

## Algemene Leveringsvoorwaarden Pricon B.V.

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, adviezen, overeenkomsten, werkzaamheden en in het algemeen op alle betrekkingen van Pricon B.V. ("PRICON") met één of meerdere derden ("de opdrachtgever").
- 1.2 Hierna wordt aangeduid als "abbonement" of "overeenkomst" elke overeenkomst tussen PRICON en de opdrachtgever krachtens welke PRICON gehouden is tot het aannemen, opnemen, doorgeven en/of verzenden van telefonische of email berichten bestemd voor deze opdrachtgever, alsmede het afhandelen van de berichten volgens de instructies van deze opdrachtgever. PRICON verricht deze diensten op de voor haar gebruikelijke wijze, behalve indien en voor zover partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 1.3 Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en PRICON zullen in dat geval in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige en/of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij alsdan zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zal worden genomen.
- 1.4 De toepasselijkheid van inkoop- en andere algemene voorwaarden van opdrachtgever en/of derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### 2. Aanbiedingen, totstandkoming en duur van de overeenkomst

- 2.1 Alle aanbiedingen, offertes, brochures en informatie van PRICON, in welke vorm ook, zijn steeds vrijblijvend. De door PRICON met haar opdrachtgevers gesloten overeenkomsten zijn slechts bindend, indien deze schriftelijk of per e-mail door PRICON zijn bevestigd.
- 2.2 Een aanbod dan wel offerte wordt in ieder geval geacht te zijn verworpen indien dit niet binnen 14 dagen is aanvaard, tenzij dit anders is vermeld.
- 2.3 Afspraken over wijziging, aanvulling of annulering c.q. ontbinding van een aanbod/offerte of overeenkomst zijn slechts bindend nadat en voor zover deze uitdrukkelijk door PRICON schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.4 PRICON behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren indien blijkt dat doel of strekking in strijd is met hetzij enige wettelijke of andere van overheidswege gegeven bepaling, hetzij met de goede naam of de belangen van PRICON. Zulks geldt ook, indien de opdracht reeds is aanvaard en/of bevestigd. Weigering van de opdracht wordt eveneens voorbehouden voor het geval dat de inhoud van het te verwerken materiaal of de verwerking als zodanig naar het oordeel van PRICON strijdig is met de goede naam of de belangen van PRICON. Bij weigering, als hierboven bedoeld, kan PRICON niet aansprakelijk

- worden gesteld voor de schade voortvloeiende uit het niet uitvoeren van de opdracht.
- 2.5 De opdrachtgever zal PRICON steeds tijdig en volledig voorzien van informatie die PRICON of door haar in te schakelen derden nodig heeft/hebben voor de levering van de overeengekomen diensten. De opdrachtgever staat ervoor in dat door haar verstrekte informatie juist is en geen inbreuk maakt op rechten van derden.
- 2.6 PRICON vangt de in sub 1.2 omschreven diensten aan binnen vierentwintig uur nadat PRICON de opdrachtgever schriftelijk zijn doorschakelnummer heeft medegedeeld tenzij anders overeengekomen.
- 2.7 Wijzigingen met betrekking tot de abonnementsvorm gaan in per 1<sup>e</sup> van de maand.
- 2.8 Het abbonement heeft een onbepaalde duur met een minimum van zes maanden tenzij anders overeengekomen.
- 2.9 Rechten en plichten van de opdrachtgever zijn niet aan derden overdraagbaar.

### 3. Prijzen; betalingen

- 3.1 De opdrachtgever is aan PRICON in elk geval verschuldigd de bedragen genoemd op de tarieventabel van PRICON, behalve indien en voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk andere bedragen zijn overeengekomen. Alle prijzen en genoemde bedragen zijn exclusief BTW en andere overheidsheffingen.
- 3.2 Het éénmalige opstart tarief is zowel verschuldigd bij de eerste als bij elke volgende nieuwe aansluiting van de opdrachtgever.
- 3.3 PRICON is te allen tijde gerechtigd alvorens haar diensten te leveren, of met de levering voort te gaan, naar haar oordeel voldoende vooruitbetaling of zekerheid voor het nakomen van de betalingsverplichtingen van opdrachtgever te verlangen, waarbij PRICON gerechtigd is verdere leveringen op te schorten indien opdrachtgever aan dit verlangen niet tegemoet komt, ook in geval een vaste levertijd is overeengekomen, een en ander onverminderd het recht van PRICON vergoeding van schade te vorderen wegens te late c.q. niet-uitvoering van de overeenkomst
- 3.4 Tenzij een andere factureringwijze schriftelijk is overeengekomen zal de maandelijkse factuur bestaan uit een basisvergoeding (betaling vooruit per kalendermaand) alsmede een variabel bedrag afhankelijk van het aantal aangenomen berichten en de totale behandel tijd (betaling per maand achteraf). Als aangenomen berichten gelden alle berichten bestemd voor de opdrachtgever die PRICON bereiken. Voor klanten met grote belvolumes en lange gesprekken gelden afwijkende tariefschema's.
- 3.5 Het door de opdrachtgever verschuldigde wordt maandelijks gefactureerd en zal op basis van een incassovolmacht maandelijks van de bank/girorekening van de opdrachtgever afgeschreven worden. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
- 3.6 Indien niet binnen de in 3.5 bedoelde betaaltermijn wordt betaald, raakt de opdrachtgever zonder dat een

- ingebrekestelling nodig is, in verzuim en is over het achterstallige bedrag direct opeisbaar verschuldigd een rente van 2% per maand of, indien hoger, de wettelijke rente. Een gedeelte van een maand geldt in dit verband als een gehele maand. Tevens is de opdrachtgever administratiekosten verschuldigd met een minimum van € 20,-. PRICON mag voorts haar diensten geheel opschorten totdat volledige betaling van het achterstallige bedrag is ontvangen. Blijft ook na deze aanmaning betaling binnen een aangezegde nadere termijn uit, dan is PRICON bevoegd de overeenkomst naar keuze geheel of gedeeltelijk te ontbinden, hetgeen ook kan geschieden door middel van een schriftelijke verklaring, onverminderd haar recht op schadevergoeding.
- 3.7** PRICON heeft het recht om de in sub 3.1 bedoelde bedragen eenzijdig te verhogen met de stijging van prijsbepalende kosten. Deze prijswijzigingen worden in principe doorgevoerd per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar tenzij er dringende redenen zijn om een ander tijdstip te nemen.
- 3.8** PRICON heeft het recht om tarieven aan te passen indien de belvolumes en/of gemiddelde behandeltijd significant afwijken van de oorspronkelijk door de opdrachtgever aangegeven indicaties.
- 3.9** Alle kosten, zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke (inclusief de kosten van juridische bijstand), die voor PRICON verbonden zijn aan de handhaving van haar rechten jegens de opdrachtgever, zijn voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen minimaal 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 50,-.
- 4. Einde abonnement**
- 4.1** Tenzij het om een overeenkomst voor bepaalde tijd gaat, kunnen PRICON en opdrachtgever de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van de afgesproken opzegtermijn. In geval van opzegging door opdrachtgever is deze verplicht alle kosten die PRICON in verband met de overeenkomst heeft gemaakt te vergoeden. PRICON is in geen geval gehouden eventuele schade van opdrachtgever te vergoeden.
- 4.2** Indien opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige overeenkomst mocht voortvloeien, is opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is PRICON gerechtigd (i) de uitvoering van die overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld of (ii) die overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden of te beëindigen, zulks zonder dat PRICON tot enige schadevergoeding is gehouden.
- 4.3** Het bepaalde in de artikelen 4.1 en 4.2 doet niet af aan de overige rechten van PRICON op grond van de wet en de overeenkomst.
- 4.4** Ingeval zich een gebeurtenis als bedoeld in artikel 4.1 of 4.2 voordoet, zijn alle vorderingen van PRICON op de opdrachtgever onmiddellijk en in het geheel opeisbaar.
- 4.5** Onverminderd het recht van PRICON tot beëindiging krachtens het in sub 3.6 bepaalde, kan PRICON het abonnement opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 4.6** Ingeval van (voorlopige) surséance van betaling, faillissement, stillegging of ontbinding van de onderneming van de opdrachtgever zullen alle overeenkomsten met de opdrachtgever van rechtswege zijn ontbonden.
- 4.7** Met inachtneming van artikel 2.8 kan opdrachtgever het abonnement slechts bij aangetekend schrijven opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van drie maanden ingaande op de eerste dag van de volgende maand tenzij anders overeengekomen.
- 4.8** In afwijking van de opzegtermijn bepaald in sub 4.5 kan de opdrachtgever in het geval bedoeld in sub 3.7 c.q. het geval bedoeld in sub 5.6 het abonnement opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Deze opzegging dient echter te geschieden binnen dertig dagen na de schriftelijke mededeling door PRICON van de toepassing van het krachtens in 3.7 c.q. in 5.6 bepaalde.
- 5. Overmacht**
- 5.1** In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is PRICON gerechtigd de verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten voor de duur van de overmachttoestand
- 5.2** Indien enige overmachtstoestand twee maanden heeft geduurd hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 5.3** In geval van overmacht aan de zijde van PRICON heeft de opdrachtgever geen recht op enige (schade)vergoeding.
- 5.4** Onder overmacht wordt onder meer verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan PRICON zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen: stakingen in andere bedrijven dan die van PRICON; een algemeen gebrek aan benodigde grondstoffen en andere voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten; niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan PRICON afhankelijk is en algemene vervoersproblemen; vertragingen bij of wanprestatie door toeleveranciers; werkstaking; bedrijfsbezetting; blokkades; embargo; overheidsmaatregelen; oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand; stroomstoringen; storingen in (elektronische) communicatielijnen; verlies, vermindering of beschadiging (van gegevens) bij transport; brand; ontploffing; waterschade; overstromingen en/of aardbeving; het uitvallen van diensten van de telefonie- of internetprovider; het plotseling optreden van extreme verkeersvolumes door weersomstandigheden of andere calamiteiten.
- 5.5** PRICON heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat PRICON zijn verbintenis had moeten nakomen.

**5.6** Indien PRICON bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen is hij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. het leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

## **6. Aansprakelijkheid**

**6.1** PRICON zal zich redelijkerwijs inspannen bij alle werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst; zij zal die werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij uiterste zorgvuldigheid in acht nemen. Indien PRICON toch tekortschiet in de nakoming van een of meer van haar verplichtingen uit de overeenkomst, zal opdrachtgever PRICON schriftelijk in gebreke dienen te stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is. In de ingebrekestelling zal PRICON een redelijke termijn worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te kunnen komen.

**6.2** PRICON zal zich bij het verrichten van de in sub 1.2 omschreven diensten inspannen om zoveel mogelijk de gegevens en/of instructies weergegeven op het intakeformulier of in een separaat overeengekomen document weergegeven, in acht te nemen. PRICON is echter niet aansprakelijk voor het niet in acht nemen van deze gegevens en/of instructies of voor het daarbij maken van fouten, behalve indien daarbij sprake is van grove schuld of opzet van PRICON. PRICON zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, uit welke hoofde ook, als gevolg van verminking en/of vermissing van en/of (andere) fouten en/of vertragingen bij (het doorgeven van) berichten.

**6.3** Indien PRICON toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van een verplichting dan wel aansprakelijk is op grond van onrechtmatige daad, zal PRICON tegenover opdrachtgever slechts aansprakelijk zijn voor door opdrachtgever aantoonbaar gemaakte kosten die rechtstreeks en onmiddellijk verband houden met het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van PRICON dan wel de aansprakelijkheid van PRICON op grond van onrechtmatige daad. De aansprakelijkheid van PRICON is te allen tijde beperkt tot het bedrag ter hoogte van de laatst door PRICON aan de Opdrachtgever verzonden factuur van de betreffende maand. Opdrachtgever vrijwaart PRICON voor alle aanspraken van derden die direct of indirect voortvloeien uit of verband houden met de diensten en andere werkzaamheden verricht of te verrichten door PRICON, behoudens in geval van opzet of grove schuld aan de zijde van PRICON. Opdrachtgever zal door PRICON ingeschakelde of voor PRICON werkzame derden of personen nimmer aanspreken, behoudens in geval van opzet. De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsuitsluitingen en beperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door PRICON voor de uitvoering ingeschakelde aan PRICON gelieerde rechtspersoon of werknemers, die derhalve hierdoor een rechtstreeks beroep op deze aansprakelijkheidsbeperking hebben. PRICON is gerechtigd de door derden aan PRICON opgelegde

aansprakelijkheidsuitsluitende en -beperkende bedingen tegen te werpen aan opdrachtgever, onverminderd de overige aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen uit deze voorwaarden.

## **7. Geheimhouding, vertrouwelijkheid, overname van personeel**

- 7.1** Elk van partijen staat ervoor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. De informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 7.2** Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede binnen één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgevonden, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen, dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.
- 7.3** PRICON legt elk gesprek digitaal vast voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden. In bijzondere omstandigheden kan een gesprek van rechtswege worden gevorderd. Gegevens worden maximaal 2 maanden opgeslagen, althans niet langer dan noodzakelijk voor het betreffende doel waarvoor deze zijn verzameld. Opdrachtgever is in het kader van de privacywetgeving verantwoordelijk voor het kenbaar maken van deze registratie bij haar relaties.

## **8. Persoonsgegevens**

- 8.1** De bepalingen uit dit artikel hebben betrekking op persoonsgegevens die door PRICON in opdracht van opdrachtgever worden verwerkt, waarbij PRICON wordt beschouwd als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens ("Wbp") en verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Opdrachtgever is verantwoordelijke in de zin van de Wbp en verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.
- 8.2** Partijen houden zich bij de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst aan de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.
- 8.3** PRICON verwerkt persoonsgegevens die door de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, uitsluitend in opdracht van en conform de schriftelijke instructies van de opdrachtgever en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst. Opdrachtgever garandeert dat de persoonsgegevens rechtmatig worden verwerkt en aan PRICON ter beschikking worden gesteld in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever garandeert voorts dat er geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden.
- 8.4** Opdrachtgever verleent hierbij toestemming aan PRICON om, indien naar het inzicht van PRICON

- noodzakelijk, derden in te schakelen bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 8.5** PRICON zal zich ervoor inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens te beschermen tegen onbedoelde of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten voor de te nemen maatregelen.
- 8.6** PRICON houdt de persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst geheim en zal, voor zover het in haar macht ligt, alle redelijke maatregelen treffen om geheimhouding van de persoonsgegevens te waarborgen, tenzij de opdrachtgever schriftelijk toestemming heeft gegeven om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken of als er een wettelijke verplichting bestaat om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken.
- 8.7** PRICON informeert opdrachtgever onmiddellijk nadat zij kennis heeft genomen van een "inbreuk in verband met persoonsgegevens" als bedoeld in de AVG ("datalek"). In geval van een datalek zal PRICON, voor zover het in haar macht ligt, alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het datalek te beperken en/of een nieuw incidenten te voorkomen. Opdrachtgever zal zich ervoor inspannen dragen een datalek af te handelen op de door de wet- en regelgeving voorgeschreven wijze.
- 8.8** Indien betrokkenen, op wie de persoonsgegevens betrekking hebben, de aan hen toekomende rechten op grond van de geldende wet- en regelgeving inroepen, stuurt PRICON de betreffende verzoeken van betrokkenen door naar opdrachtgever.
- 8.9** Indien opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, is opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade en buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die PRICON daardoor lijdt. Opdrachtgever stelt PRICON schadeloos voor alle claims, acties, aanspraken van derden en voor verliezen, schade of kosten die aan de zijde van PRICON vallen en die rechtstreeks of indirect voortvloeien uit of tot stand komen in verband met een tekortkoming van deze overeenkomst en/of het niet-naleven van de geldende wet- en regelgeving door opdrachtgever.
- 8.10** Opdrachtgever vrijwaart PRICON voor schades en/of boetes en/of dwangsommen van of namens de Autoriteit Persoonsgegevens en/of andere autoriteiten, die aan PRICON worden opgelegd en welke zijn toe te schrijven aan overtredingen van de geldende wet- en regelgeving door opdrachtgever en/of een tekortkoming door opdrachtgever in de nakoming van de overeenkomst.
- 8.11** In geval van overtreding en/of niet-naleving van wet- en regelgeving en/of tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst door opdrachtgever, en indien als gevolg hiervan PRICON een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere autoriteit opgelegd krijgt, dient een bedrag gelijk aan het betreffende boetebedrag door opdrachtgever aan PRICON te worden voldaan, vermeerderd met alle rentes en buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die PRICON als gevolg van de overtreding en/of de niet-naleving heeft gemaakt. Deze vordering is onmiddellijk opeisbaar en is niet voor verrekening vatbaar. Het voorgaande laat het recht van PRICON onverlet om van opdrachtgever - naast betaling van het bedrag ter grootte van de boete - nakoming en/of volledige schadevergoeding te vorderen.
- 8.12** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding van de opdrachtgever is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij PRICON meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding jegens PRICON vervalt door het enkele verloop van zes maanden na het ontstaan van de vordering.
- 8.13** Indien de overeenkomst tussen PRICON en opdrachtgever is geëindigd, zal PRICON zich ervoor inspannen om, zo nodig op kosten van opdrachtgever, alle persoonsgegevens wissen en bestaande kopieën verwijderen, tenzij opslag op grond van wet- of regelgeving verplicht is.
- 8.14** PRICON zal zich ervoor inspannen om opdrachtgever in kennis te stellen en zo nodig informatie geven indien naar de mening van PRICON een instructie van opdrachtgever een inbreuk oplevert op de AVG of andere wet- en regelgeving inzake privacygegevensbescherming.
- 8.15** In geval opdrachtgever een audit wenst, zullen partijen in overleg treden omtrent het moment van de audit. De kosten van een audit zijn voor rekening van opdrachtgever.
- 9. Intellectuele eigendomsrechten**
- 9.1** Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van producten en/of diensten van PRICON alsmede al hetgeen dat wordt ontwikkeld en/of gebruikt ter uitvoering van enige overeenkomst tussen PRICON en de opdrachtgever berusten uitsluitend bij PRICON en/of haar licentiegevers. Overdracht van rechten van intellectuele eigendom geschiedt uitsluitend indien dit expliciet en schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
- 10. Diversen**
- 10.1** PRICON behandelt alle berichten bestemd voor opdrachtgever met discretie.
- 10.2** Alle schriftelijke en telefonische mededelingen van PRICON, gedaan aan het laatst opgegeven adres c.q. het laatst daarvoor opgegeven telefoonnummer van de opdrachtgever, worden geacht de opdrachtgever te hebben bereikt.
- 10.3** PRICON behoudt zich het recht voor deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen.
- 10.4** Op deze voorwaarden alsmede op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de rechter van de plaats waar PRICON is gevestigd, met dien verstande, dat

PRICON gerechtigd is het geschil voor te leggen aan de rechter die zonder vorenstaand beding bevoegd is van het geschil kennis te nemen.

**PRICON, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Rotterdam onder nr: 24252923**