

Algemene Voorwaarden Dutycalls

01-09-2024

Artikel 1. Identiteit

Dutycalls is de handelsnaam van Dutycalls B.V. Je kunt ons bereiken via onderstaand adres.

Dutycalls

Databankweg 26

3821 AL Amersfoort

KvK-nummer: 91095921

Artikel 2. Definities

1. Dutycalls: De dienstverlener die via telefoonservice, live chat beheer en klantenservice ondersteuning biedt aan zakelijke klanten.
2. Klant: Iedere partij die vanuit een beroep of bedrijf een overeenkomst aangaat met Dutycalls.
3. Diensten: Alle diensten aangeboden door Dutycalls, waaronder telefoonservice, live chat beheer en klantenservice.

Artikel 3. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Dutycalls en elke overeenkomst tussen Dutycalls en de klant.
2. Eventuele door de klant gehanteerde algemene voorwaarden worden door Dutycalls niet geaccepteerd.
3. Aanvullende voorwaarden kunnen van toepassing zijn op specifieke diensten en zullen schriftelijk worden overeengekomen.

Artikel 4. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes en aanbiedingen van Dutycalls zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven.

2. Een offerte of aanbieding vervalt automatisch na 14 dagen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
3. Fouten in offertes of aanbiedingen als gevolg van vergissingen of verschrijvingen zijn niet bindend.
4. Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging van de klant dat de offerte of aanbieding wordt aanvaard.

Artikel 5. Prijzen

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw.
2. Dutycalls behoudt zich het recht voor om prijzen jaarlijks te verhogen in januari. Indien de kosten stijgen, kan een tussentijdse prijsverhoging worden doorgevoerd, met een kennisgevingstermijn van één maand.

Artikel 6. Betaling en incassokosten

1. Facturatie vindt maandelijks plaats en de betalingstermijn bedraagt 14 dagen.
2. Bij niet-tijdige betaling is de klant 2% rente per maand verschuldigd, of de wettelijke handelsrente indien deze hoger is.
3. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van het openstaande bedrag met een minimum van €100.
4. Bij geschillen over een factuur dient de volledige betaling plaats te vinden en kan de betaling niet worden opgeschort.

Artikel 7. Duur en opzegging van de overeenkomst

1. Overeenkomsten worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één dag.
3. Bij opzegging van de overeenkomst zijn alle openstaande betalingen direct opeisbaar.

Artikel 8. Levering van diensten

1. Dutycalls voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, waarbij de instructies van de klant zoveel mogelijk worden opgevolgd.
2. De klant draagt zorg voor het tijdig verstrekken van alle benodigde informatie en toegang tot systemen die vereist zijn voor de uitvoering van de diensten.
3. Dutycalls kan diensten weigeren indien deze in strijd zijn met de wet of de bedrijfsbelangen van Dutycalls.

Artikel 9. Beschikbaarheid van de diensten

1. Dutycalls zal zich naar beste kunnen inspannen om de diensten met een hoge mate van continuïteit beschikbaar te stellen, echter kan niet instaan voor een ononderbroken of foutloze werking van de diensten. Eventuele onderbrekingen of beperkingen in de beschikbaarheid, voortvloeiend uit bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, technische storingen, noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden of externe factoren buiten de invloedssfeer van Dutycalls, kunnen niet worden uitgesloten.
2. Tijdelijke buitengebruikstelling van systemen voor onderhoud zal, indien mogelijk, buiten kantooruren plaatsvinden, met voorafgaande melding aan de klant.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Dutycalls is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde winst of reputatieschade.
2. De aansprakelijkheid van Dutycalls is beperkt tot het bedrag dat in de drie maanden voorafgaand aan het schadevooral door de klant is betaald.
3. Schade dient binnen 30 dagen schriftelijk aan Dutycalls te worden gemeld.

Artikel 11. Overmacht

1. In geval van overmacht is Dutycalls niet verplicht haar verplichtingen na te komen zolang de overmachtsituatie voortduurt.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke situatie buiten de wil van Dutycalls waardoor de verplichtingen niet kunnen worden nagekomen, zoals netwerkstoringen, ziekte, brand, of overheidsmaatregelen.

Artikel 12. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Dutycalls geleverde diensten en documentatie blijven bij Dutycalls of haar licentiegevers. De klant verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Artikel 13. Privacy en gegevensbescherming

1. Dutycalls verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zal met de klant een verwerkersovereenkomst afsluiten indien nodig.
2. De klant geeft toestemming voor het gebruik van gegevens voor kwaliteitsdoeleinden. Opnames zullen worden verwijderd zodra het doel is bereikt.

Artikel 14. Geheimhouding

Dutycalls verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt verkregen. Deze verplichting geldt ook voor medewerkers en door Dutycalls ingeschakelde derden.

Artikel 15. Slotbepalingen

1. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en geschillen is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Utrecht.
3. Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden ongeldig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen van kracht.
4. Overdracht van rechten en verplichtingen door de klant aan derden vereist schriftelijke toestemming van Dutycalls.