

Algemene voorwaarden CallHit B.V.

1. Algemeen

1. CallHit bv heeft als doel het leveren van callcenteractiviteiten. CallHit bv is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Enschede onder dossiernummer 70549737. Het btw-nummer is NL8583.70414.B01.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door CallHit bv aanvaarde opdrachten, eventuele vervolgoopdrachten en alle overige werkzaamheden. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door CallHit bv, ook indien het de (stilzwijgende) bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. De artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de dienstverlening van CallHit bv.
4. Ingeval van verschil tussen deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging waarin deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, prevaleert het bepaalde in de opdrachtbevestiging.
5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.
6. De algemene voorwaarden van CallHit bv zijn ook van toepassing op aanvullende en/of nieuwe opdrachten van de opdrachtgever.
7. Wijzigingen van c.q. aanvullingen op de algemene voorwaarden van CallHit bv zullen slechts van kracht zijn, indien - en voor zover - zij schriftelijk tussen CallHit bv en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
8. De in het vorige lid bedoelde afwijkingen en/of aanvullingen gelden slechts voor de desbetreffende opdracht. Voor elke nieuwe/aanvullende opdracht dienen afwijkingen en aanvullingen opnieuw schriftelijk te worden overeengekomen.

2. Overeenkomst

1. Offertes van CallHit bv zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die tot dan toe door de opdrachtgever aan CallHit bv is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat zij daarbij alle essentiële informatie aan CallHit bv heeft verstrekt.
2. Overeenkomsten komen pas tot stand na schriftelijke bevestiging van de overeenkomst door CallHit bv dan wel op het moment dat CallHit bv met de uitvoering van de overeenkomst is aangevangen.
3. Indien tijdens de voorbereiding en/of uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om, als gevolg van gewijzigde omstandigheden en/of omstandigheden die bij het aangaan van de opdracht niet waren te voorzien en/of onjuiste c.q. onvolledige informatie van de opdrachtgever, de te verrichten diensten te wijzigen en/of aan te vullen, dan zal de overeenkomst in overleg met de opdrachtgever worden gewijzigd en/of aangevuld. De wijzigingen en/of de aanvullingen op de overeenkomst en de (mogelijke) kosten daarvan zullen schriftelijk door CallHit bv aan de opdrachtgever worden bevestigd.
4. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de in lid 3 genoemde wijzigingen en/of aanvullingen, dan hebben beide partijen het recht van verdere voortzetting van de overeenkomst af te zien en zullen de tot dan toe verrichtte diensten door CallHit bv in rekening worden gebracht. Indien de opdrachtgever van verdere voortzetting van de overeenkomst afziet, heeft CallHit bv het recht de kosten en/of schade die CallHit bv door de tussentijdse beëindiging dient te betalen aan de door haar ingeschakelde derden en personeel bij de opdrachtgever in rekening te brengen.

Algemene voorwaarden CallHit B.V.

3. Verplichtingen opdrachtgever

1. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, documenten en informatie, waarvan CallHit bv onder meer in de offerte en de overeenkomst aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de voorbereiding en/of uitvoering van de overeenkomst, tijdig en volledig aan CallHit bv worden verstrekt.
2. Indien de voor voorbereiding en/of uitvoering benodigde gegevens, documenten en informatie niet, niet tijdig en/of onvolledig aan CallHit bv zijn verstrekt, zal de opdrachtgever zonder enige nadere ingebrekestelling in verzuim zijn en zal CallHit bv gerechtigd zijn om - naar eigen keuze - de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, haar werkzaamheden op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten conform de gebruikelijke prijzen van CallHit bv aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Indien de opdrachtgever de verzochte en vereiste gegevens, documenten en informatie niet tijdig of in onvoldoende mate aan CallHit bv ter beschikking stelt, kan CallHit bv niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor de onvolkomenheden in de uitvoering van de diensten en/of de responsverwerking die daarvan het gevolg kunnen zijn. CallHit bv zal de opdrachtgever alsdan aansprakelijk kunnen houden voor de door CallHit bv geleden schade als gevolg hiervan.
4. De opdrachtgever is gehouden om CallHit bv van tevoren en tijdig te informeren over het wijzigen of het initiëren van promotieacties en/of proposities bij de opdrachtgever.
5. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat haar medewerkers die betrokken zijn bij de voorbereiding en/of uitvoering van de overeenkomst beschikbaar zijn voor CallHit bv en alle medewerking verlenen aan CallHit bv die voor de voorbereiden en uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.
6. Indien vereist, zal de opdrachtgever trainingen verzorgen voor medewerkers van CallHit bv, met betrekking tot de producten en diensten van opdrachtgever, teneinde CallHit bv in staat te stellen aan haar verplichtingen onder de overeenkomst te voldoen.
7. De opdrachtgever staat er jegens CallHit bv voor in (en is ertoe gehouden) alle voor de opdrachtgever relevante wet- en regelgeving na te leven.
8. Indien de opdrachtgever te kort schiet in de nakoming van de overeenkomst, is CallHit bv gerechtigd om zonder nadere ingebrekestelling de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat CallHit bv in verzuim is en de opdrachtgever het recht heeft op enige schadevergoeding. Opdrachtgever is daarbij gehouden CallHit bv volledig schadeloos te stellen, onder andere ter zake winstderving.
9. Indien de opdrachtgever aan CallHit bv informatiedragers, elektronische bestanden of software verstrekt, garandeert de opdrachtgever dat deze informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en bestanden.

4. Niet-overname medewerkers

1. Het is de opdrachtgever niet toegestaan gedurende de voorbereiding en/of uitvoering van de overeenkomst, alsmede gedurende een periode van een (1) jaar na afloop van de overeenkomst met medewerkers van CallHit bv direct of indirect een arbeidsovereenkomst aan te gaan, dan wel direct of indirect deze medewerkers van CallHit bv werkzaamheden te laten verrichten

Algemene voorwaarden CallHit B.V.

5. Uitvoering diensten

1. CallHit bv heeft ten aanzien van de door haar te verrichten diensten een inspanningsverplichting.
2. CallHit bv zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. CallHit bv zal ervoor zorgen dat zij haar personeel van voldoende training, opleiding en begeleiding voorziet, zodat de diensten optimaal kunnen worden verricht.
3. Termijnen voor de voltooiing van de te verrichten diensten zoals opgenomen in de overeenkomst zijn nimmer een fatale termijn. CallHit bv zal haar uiterste best doen om de overeengekomen termijnen te realiseren maar de enkele overschrijding van overeengekomen termijnen zal geen verzuim van CallHit bv opleveren. De opdrachtgever zal alsdan geen recht hebben op schadevergoeding noch kan de opdrachtgever aanspraak maken op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

6. Geheimhoudingsverplichtingen

1. De partijen zullen informatie die de andere partij voor, tijdens of na de uitvoering van de opdracht verstrekt, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is aangeduid als vertrouwelijk of wanneer de ontvanger weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. De opdrachtgever zal in ieder geval de inhoud van de offerte vertrouwelijk behandelen.
2. Indien CallHit bv bij de uitvoering van de opdracht kennis moet nemen van vertrouwelijke gegevens, is de opdrachtgever er bij de verstrekking van deze gegevens zelf voor verantwoordelijk om persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens die CallHit bv niet nodig zal hebben, zoveel mogelijk weg te laten of onleesbaar te maken en de vertrouwelijke gegevens op een veilige wijze aan CallHit bv over te dragen. Dit geldt onverminderd de verplichting voor CallHit bv om aan haar verstrekte vertrouwelijke gegevens vertrouwelijk te behandelen en op passende wijze te beveiligen.
3. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen die ingevolge artikel 2 van de algemene voorwaarden op hem en zijn personeel rusten, is Opdrachtgever aan CallHit een boete verschuldigd van € 500,00 per gebeurtenis.
4. Iedere verplichting tot vertrouwelijkheid vervalt op het moment dat de informatie beschikbaar is bij openbare bronnen. Voorts is een partij gerechtigd vertrouwelijke informatie beschikbaar te stellen aan overheidsinstanties indien dit krachtens wettelijke regeling of bevoegd bevel verplicht wordt. De partij zal in dat geval de andere partij daarover zo snel mogelijk informeren. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.
5. Tenzij anders overeengekomen, behoudt CallHit bv zich het recht voor, in het kader van reclame en referentiedoeleinden, de naam van de opdrachtgever te gebruiken, aan te geven welke soort werkzaamheden zij voor de opdrachtgever heeft verricht en al die bijzonderheden te vermelden die reeds via de media openbaar zijn gemaakt.

Algemene voorwaarden CallHit B.V.

7. Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van CallHit bv is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt. Indien er geen uitkering door de verzekeraar van CallHit bv plaatsvindt, zal de aansprakelijkheid van CallHit bv en aan haar verbonden medewerkers beperkt zijn tot het in de betreffende zaak in rekening gebrachte honorarium.
2. CallHit bv is, voor zover nodig in afwijking van het bepaalde in lid 1, niet aansprakelijk voor enige schade die:
 - a. Bij een correcte uitvoering van de diensten onvermijdelijk is;
 - b. Het gevolg is van de door omstandigheden geëiste spoed;
 - c. Het gevolg is van de door of namens de opdrachtgever verstrekte gegevens, documenten en informatie, zoals bedoeld in artikel 2 van deze algemene voorwaarden;
 - d. Het gevolg is van onjuistheden en/of onvolkomenheden die zijn ontstaan bij de verzending of overdracht van gegevens, documenten en informatie door de opdrachtgever aan CallHit bv als gevolg van een gebrek aan en/of onjuist gebruik van het daarbij door de opdrachtgever gehanteerde communicatiemiddel.
3. Aansprakelijkheid van CallHit bv voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, verlies van orders, gemis aan omzet en schade die het gevolg is van de door of namens de opdrachtgever verstrekte bestanden, gegevens en informatie, is nadrukkelijk uitgesloten.
4. Aansprakelijkheid van CallHit bv wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst kan slechts ontstaan indien en wanneer de opdrachtgever CallHit bv onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming is gesteld en CallHit bv ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die CallHit bv in staat stelt adequaat te reageren.
5. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval één jaar na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor CallHit bv aansprakelijk is.
6. De keuze van door CallHit bv in te schakelen derden zal, waar mogelijk, geschieden in overleg met de opdrachtgever met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid. CallHit bv is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden. De opdrachtgever machtigt CallHit bv eventuele door derden bedongen aansprakelijkheidsbeperkingen namens hem te aanvaarden.
7. De opdrachtgever vrijwaart CallHit bv en haar hulppersonen tegen vordering van derden, die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door CallHit bv ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden alsmede tegen de kosten van CallHit bv in verband met het voeren van verweer tegen dergelijke vorderingen.

Algemene voorwaarden CallHit B.V.

8. Privacy en gegevensverwerking

1. Indien CallHit bv dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal opdrachtgever CallHit bv direct schriftelijk informeren over de wijze waarop opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
2. Opdrachtgever vrijwaart CallHit bv voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan CallHit bv toegerekend moeten worden.
3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door CallHit bv verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens CallHit bv 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. Opdrachtgever vrijwaart CallHit bv tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

9. Overmacht

1. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie- infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, ziekte van personeel, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen waardoor uitvoering van de opdracht redelijkerwijs niet van CallHit bv kan worden gevergd, zal de uitvoering van de opdracht worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding over en weer.

10. Tarieven

1. Tijdens de looptijd van de overeenkomst heeft CallHit bv het recht de overeengekomen prijzen en tarieven te wijzigen indien kostprijsverhogende omstandigheden daartoe nopen. De opdrachtgever wordt twee (2) maanden van tevoren schriftelijk op de hoogte gesteld van deze wijziging. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijziging, dan is de opdrachtgever gerechtigd binnen twee (2) weken na ontvangst van de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking zou treden.
2. Indien tussen het moment van uitbrengen van de offerte en het aangaan van de overeenkomst kostprijsverhogende omstandigheden plaatsvinden, is CallHit bv gerechtigd de voorgestelde prijzen in de offerte te verhogen.
3. Indien een vaste prijs is overeengekomen voor alle of bepaalde diensten en tijdens de uitvoering van de diensten blijkt dat de verwachte hoeveelheid werk en/of de duur van het werk, omvangrijker en/of meer tijd in beslag neemt dan ingeschat, waardoor in redelijkheid niet van CallHit bv kan worden verwacht de diensten te verrichten tegen de overeengekomen vaste prijs, dan zal dit worden aangemerkt als meerwerk en is de opdrachtgever gehouden het meerwerk volledig aan CallHit bv te betalen conform de gebruikelijke prijzen van CallHit bv.

Algemene voorwaarden CallHit B.V.

11. Betaling en incasso

Betaling en incasso geschiedt op basis van 3 mogelijke manieren, afhankelijk welke afspraak er wordt overeengekomen met de opdrachtgever.

1. Betaling en incasso geschiedt op basis van factoring. CallHit bv draagt daarbij haar facturatie en debiteurenrisico over aan een nader te bepalen factoringmaatschappij.
2. Betaling per factuur dient, zonder opschorting of verrekening, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum tenzij een andere betalingstermijn is overeengekomen. Bij gebreke van betaling binnen deze termijn is de opdrachtgever in verzuim en is de opdrachtgever aansprakelijk voor voldoening van de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119a BW, alsmede voor alle door CallHit bv in verband met de invordering gemaakte kosten.
3. facturatie middels PO, je koopt dan credit' s bij CallHit. CallHit houdt een lijst bij met de geleverde afspraken. Bij het tussentijds beëindigen van de samenwerking door de opdrachtgever, vindt er vanuit CallHit een restitutie plaats van 50% van het resterende saldo van de PO.
4. Alle bedragen, zowel op de website, de offerte als anders, zijn exclusief btw tenzij anders vermeld.

12. Wijziging van deze algemene voorwaarden

1. CallHit bv behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking aan de opdrachtgever, doch alleen indien de betreffende overeenkomsten strekken tot dienstverlening gedurende een periode van twaalf (12) maanden of langer.
3. CallHit bv zal binnen deze termijn gemelde bezwaren van de opdrachtgever serieus overwegen, en kan de betreffende wijzigingen intrekken of aanpassen op basis van deze bezwaren. Indien CallHit bv een bezwaar passeert, verkrijgt de opdrachtgever het recht de overeenkomst te beëindigen tegen het einde van deze termijn.

13. Toepasselijk recht en geschillen

1. De overeenkomst tussen de opdrachtgever en CallHit bv is onderworpen aan het Nederlands recht.
2. Wanneer een geschil niet via de minnelijke weg wordt beslecht is de rechter van de rechtbank Overijssel bevoegd om de zaak te beslechten.