
3. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit de overeenkomst voor hen voortvloeiende verplichtingen, ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

Ontbinding en opschorting

1. Indien:
 - a. De opdrachtgever niet, niet behoorlijk, of niet tijdig voldoet aan enige verplichtingen, welke voor hem uit de betrokken overeenkomst of enige andere met ons gesloten overeenkomst mocht voortvloeien, financiële verplichtingen hieronder begrepen, alsook verplichtingen als bedoeld in artikel 14; alsmede indien:
 - b. De opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt of op andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest, wordt de opdrachtgever geacht van rechtswege zonder nadere ingebrekestelling in verzuim te zijn en zijn wij gerechtigd zonder rechtelijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een aldus luidende verklaring, zulks zonder dat wij tot enige schadevergoeding gehouden zijn, alles onverminderd de ons verder toekomende rechten ter zake van niet-nakoming.
2. In de in lid 1. genoemde gevallen zijn onze vorderingen, welke wij op de opdrachtgever hebben en/of aldus verkrijgen, dadelijk en ineens opeisbaar.

Niet toerekenbare tekortkoming: overmacht

1. Een tekortkoming kan ons niet worden toegerekend, indien dit niet te wijten is aan ons, nog krachtens de wet, de overeenkomst of de in het verkeer geldende opvattingen voor ons risico behoort te komen.
2. Onder een niet toerekenbare tekortkoming wordt in ieder geval begrepen: Werkstaking, brand, overstroming, ongunstige waterstand, binnenlandse onlusten, staat van oorlog, staat van beleg, mobilisatie, oorlogstoestand, overheidsmaatregelen en bedrijfsstoringen waardoor wij onze verplichtingen jegens de opdrachtgever niet (meer) kunnen nakomen. Wij zijn niet verplicht de invloed van de hierdoor omschreven omstandigheden aan te tonen.
3. Indien naar ons oordeel de niet toerekenbare tekortkomingen van tijdelijke aard zal zijn, hebben wij het recht de uitvoering van de opdracht zolang op te schorten, totdat de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet meer voordoet.
4. Indien wij door een ons niet toe te rekenen, blijvende tekortkomingen niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen, hebben wij het recht binnen een redelijke termijn bij schriftelijke verklaring de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat wij tot enige schadevergoeding, kosten of rente jegens de opdrachtgever gehouden zijn.

Toerekenbare tekortkoming

1. Klachten over de wijze van nakomen van de overeenkomst door TT moet binnen tien dagen na constatering schriftelijk door de opdrachtgever aan ons worden gemeld.
2. TT onderzoekt de juistheid van de klachten.
3. In geval van ondeugdelijke nakoming, zijn wij gerechtigd de ondeugdelijke nakoming te herstellen waarna de dienstverlening verder wordt gecontinueerd dan wel over te gaan tot betaling van schadevergoeding van alleen de geleden directe schade die beperkt wordt tot een vergoeding overeenkomend met het geoffreerde bedrag van twee actieweken, waarbij het bedrag per week bepaald wordt door het gemiddelde van de vier actieweken voorafgaand aan de ingediende klacht.

Aansprakelijkheid

1. De opdrachtgever is gehouden ons tegen alle vorderingen van derden te vrijwaren respectievelijk schadeloos te stellen voor zover voortvloeiend uit deugdelijke nakoming van de opdracht.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor door de opdrachtgever of derden geleden directe- of indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, immateriële schade, schade veroorzaakt door ondergeschikten ook al is dat aan hun opzet en/of grove schuld te wijten.
3. Wij zijn in het bijzonder niet aansprakelijk voor door de opdrachtgever of derden geleden directe- of indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, immateriële schade veroorzaakt door de schriftelijk eindresultaten en adviezen die aan de opdrachtgever ter beschikking is/zijn gesteld.
4. In het geval van het leveren van adressen zijn wij niet aansprakelijk voor door de opdrachtgever of derden geleden directe- of indirecte, gevolgschade, bedrijfsschade, immateriële schade veroorzaakt door het ingebreke blijven van de bestandseigenaar.
5. In het geval van het leveren van adressen van externe bestandseigenaar vervult TT alleen makelaarsfunctie. De adresleverancier kan, bij nalatigheid of faillissement van de opdrachtgever TT alleen financieel verantwoordelijk stellen voor de commissie die geldt bij de desbetreffende transactie.

Het betrekken van derden bij de opdrachtuitvoering

1. Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door TT geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

Wijziging van opdracht, c.q. meerwerk

1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
2. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoeding beïnvloedt, zullen wij dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
3. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zullen wij de noodzakelijke aanpassing aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd en de daaraan verbonden meerkosten aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Duur van de opdracht

1. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van TT worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die aan ons wordt verleend. De in de overeenkomsten genoemde doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdrachten worden derhalve bij benadering vastgesteld. De termijnen zullen zoveel mogelijk in acht genomen worden, doch zijn niet bindend.
2. Overschrijding van de doorlooptijd, door welke oorzaak dan ook, zal de opdrachtgever nimmer het recht geven op schadevergoeding, ontbinding der overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting, welke voor hem uit de betrokken overeenkomst of enige andere met deze overeenkomst samenhangende overeenkomst mocht voortvloeien, noch recht geven tot het door of met behulp van derden verrichten van werkzaamheden ten uitvoering van de betrokken overeenkomst.
3. In geval de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd wordt de opdracht als beëindigd beschouwd. Indien de opdrachtgever niet binnen tien dagen na dagtekening van de eindafrekening heeft gereageerd wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Tussentijdse beëindiging van de opdracht

1. De opdrachtgever is gerechtigd de opdracht tussentijds bij schriftelijke verklaring in te trekken indien hij aannemelijk kan maken dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele verplichtingen.
2. Door ons dientengevolge te maken kosten en geleden schade dient ons terstond en zonder nadere ingebrekestelling te worden vergoed. De openstaande vorderingen inzake uitgevoerde werkzaamheden dienen onverwijld door de opdrachtgever aan ons te worden betaald, ongeacht eventuele andersluidende betalingsbedingen.

3. De opdracht wordt door ons tussentijds beëindigd onder gehoudenheid van de opdrachtgever tot vergoeding van alle daaruit voor ons voortvloeiende kosten en schade. Bovendien behouden wij daarbij aanspraak op betaling van declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Zekerheidsstelling

1. Wij zijn gerechtigd na het aangaan van de opdracht, alvorens (verder) te presteren, van de opdrachtgever zekerheid te eisen dat aan de betalingsplicht voldaan zal worden. Indien de opdrachtgever weigert of nalaat binnen de door ons gestelde termijn zekerheid te verstrekken, hebben wij het recht bij schriftelijke verklaring of overeenkomst te ontbinden. De opdrachtgever is verplicht alle schade, die wij door zijn weigering of nalaten lijden, aan ons te vergoeden.

Geheimhouding

1. Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Wij zullen in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

Eigendomsvoorbehoud

1. Zolang de opdrachtgever niet volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen, blijven de schriftelijke stukken inzake het eindresultaat eigendom van TT. Ongeacht het voorafgaande blijven alle vorige door ons in het kader van de uitvoering opgestelde stukken en alle door ons verzamelde gegevens eigendom van TT.

Geschillen

1. Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door een partij als zodanig beschouwd worden, voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of de betreffende voorwaarden zelf en haar uitleg of de uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, zullen worden beslist door de, binnen ons vestigingsgebied bevoegde, Burgerlijke Rechter, zulks voor zover de wettelijke bepalingen dit toestaan.
2. Het in lid 1. bepaalde laat onverlet ons recht om het geschil voor te leggen aan de, volgens de normale competentieregels, bevoegde Burgerlijke Rechter, dan wel te laten beslechten middel arbitrage ofbindend advies.