

# Your Voice B.V. Algemene Voorwaarden

Your Voice B.V. (hierna: YV)

KvK 18067774

Statutaire zetel: Waalwijk

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Art. 1 Toepasselijkheid van deze Voorwaarden

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij YV goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert, beschikbaar stelt.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. YV en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

### Art. 2 Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van YV zijn vrijblijvend, tenzij door YV schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan YV verstrekte gegevens waarop YV zijn aanbieding heeft gebaseerd.

### Art. 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door YV kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Aan een door YV afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan YV kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door YV te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3 Indien klant, volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst, bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts) personen tegenover de YV hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4 Met betrekking tot de door YV verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van YV volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat YV gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van YV tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat YV steeds

gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing dient deze schriftelijk binnen dertig dagen na de kennisgeving te reageren en treden partijen met elkaar in overleg. Komen partijen niet tot overeenstemming dan is klant gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop YV de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien door YV binnen de opdracht/facturatie hiervan niet wordt afgeweken vindt facturatie wekelijks achteraf plaats en geschiedt betaling 14 dagen na factuurdatum.
- 3.8 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan YV de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van YV onverlet.

### Art. 4 Duur van de overeenkomst

- 4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilziggend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij klant of YV de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

### Art. 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 5.1 Klant en YV dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor YV indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door YV. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 5.2 Klant erkent dat de van YV afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van YV, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 5.3 Namen van medewerkers / contact agents worden niet openbaar gemaakt richting klant.

- 5.4 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan YV betaalt.

#### **Art. 6 Privacy en gegevensverwerking**

- 6.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal klant YV desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 Klant vrijwaart YV voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan YV toerekenbaar zijn.
- 6.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van YV door klant worden verwerkt, ligt volledig bij klant. Klant staat er tegenover YV voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart YV tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 YV houdt alle gegevens, updates en voicelogs betreffende de uitgevoerde opdracht tot maximaal drie maanden na afloop van de opdracht ter beschikking van klant. De aard en wijze van beschikbaar stelling is aan YV om te bepalen.
- 6.5 YV behoudt zich het recht voor om, o.a. voor educatieve- / kwaliteitsdoeleinden, juridische vastlegging, telefoongesprekken op te nemen, daar waar nodig omgeven door wettelijke voorwaarden en beperkingen.

#### **Art. 7 Beveiliging**

- 7.1 Indien YV op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeen- gekomen specificaties betreffende beveiliging. YV staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 7.2 De door of vanwege YV aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeels- leden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. YV is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 7.3 YV zal haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

#### **Art. 8 Informatieverplichtingen**

- 8.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door YV mogelijk te maken, zal klant YV steeds tijdig alle in redelijkheid door YV te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 8.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan YV verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de YV kenbare onjuistheden bevatten, zal de YV hierover navraag doen bij klant.
- 8.3 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van YV als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 8.4 Indien niet anders is overeengekomen is YV enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.

#### **Art. 9 Project- en stuurgroepen**

- 9.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de versterking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 9.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden YV slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien YV de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. YV is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.
- 9.3 Klant staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

#### **Art. 10 Termijnen**

- 10.1 YV spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeen- gekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door YV genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden YV niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 10.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen YV en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 10.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt YV wegens tijds- overschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant YV een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat YV in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 10.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is YV gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

10.5 YV is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

#### Art. 11 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 11.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij klant bewijst dat YV ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die YV vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. YV zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. YV kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. YV is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van YV, zonder dat hiertoe een

opzeggingshandeling van de zijde van YV vereist is.

#### Art. 12 Aansprakelijkheid van YV

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van YV 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 klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van 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. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van YV voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro) bedragen.
- 12.2 De totale aansprakelijkheid van YV voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 12.3 Indien en voor zover in rechte mocht komen vast te staan dat YV jegens klant aansprakelijk is op welke grond dan ook, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door onze assuradeuren en / of toeleveranciers wordt uitgekeerd. Indien zijdens laatstgenoemden geen enkele uitkering volgt, is YV haar aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de door YV (en de door haar ingeschakelde derden) verrichte werkzaamheden en geleverde diensten waarmee de aansprakelijkheid verband houdt.
- 12.3.A.1 De aansprakelijkheid van YV voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan YV voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan YV voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van YV verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.4 De in artikel 12.1 tot en met 12.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van YV laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van YV welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van YV
- 12.6 Tenzij nakoming door de YV blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van YV wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant YV onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en YV ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat YV in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij YV meldt. Iedere vordering tot schade vergoeding tegen YV vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de

vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 12.8 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan YV zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### Art. 13 Overmacht

- 13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van YV wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van YV, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan YV zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan YV is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 13.2 Indien een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### Art. 14 Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien YV op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van YV. YV is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal YV klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.
- 14.3 Overschrijding tot 10% van het totaalbedrag wordt als begrotingsrisico door de klant geaccepteerd en behoeft niet expliciet door de klant te worden goedgekeurd, indien de overschrijding een gevolg is van aantoonbare meerkosten en /of uren.
- 14.4 Het is YV toegestaan om - tegen gelijke voorwaarden en condities - indien dit noodzakelijk wordt geacht, voor klant te verrichten werkzaamheden derden in te schakelen. De hiermee gerelateerde kosten mag YV bij klant in rekening brengen overeenkomstig het in de overeenkomst geldende tarief.

#### Art. 15 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 15.2 YV is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

#### Art. 16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 De overeenkomsten tussen YV en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 16.2 Alle geschillen die tussen YV en klant mochten ontstaan, zowel in de precontractuele fase, dan wel

naar aanleiding van, gedurende en na afloop van de looptijd van de met YV gesloten overeenkomst, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement 's Hertogenbosch.

## Hoofdstuk 2. Dienstverlening

*De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien YV diensten van welke aard dan ook aan klant verleent.*

#### Art. 17 Uitvoering

- 16.2.A.1 YV zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van YV worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst YV uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

#### Art. 18 Service Level Agreement

- 18.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal YV steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 18.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat omstandigheden die buiten de invloedssfeer van YV zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door YV gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- 18.3 Het kan voorkomen dat pas in de praktijk blijkt welke normen reëel haalbaar zijn, dan wel dat in de praktijk blijkt dat de overeengekomen normen niet haalbaar zijn (zoals [be]handeltijden, conversie ratio's penetratiecijfers, vragenlijstlengte etc.) Daar waar dit van toepassing is en voor zover in de overeenkomst / SLA niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal YV in overleg treden met klant zodra duidelijk is welke normen reëel haalbaar zijn en zullen partijen de normen op basis van de praktijkervaringen in redelijkheid vaststellen. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen heeft YV het recht de tarieven op basis van de reëel haalbare normen aan te passen.
- 18.4 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 18.5 Onder werkzaamheden wordt tevens verstaan:
- Het gereed maken van bestanden, de aanlevering van test bestanden, het testen van bestandsformaten.
  - Het opzetten en automatiseren van de scripts, het koppelen van de belbestanden.
  - Het programmeren van exportroutines voor terugkoppeling van de resultaten.
  - Het trainen van contact agents.
- 18.6 Indien niet anders afgesproken is klant gehouden van YV ontvangen scripts, teksten, zet-, druk- of andere proeven of prototypen zorgvuldig op fouten en gebreken te onderzoeken en deze zo spoedig mogelijk gecorrigeerd of goedgekeurd aan YV te retourneren. YV is niet aansprakelijk voor afwijkingen, fouten of gebreken die onopgemerkt zijn gebleven in door de klant goedgekeurde of gecorrigeerde proeven of prototypen.

- 18.7 Indien niet anders is overeengekomen wordt voor de hiervoor bedoelde controle een termijn van acht dagen adequaat geacht waarbinnen klant gebreken of tekortkomingen kan terug melden voor herstel door YV om deze zo spoedig mogelijk te corrigeren.
- 18.8 Indien noodzakelijk om aan wet en regelgeving te voldoen is YV gerechtigd om voorgeschreven belscripts aan te passen – waaronder het aanbieden van het recht van verzet en het Bel me niet register.
- Art. 19 Bescherming van persoonsgegevens**
- 19.1 Bij de uitvoering van de overeenkomst zal YV voor zover haar verantwoording strekt voldoen aan alle verplichtingen die o.a. voortvloeiend uit OPTA wet en regelgeving, waaronder de Wet Persoonsregistratie en de Wet Bescherming Persoonsgegevens – of ieder andere vergelijkbare wettelijk (vervangende) bepaling/ regeling stelt.
- 19.2 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Partijen houden het erop dat YV ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- 19.3 YV zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in de voorgaande leden. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van YV begrepen en komen voor rekening van klant.
- 19.4 Indien niet anders is overeengekomen zijn bij alle B2C outbound werkzaamheden die YV voor klant uitvoert door klant vooraf de te gebruiken bestanden gefilterd met de bestanden van o.a. Infofilter van de Stichting Infofilter, of een haar in de toekomst vervangende organisatie. Consumenten die voor de betreffende activiteit vermeld staan in Infofilter zullen niet benaderd worden door YV, onafhankelijk af er een bestaande relatie is tussen de betrokken consument en klant.
- 19.5 Klant zal alle door of namens haar aan YV aangeleverde bestanden vooraf hebben geschoond van relaties die gebruik hebben gemaakt van het Recht van verzet.
- 19.6 Indien een consument tijdens een outbound activiteit aangeeft niet meer benaderd te willen worden door of namens de klant geeft YV dit door aan klant. Klant is vervolgens verantwoordelijk het recht van verzet van de betreffende consument na te leven.
- 19.7 Indien een consument in zijn algemeenheid aangeeft niet meer gebeld te willen worden voor commerciële doeleinden, zal YV de consument doorverwijzen naar de Stichting Infofilter.
- 19.8 Indien YV gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de klant, ondanks andere verklaring, niet heeft ontdubbeld met de blokkeringslijst van klant en/of het Bel-me-niet register, is YV gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige vorm van schadevergoeding jegens klant. YV zal klant hier onverwijld over inlichten en in overleg treden over het alsnog ontdubbelen met de eigen blokkeringslijst en /of het Bel-me – niet register.
- 19.9 Indien de opdracht langer duurt dan vier weken na de ontdubbeling met het Bel-me-niet register zal YV het resterende bestand zelf actueel ontdubbelen met het Bel-me-niet register. De kosten hiervoor zullen worden doorberekend aan klant.
- 19.10 Klant vrijwaart YV, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld verwijtbaar aan YV, voor enige boete, dwangsom of andere sanctie die door een toezichthouder kan worden opgelegd aan YV bij de uitvoering van de werkzaamheden voor klant.
- 19.11 Indien het aan het handelen of nalaten van klant te wijten is dat een toezichthouder overgaat tot bedrijfsstillelegging van YV zal de schade die is opgetreden ten gevolge van de bedrijfsstillelegging, naar redelijkheid en billijkheid worden vergoed door klant.
- 19.12 Alle operationele YV medewerkers zijn door YV geïnformeerd over de consumentenrechten betreffende infofilter en het Recht van Verzet en verrichten dienovereenkomstig hun werkzaamheden.
- Art. 20 (Telecommunicatie) kosten**
- 20.1 Alle telecommunicatiekosten die YV voor klant maakt (bijvoorbeeld voor doorverbinden van gesprekken naar een netwerk voor vaste of mobiele telefonie en de benodigde data verbindingen) worden aan klant doorberekend, ook als deze niet expliciet in de overeenkomst zijn benoemd.
- 20.2 Voor zover in de overeenkomst geen afspraken over bijkomende kosten zoals reis- en verblijfkosten, externe vergaderkosten en eventuele onvoorziene kosten zijn gemaakt zal YV deze bijkomende kosten in redelijkheid aan de kant in rekening brengen. Waar mogelijk zal YV dit vooraf met klant bespreken.
- Art. 21 Intrekken / uitstel van opdrachten**
- 21.1 Indien een klant een overeengekomen opdracht intrekt, uitstelt of benodigde bestanden onvolledig dan we te laat oplevert heeft YV recht op vergoeding van alle door YV gemaakte kosten, inclusief de personele kosten – waaronder zogenoemde leegloopuren - tot het moment van beëindiging of uitstel van de opdracht.
- 21.2 Bij opdrachten tot en met een factuurwaarde van € 50.000 exclusief BTW is YV bij gehele of gedeeltelijke verschuiving van het operationeel aanvangstijdstip gerechtigd voor dat deel in aanvulling op lid 1 van dit artikel het navolgende in rekening te brengen:
- Indien deze annulering of verschuiving plaatsvindt op een tijdstip gelegen binnen 30 dagen voor het overeengekomen operationele aanvangstijdstip van de gehele opdracht of het betreffende deel: 50% van de normaliter geldende tarieven voor de gereserveerde uren.
  - Indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip langer dan 30 dagen voor het overeengekomen operationele aanvangstijdstip van de gehele opdracht of het betreffende deel: 25% van de normaliter geldende tarieven voor de gereserveerde uren.
- 21.3 Bij opdrachten boven een factuurwaarde van € 50.000 exclusief BTW is klant niet gerechtigd de overeengekomen opdracht te verschuiven of te annuleren, tenzij vooraf een redelijke vergoeding met YV is overeengekomen, waarbij rekening wordt gehouden met door YV gereserveerde capaciteit, eventuele investeringen en de winstmarge van YV op de opdracht.
- 21.4 Indien klant voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie niet tijdig of niet correct aanlevert, waardoor het aanvangstijdstip van de werkzaamheden moet worden verschoven, kan YV de opdracht opschorten en draagt de klant de hierdoor veroorzaakte kosten (verlies ingeplande capaciteit, kosten infrastructuur etc.) YV zal deze kosten zo veel als mogelijk proberen te beperken.

### Hoofdstuk 3. Facilitering

*De in dit hoofdstuk 'Facilitering' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, hetgeen onder 'Dienstverlening' wordt gesteld van toepassing indien YV facilitaire diensten ter beschikking stelt van welke aard dan ook aan klant.*

#### Art. 22 Facilitaire diensten

- 22.1 Als de dienstverlening door YV aan klant / medewerkers van klant, bestaat uit het facilitair ter beschikking stellen van werkplekken en infrastructuur geldt het hiervoor gestelde onverkort.
- 22.2 Voor zover in de overeenkomst geen afspraken over bijkomende kosten zoals reis- en verblijfkosten, externe vergaderkosten en eventuele onvoorziene kosten zijn gemaakt zal YV deze bijkomende kosten in redelijkheid aan de kant in rekening brengen. Waar mogelijk zal YV dit vooraf met klant bespreken.
- 22.3 YV verplicht zich om op de overeengekomen data en tijdstippen de overeengekomen ruimte en/of werkplekken en ter beschikking te stellen en de overeengekomen bijkomende leveringen en diensten te verrichten op de voor YV te doen gebruikelijke wijze, behoudens:
- Indien YV door overmacht verhinderd is aan deze verplichtingen te voldoen – onder verwijzing naar artikel 13.
  - Indien gebruiker, zonder afmelding, meer dan een half uur te laat verschijnt.
- 22.4 De overeenkomst strekt tot het in de SLA genoemde gebruik van locatie en/of werkplek(ken) voor maximaal het daarin genoemde aantal personen, alsmede de overeengekomen bijkomende leveringen en diensten. Per dagdeel wordt overbezetting op basis van nacalculatie aan klant doorbelast, onderbezetting geeft geen recht op restitutie / verrekening / saldering.
- 22.5 Klant zal – tenzij anders is overeengekomen – de werkplek(ken) slechts uitsluitend zelf en voor eigen bedrijf gebruiken.
- 22.6 Klant ziet er op toe / heeft instructie gegeven dat gebruik van de werkplekken en overig beschikbaar gestelde apparatuur/programmatuur overeenkomstig de gebruikelijke verkeersopvatting voor werkplekken is. Bij verschil van mening / inzicht is het oordeel van - en zijn de aanwijzingen door de vertegenwoordiger van YV leidend.
- 22.7 In het hele gebouw geldt een rookverbod. Het is bovendien niet toegestaan om in de gezamenlijke ruimten (o.a. hal, lift en gangen) zich op te houden anders dan in samenvatting normaal gebruik waaronder het gaan en komen naar de werkplek. Het houden van (telefoon)gesprekken, nuttigen van voedsel en dranken is niet wenselijk/ toegestaan.
- 22.8 De kantine staat ter beschikking en is de aangewezen plaats om te eten / te drinken / pauze te houden. Door YV wordt geen exclusiviteit en beschikbaarheid van de kantine gegarandeerd.
- 22.9 YV kan een andere werkplek of werkplekken beschikbaar stellen mits van tenminste gelijke aard en grootte en onder dezelfde voorwaarden.
- 22.10 In het uiterste geval kan YV het gebruik van de werkplek door klant en of degenen die uit naam van klant de werkplek gebruiken, op ieder moment doen beëindigen indien klant en/of degene die uit naam van klant de werkplek gebruiken, zich niet gedraagt overeenkomstig in Nederland normaal aanvaardbaar gedrag. Klant en / of degenen die uit naam van klant gebruik maken van de werkplek dienen in dat geval op eerste verzoek de werkplek alsmede het gebouw waarin de werkplek zich bevindt, te verlaten. YV is ter zake niet tot enige (schade) vergoeding of restitutie gehouden.
- 22.11 Klant dient ervoor te zorgen, dat er geen schade wordt toegebracht aan het gebouw en aan de in het gebouw aanwezige zaken. Klant dient de ruimte(n) achter te laten in dezelfde staat als aan waarin deze werd aangetroffen bij aanvang van het gebruik.
- 22.12 YV heeft het recht door haar geconstateerde schade aan de ruimte(e) en aan de daarin aanwezige goederen te laten herstellen op kosten van klant, voor zover de schade is ontstaan ten tijde van het gebruik van de desbetreffende ruimte(n) / werkplek(ken) door gebruiker dan wel daarmee rechtstreeks verband houdt.
- 22.13 Voor overmacht geldt het in deze algemene voorwaarden hiervoor gestelde Overmacht, in samenvatting indien sprake is van iedere voorziene of onvoorziene, onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door YV onmogelijk dan wel onredelijk bezwaarlijk wordt. Tot deze omstandigheden behoren zodanige omstandigheden bij personen en /of diensten en /of instellingen waarvan YV gebruik wensen te maken bij het uitvoeren van de overeenkomst alsmede alles wat voor voornoemde als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt.
- 22.14 YV zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de beoogde functionaliteiten/facilitering te realiseren, maar biedt hiervoor geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel als zodanig opgenomen in de SLA.
- 22.15 Hetgeen is opgenomen onder "privacy en gegevensverwerking" en "bescherming van persoonsgegevens" is onverkort van toepassing op klant en of diegenen die uit naam van klant gebruik maken van de facilitaire diensten.
- 22.16 Met betrekking tot de beschikbaar gestelde faciliteiten draagt klant en in haar verlengde diegenen die uit naam van klant gebruik maken van de faciliteiten, zorg voldoende geïnformeerd te zijn en overeenkomstig te handelen naar in algemene zin de wettelijke verplichtingen, meer specifiek verwijzend naar artikel 6 en 19, die voortvloeien uit haar handelen en vrijwaart YV voor alle claims en aanspraken die uit hoofde van het benutten van de facilitaire dienstverlening voortvloeien.

Versie: 2018