

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Noord Nederland onder nummer 54504465

### 1: Algemeen/toepassing

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten tussen TM Contact en afnemers of opdrachtgevers, hierna te noemen de wederpartij. Afwijking van deze algemene voorwaarden is alleen rechtsgeldig, indien dit schriftelijk met instemming van TM Contact geschiedt. Vertegenwoordigers van TM Contact mogen niet van deze voorwaarden afwijken, tenzij zij hiertoe uitdrukkelijk volmacht hebben.

### 2: Offertes, opdrachten, overeenkomst

2.1 Alle offertes en aanbiedingen van TM Contact zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Alle opdrachten aan TM Contact tot het uitvoeren van werkzaamheden dienen schriftelijk te worden gegeven en vergezeld te gaan van een duidelijke werkschrijving. Op toezeggingen, gedaan door werknemers van TM Contact of door deze ingeschakelde derden kan de wederpartij slechts een beroep doen indien zij door TM Contact zelf schriftelijk zijn bevestigd.

2.2 Getoonde of verstrekte monsters, modellen of demonstraties hebben het karakter van een benaderende aanduiding. Daaraan ontleende gegevens binden slechts indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

2.3 Toezending van aanbiedingen en offertes verplicht TM Contact niet tot het aangaan van een overeenkomst.

2.4 Na opdracht en/of bestelling door de wederpartij komt geen overeenkomst tot stand dan nadat TM Contact deze opdracht en/of bestelling schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd.

2.5 Indien TM Contact telefonische acquisitie en marketing werkzaamheden verricht voor een opdrachtgever en als tussenpersoon fungeert, draagt TM Contact geen enkele verantwoordelijkheid naar de opdrachtgever(s) van de tussenpersoon, De tussenpersoon is in dit geval de opdrachtgever van TM Contact. Voor deze genoemde opdrachtgever

zijn de algemene voorwaarden zoals aangeleverd van toepassing.

### **3: Wijziging, beëindiging en ontbinding overeenkomst**

3.1 Een verzoek van de wederpartij met betrekking tot wijzigingen of aanvullen van de overeenkomst dient schriftelijk te geschieden. Hiervoor kan een meerprijs aan de wederpartij in rekening worden gebracht op basis van de op het moment van uitvoering door TM Contact gehanteerde tarieven.

3.2 Bij opzegging door de wederpartij van opdrachten voor periodiek terugkerende werkzaamheden dient een opzegtermijn van twee maanden voor verstrijken van het contract in acht te worden genomen (tenzij anders aangegeven). Opzegging kan slechts schriftelijk plaatsvinden. Kosten tot aan het moment van beëindiging van de opdracht voor door TM Contact tot dan verrichte werkzaamheden zullen de wederpartij in rekening worden gebracht. Een Contract van een half jaar of een jaar wordt automatisch verlengd als de opdrachtgever niet schriftelijk aangeeft de dienstverlening te willen beëindigen. Opdrachtgever dient daarvoor de opzegtermijn van 2 maanden in acht te nemen.

3.3 Indien de wederpartij niet tijdig of behoorlijk voldoet aan de verplichtingen welke voor hem enige op grond van deze voorwaarden met TM Contact gesloten overeenkomst voortvloeiën, alsmede in geval van opschorting van betalingen, stillegging of liquidatie van het bedrijf of diens overlijden, is TM Contact gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en het door TM Contact geleverde, voor zover nog niet betaald, terug te vorderen, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder dat ingebrekestelling is vereist, en/of betaling van het uitgevoerde deel van de overeenkomst te vorderen en/of voor verdere werkzaamheden of levering vooruitbetaling te eisen. In deze gevallen worden bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. De wederpartij is aansprakelijk voor alle door TM Contact geleden schade

### **4: Gebruiksmogelijkheden van geleverde zaken**

Alle verkochte, verhuurde of anderszins verschuldigde zaken worden als afzonderlijke eenheden geleverd. TM Contact staat niet in voor onderlinge aansluitmogelijkheden of de mogelijkheid van aansluiting op overige zaken, behoudens voor zover dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

### **5: Prijzen**

5.1 Alle prijzen zijn exclusief B.T.W. Na de offertedatum of de datum van de overeenkomst opgelegde belastingen, heffingen of andere kosten van overheidswege worden doorberekend.

5.2 Wanneer TM Contact op zich heeft genomen prestaties te verrichten gedurende een bepaalde of onbepaalde periode, is zij gerechtigd wijzigingen in de kostprijs van de door haar verschuldigde prestatie(s) welke zich na de

offerte datum of de datum van de overeenkomst voordoen, ten gevolge van wijzigingen in arbeidslonen, kostprijzen van grondstoffen of materialen, vrachttarieven, sociale lasten, (overige) heffingen van overheidswege of valuta kosten, of welke omstandigheid ook, aan de wederpartij door te berekenen.

5.3 Indien TM Contact op zich heeft genomen prestaties te verrichten gedurende een bepaalde of onbepaalde tijd, is zij gerechtigd de daarvoor overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari door schriftelijke mededeling aan de wederpartij aan te passen volgens het inflatiecijfer.

5.4 TM Contact is gerechtigd de overeengekomen prijzen te verhogen indien aanvankelijk overeengekomen tarieven en prijzen waren gebaseerd op onjuiste specificaties van de wederpartij. Verhoging geschiedt evenredig met het meerwerk, welke de uitvoering van de werkzaamheden vereist.

## **6: Aflevering/levertijd**

6.1 Met TM Contact overeengekomen levertijden gelden als indicatie en niet als fatale termijn. Bij niet tijdige levering moet TM Contact derhalve schriftelijk in gebreke worden gesteld.

6.2 TM Contact is gerechtigd de door haar verschuldigde prestatie(s) in gedeelten na te komen met het recht voor die gedeelten te factureren.

## **7: Betaling**

7.1 Bij aanvang van belacties dient de startfactuur vooraf betaald te worden. Facturen van TM Contact dienen binnen 14 dagen( tenzij anders aangegeven) na de factuurdatum voldaan te worden op de door TM Contact aan te geven wijze, met dien verstande dat TM Contact zich te allen tijde het recht voor behoudt vooruitbetaling te verlangen. De betaling dient te geschieden effectief in de overeengekomen valuta en zonder verrekening, korting en/of opschorting.

7.2 De wederpartij is automatisch in verzuim door het verstrijken van de betalingstermijn, zonder dat nadere sommatie of in gebreke stelling is vereist. Daar TM Contact vooraf factureert betekent niet betalen, niet bellen. Ivm met ingeplande personeelsuren wordt er achteraf niet gecrediteerd als de opdrachtgever in gebreke van betaling blijft over een bepaalde belperiode.

7.3 In geval de wederpartij met de voldoening van een geldsom in verzuim geraakt, is zij TM Contact over de periode van dat verzuim verpagingsrente verschuldigd, berekend op de voet van de wettelijke rente, en worden

voorts alle vorderingen van TM Contact op de wederpartij terstond opeisbaar

(ongeacht of terzake reeds is gefactureerd) en komt de wederpartij op anders luidende betalingscondities geen beroep meer toe.

7.4 TM Contact is tevens gerechtigd alle incassokosten, zowel gerechtelijke als buiten gerechtelijke incassokosten aan de wederpartij in rekening te brengen, het laatste conform het incasso tarief geadviseerd door van de Nederlandse Orde van Advocaten.

7.5 Alle bezwaren van de wederpartij tegen een factuur van TM Contact dienen schriftelijk binnen 10 dagen na de factuurdatum aan TM Contact te worden medegedeeld.

### **8: Verkoop en eigendomsvoorbehoud**

In geval van verkoop behoudt TM Contact zich de eigendom van de zaken voor, totdat integraal aan haar voldaan zullen zijn a) alle door de wederpartij verschuldigde prestaties voor alle krachtens overeenkomst(en) geleverde of te leveren zaken en verrichte werkzaamheden; en b) alle vorderingen wegens tekort schieten van de wederpartij in de nakoming van zodanige overeenkomst(en). Zolang de zaken toebehoren aan TM Contact is TM Contact gerechtigd deze bij de wederpartij terug te halen. De wederpartij is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien de eigendom van door TM Contact geleverde zaken nog niet op de wederpartij is overgegaan, is de wederpartij verplicht deze zaken tegen brand en diefstal te verzekeren.

### **9: Intellectuele eigendom en know-how**

TM Contact behoudt zich voor alle rechten van industriële eigendom ter zaken van verkochte, verhuurde of in gebruik gegeven of verstrekte zaken met inbegrip van ontwerpen, tekeningen, adviezen, modellen, programmatuur, gebruiksinstructies en handleidingen. De wederpartij verbindt zich a) deze niet te (laten) vermenigvuldigen en b) en de eventueel daarin besloten of anderszins aan haar bekend gemaakte kennis en gegevens slechts aan te (laten) wenden voor het normale, eigen gebruik van de feitelijk geleverde zaken en/of verrichte diensten en c) deze kennis en gegevens niet aan derden te (laten) openbaren; alles op straffe van verbeurte door de wederpartij aan TM Contact van een boete van € 50.000,- voor iedere overtreding, en onverminderd alle overige rechten van TM Contact op nakoming, ontbinding en volledige schadevergoeding etc.

## **10 Intellectueel eigendom**

Indien TM Contact in het kader van de uitvoering van de overeenkomst intellectuele eigendom ontwikkelt, komt deze toe aan TM Contact, met dien verstande dat de wederpartij gerechtigd is daarvan gebruik te maken voor zover dit noodzakelijk is ten behoeve van het normale gebruik van de verkochte, verhuurde of in gebruik gegeven zaak.

## **11: Door de wederpartij aangewezen of verstrekte zaken**

Indien TM Contact werkzaamheden verricht met gebruikmaking van door de wederpartij aangewezen of verstrekte zaken of materialen, valt slechts de uitvoering van die werkzaamheden onder haar verantwoordelijkheid en is het gebruik van die zaken/materialen voor risico van de wederpartij. Wanneer de opdrachtgever adressenbestanden aanlevert aan TM Contact, is TM Contact niet aansprakelijk voor de ondeugdelijkheid van deze bestanden en de daaruit voortvloeiende schade en kosten

## **12: Veiligheid werknemers**

Indien een werknemer van TM Contact zich voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de wederpartij op een bij deze in gebruik zijnde locatie bevindt, staat de wederpartij er zowel jegens TM Contact als jegens die werknemer voor in dat de omstandigheden waaronder die werknemer zijn werkzaamheden dient te verrichten voldoen aan alle dienaangaande redelijkerwijze te stellen veiligheidseisen waaronder in ieder geval begrepen alle veiligheidseisen geldend krachtens wet of daarop gebaseerde regelgeving. De wederpartij zal aan die veiligheidseisen voldoen (mede) als ware de werknemer bij haar in dienst en vrijwaart TM Contact voor eventuele aansprakelijkheid welke voor deze mocht ontstaan, indien daaraan niet is voldaan.

## **13. Mailing en telemarketing werkzaamheden**

13.1 Indien de te verwerken gegevens niet voor onmiddellijke verwerking geschikt zijn en TM Contact werkzaamheden verricht of laat verrichten ter ordening dan wel correctie van die gegevens zal TM Contact de daaraan verbonden kosten additioneel aan de wederpartij in rekening brengen volgens de op dat moment geldende tarieven.

13.2 De wederpartij dient terstond nadat het resultaat van de entry-werkzaamheden ter harer kennis is gebracht en in ieder geval alvorens daarvan gebruik te maken te controleren of dit resultaat correct is (buiten de gemiddelde toegestane fouttolerantie voor input verzorging van 1 à 3 %) en aan de overeenkomst beantwoordt. Is dat in enig opzicht niet het geval dan kan de wederpartij daarop geen beroep doen, indien zij TM Contact daarvan niet zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen acht dagen nadat het resultaat van de verwerking voor haar beschikbaar was schriftelijk en gemotiveerd schriftelijk kennis heeft gegeven. TM Contact zal nimmer gehouden zijn tot meer dan het met bekwame spoed uitvoeren van de nodige werkzaamheden ter aanvulling c.q. correctie.

13.3 Onder mailing wordt verstaan het printen, vouwen, insteken, dichtplakken en ter post bezorgen van brieven. Voor een goede verwerking van de mailing dient de wederpartij zorg te dragen voor het correct aanleveren van de data-entry en voor een zorgvuldig databasebeheer. De extra kosten die veroorzaakt worden door het niet correct aanleveren van gegevens conform overeenkomst, gelden als meerwerk conform artikel 5.4.

13.4 Onder telemarketing werkzaamheden wordt verstaan het telefonisch afhandelen van inkomende en uitgaande gesprekken en/of berichten van het bedrijf van de wederpartij. Onder telefonische acquisitie wordt verstaan het voorstellen van bedrijf en dienstverlening en het maken van afspraken en /of directe verkopen voor de opdrachtgever. TM Contact stelt zich niet aansprakelijk voor schade voortkomende uit belacties voor opdrachtgever(s) . Boetes opgelegd door instanties ivm belmeniet register(s) zijn voor kosten van de opdrachtgever(s) als adreslijsten zijn aangeleverd door de opdrachtgever(s).

13.5 TM Contact verzendt geen spam. Spam is het ongevraagd versturen van e-mail in bulkvorm. Opdrachtgever staat er voor in dat alle geadresseerden ondubbelzinnig toestemming hebben gegeven voor de ontvangst van het bericht en kan dit desgevraagd aantonen. Alle schade van TM Contact die voortvloeit uit het ontbreken van toestemming of ander onjuist gebruik van bestanden is volledig voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtgever is op eerste aangeven van TM Contact gehouden die schade te vergoeden, zonder dat daartoe nieuwe rechtsmaatregelen vereist zijn.

#### **14: Klachten, onderzoeksplicht en nakoming**

14.1 De wederpartij heeft de verplichting de verrichte prestaties terstond en voor zover het leverantie van verkochte, verhuurde of anderszins verschuldigde zaken betreft onmiddellijk bij aflevering te controleren teneinde voor zoveel mogelijk vast te stellen of zij aan de overeenkomst beantwoorden. Indien de verrichte prestaties in enig opzicht niet aan de overeenkomst beantwoorden, kan de wederpartij daarop jegens TM

Contact geen beroep meer doen, indien zij TM Contact daarvan niet zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen acht dagen na het verrichten van die prestaties c.q. na aflevering, althans nadat constatering redelijkerwijze mogelijk was, schriftelijk en gemotiveerd kennis heeft gegeven. Het in dit lid bepaalde doet niet af aan hetgeen art. 13.2 bepaalt ten aanzien van de daarin bedoelde werkzaamheden.

14.2 Feiten die zich eerst na het verstrijken van een jaar na het verrichten van een prestatie voordoen of openbaren, kunnen nimmer de stelling rechtvaardigen dat de prestatie niet aan de overeenkomst beantwoordt.

### **15: Schadevergoeding /aansprakelijkheid**

15.1 TM Contact is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van tekortkomingen of (andere) gebeurtenissen die niet aan haar eigen opzet of grove schuld te wijten zijn. TM Contact werkt niet op basis van exclusiviteit.

15.2 TM Contact is nimmer gehouden tot vergoeding van schade tot een hoger bedrag dan de nominale factuurwaarde van de prestaties ter zake waarvan schadevergoeding wordt gevorderd.

15.3 TM Contact bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, welke zij ter afwering van haar eigen aansprakelijkheid jegens de wederpartij kan invoeren, tevens ten behoeve van haar ondergeschikten en de niet ondergeschikten voor wier gedragingen zij in gevolge de wet aansprakelijk zou zijn.

15.4 Indien TM Contact een werknemer of een (andere) derde voor wiens gedragingen zij krachtens wet aansprakelijk is aan de wederpartij ter beschikking stelt of onder diers leiding of toezicht werkzaam is, zal de wederpartij metterdaad voldoende toezicht houden resp. leiding geven en zal zij TM Contact vrijwaren voor TM Contact's aansprakelijkheid voor de gedragingen van die werknemer of derde.

15.5 TM Contact behoudt zich het recht voor opdrachtgever aansprakelijk te stellen voor schade aan haar toegebracht door de opdrachtgever.

### **16: Overmacht**

Indien de behoorlijke nakoming door TM Contact ten gevolge van één of meer omstandigheden, die niet voor rekening van TM Contact komen, geheel of gedeeltelijk onmogelijk is, hetzij tijdelijk hetzij blijvend, heeft TM Contact het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te schorsen voor de duur van het bestaan van deze omstandigheden, zonder dat zij tot enigerlei schadevergoeding gehouden is. Niet voor rekening

van TM Contact komen onder meer beperkende overheidsvoorschriften, werkstaking (met inbegrip van werklidenuitsluiting, langzaam-aan-acties, e.d.), personeelsgebrek ten gevolge van ziekte of andere oorzaken, in-, uit- en/of doorvoer verbod, transport problemen, niet-nakoming van de verplichtingen door toeleveranciers, storingen in de productie, natuur- en/of kernrampen, oproer en oorlog en/of oorlogsdreiging

#### **17: Conversie**

Indien en voor zover op grond van redelijkheid en billijkheid een bepaling als onredelijk bezwarend moet worden aangemerkt, waardoor op deze bepaling geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan die bepaling qua inhoud en strekking een zoveel mogelijk een overeenkomstige, zo nodig minder ver strekkende, betekenis toe, zó dat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

18: Toepasselijk recht/bevoegde rechter 18.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen TM Contact en de wederpartij is Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

18.2 Geschillen tussen TM Contact en de wederpartij worden bij uitsluiting berecht door de (Nederlandse) rechter van de plaats van vestiging van TM Contact, behoudens voor zover: a) dwingend recht anders voorschrijft of b) TM Contact als eisende of verzoekende partij kiest voor de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van de wederpartij.

#### **18: De Nederlandse tekst prevaleert**

De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden prevaleert boven vertalingen daarvan.