



Algemene voorwaarden Provecho bv

In onderhavige voorwaarden wordt onder "Provecho bv" verstaan de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Provecho bv, kantoorhoudende aan de Aphroditestraat 31 te Tilburg.

Onder "diensten en/of producten" wordt in de onderhavige voorwaarden mede verstaan adviezen of instructies dan wel door Provecho bv in opdracht uitgevoerde werkzaamheden.

Onder "de cliënt" wordt in deze voorwaarden verstaan de opdrachtgever van Provecho bv en/of de gebruiker c.q. afnemer van diensten en/of producten van Provecho bv.

Onder "leverancier" wordt in de onderhavige voorwaarden verstaan degene die aan Provecho bv diensten en/of producten levert.

Onder "schriftelijk" wordt verstaan alle communicatie of correspondentie die overgebracht wordt per brief, fax of e-mail.

- **Aanbieding en overeenkomst**

1. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Provecho bv, overeenkomsten met Provecho bv en leveringen van diensten en/of producten van/door/aan Provecho bv.
2. Algemene-, inkoop-, leverings- en/of andere voorwaarden van de cliënt en/of van derden zijn niet van toepassing, tenzij door Provecho bv uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaard.
3. Alle aanbiedingen en/of offertes van Provecho bv zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
4. Opdrachten aan Provecho bv kunnen alleen worden beschouwd als door Provecho bv aanvaard, indien deze aanvaarding schriftelijk door Provecho bv is gedaan.
5. Provecho bv is gerechtigd opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.
6. Overeenkomsten met een langlopend en wederkerend karakter worden afgesloten voor periodes van een jaar met stilzwijgende verlenging, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- **Toepasselijk recht, bevoegde rechter**

7. Op alle overeenkomsten tussen Provecho bv en haar cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
8. De rechter te Tilburg is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van alle geschillen voortvloeiende uit aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van/door/aan Provecho bv.

- **Leveringstermijnen**

9. Alle door Provecho bv aangegeven (leverings)termijnen zijn slechts richtlijnen.
10. Bij overschrijding van een (leverings)termijn door Provecho bv kan de cliënt geen aanspraak maken op vergoeding van eventuele daardoor geleden schade en kan de cliënt de overeenkomst niet ontbinden zonder Provecho bv daarvoor volledig schadeloos te stellen.
11. Indien Provecho bv bij de uitvoering van een overeenkomst afhankelijk is van informatie en/of gegevens van de cliënt, wordt de (leverings)termijn verlengd met een periode die gelijk is aan de termijn gedurende welke de cliënt in gebreke is gebleven plus twee weken.
12. Indien Provecho bv met een cliënt een bepaalde afname van diensten en/of producten in/per een bepaalde periode is overeengekomen, wordt Provecho bv geacht hiervoor capaciteit te hebben gereserveerd. Indien de cliënt meer dan dertig dagen in gebreke blijft met de aanlevering van informatie en/of gegevens welke noodzakelijk zijn voor het leveren van voornoemde diensten en/of producten, is Provecho bv gerechtigd de cliënt de volledige kosten en/of omzetsderving door de gereserveerde capaciteit in rekening te brengen.
13. Indien de cliënt langer dan zestig dagen in gebreke blijft bij de aanlevering van de in artikel 11 en 12 genoemde informatie en/of gegevens, is Provecho bv gerechtigd de overeenkomst te ontbinden onverminderd het recht op volledige vergoeding als vermeld in artikel 12.
14. Provecho bv is onder alle omstandigheden gerechtigd tot deelleveringen en dienovereenkomstige gedeeltelijke facturering.

- **Tarieven**

15. Alle door Provecho bv geoffreerde of anderszins aangegeven tarieven zijn exclusief omzetbelasting.
16. Inflatoire, algemeen economische, politieke en bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen geven Provecho bv het recht haar prijzen te wijzigen. Dezelfde ontwikkelingen geven Provecho bv ook het recht de tarieven binnen een lopende overeenkomst te wijzigen, ook indien met een cliënt een bepaalde prijs per uur en/of handeling is overeengekomen.
17. In het in artikel 15 genoemde geval heeft de cliënt het recht, binnen 1 maand nadat hem mededeling van tariefwijziging is gedaan, de overeenkomst per aangetekende brief op te zeggen. Bij gebreke hiervan wordt de cliënt geacht de tariefwijziging te accepteren.
18. De cliënt komt geen (tussentijds) recht toe tot beëindiging van de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 4.3 indien een tariefwijziging het directe gevolg is van (een) overheidsmaatregel(en).

- **Aansprakelijkheid**

19. Provecho bv sluit iedere aansprakelijkheid uit, voor zover deze niet in de wet dwingend geregeld is.
20. De aansprakelijkheid van Provecho bv, uit welke hoofde dan ook, zal het totale bedrag van de overeenkomst met de cliënt, dan wel het totale bedrag van de facturen van de twee maanden voorafgaand aan de oorzaak van de ontstane aansprakelijkheid, naar keuze van Provecho bv, nooit te boven gaan.
21. Provecho bv is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor eventuele materiële en/of immateriële (gevolg)schade als gevolg van door Provecho bv uit naam van de cliënt gevoerde persoonlijke, telefonische of schriftelijke contacten met derden. Provecho bv is terzake van door haar van opdrachtgever aangenomen werkzaamheden niet aansprakelijk voor onrechtmatige daden, onzorgvuldig gedrag, of nalatigheden van haar ondergeschikten of van hen, die niet in haar loondienst werkzaamheden ten behoeve van Provecho bv verrichten, dan wel op welke wijze ook direct of indirect zijn betrokken bij het uitvoeren van opdracht(en) voor/bij de cliënt.
22. Provecho bv kan, doordat zij regelmatig computerbestanden met derden uitwisselt, niet garanderen dat door Provecho bv aangeleverde bestanden en/of informatiedragers vrij zijn van elementen – waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, computervirussen – die storingen of schade van welke aard ook kunnen veroorzaken.

23. In geen geval zal Provecho bv aansprakelijk zijn voor gevolgschade van welke aard ook – waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, schade wegens winstderving, werkstagnatie, verlies van zakelijke- informatie- of gegevensbestanden en/of enige andere bedrijfsschade of geldelijk verlies – zelfs indien Provecho bv op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.

- **Vrijwaring**

24. De cliënt zal Provecho bv en haar leveranciers vrijwaren en verdedigen tegen alle vorderingen en procedures die mochten voortvloeien uit, of het gevolg zijn van, enig handelen of nalaten van de cliënt in strijd met enige bepaling van een met Provecho bv gesloten overeenkomst en/of de van toepassing zijnde specifieke voorwaarden en/of de onderhavige voorwaarden.

25. De cliënt zal Provecho bv en haar leveranciers schadeloos stellen voor alle schade en kosten opgelopen in hun verdediging tegen al zulke vorderingen en/of procedures, waaronder mede begrepen alle kosten van rechtskundige bijstand.

- **Betaling**

26. Door Provecho bv verzonden facturen dienen door de cliënt vooraf (op basis van vooruitbetaling) te zijn voldaan, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken en schriftelijk bevestigd door Provecho bv.

27. Betaling vindt plaats zonder aftrek en/of verrekening.

28. De cliënt kan tegen een factuur alleen schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Het bezwaar dient binnen de betalingstermijn te worden gemaakt. Een zodanig bezwaar ontslaat de cliënt niet van zijn verplichting de factuur tijdig en volledig te voldoen. Indien de cliënt niet binnen de in artikel 25 bedoelde termijn aan de (volledige) betalingsverplichting heeft voldaan, is de cliënt van rechtswege in verzuim en is de cliënt aan Provecho bv de wettelijke rente verschuldigd over het (restant) factuurbedrag, alsmede de (buiten)gerechtelijke incassokosten.

29. Tevens komt aan Provecho bv alsdan het recht toe andere (buiten)gerechtelijke maatregelen, waaronder verstaan, maar niet beperkt tot opschorting van de dienstverlening en verrekening van openstaande vorderingen, toe te passen.

30. Iedere betaling door de cliënt strekt, ongeacht andersluidende aanwijzingen van de cliënt, eerst ter voldoening van de door de cliënt aan Provecho bv verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten en/of gerechtelijke kosten en strekt vervolgens ter voldoening van door de cliënt aan Provecho bv verschuldigde rente(n) en strekt eerst daarna ter voldoening van de oudste openstaande vordering(en).

- **Geheimhouding**

31. In het kader van de overeenkomst krijgt cliënt mogelijk (vertrouwelijke) informatie betreffende Provecho bv onder ogen. Alle informatie dient als vertrouwelijk te worden beschouwd en cliënt garandeert er ook als zodanig mee om te gaan.

32. Alle medewerkers van cliënt, die inzage krijgen in de documenten, alsmede derden, die door cliënt inzage in de documenten wordt gegeven, zijn op de hoogte van het vertrouwelijke karakter.

33. Cliënt garandeert dat het vertrouwelijke karakter van de documenten en andere informatie wordt gewaarborgd en zal alle verkregen informatie niet openbaren aan derden, tenzij deze informatie reeds in het publieke domein is.

34. Indien de cliënt de informatie moet openbaren vanwege enige wettelijke verplichting, enig andere overheidsmaatregel, dan wel enig gerechtelijk bevel, zal cliënt Provecho bv vooraf informeren over de reden van openbaring. Openbaring zal te allen tijde geschieden in overleg met Provecho bv.

35. Openbaring van enige documenten en kennis in strijd met voorafgaande leden zal leiden tot een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van Euro 15.000,- (vijftien duizend euro) alsmede de daadwerkelijk geleden schade, ongeacht verdere juridische stappen.

- Database

36. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de overeenkomst, zal Provecho bv bellen naar klanten/prospects/contacten van de cliënt op basis van het bestand dat cliënt heeft aangeleverd aan Provecho bv. De bestanden dienen te worden aangeleverd in een format als omschreven in de overeenkomst, bij gebreke daarvan in Access of gestructureerd tekstformaat met record layout.
37. Cliënt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het aangeleverde bestand.
38. Cliënt is verantwoordelijk voor het ontdubbelen dan wel verwijderen van adresgegevens van klanten / prospects / contacten uit de aangeleverde bestanden indien deze klanten / prospects / contacten niet langer benaderd wensen te worden en dit hebben aangegeven via www.infofilter.nl, rechtstreeks aan cliënt of op enig andere wijze zoals aangegeven door de Telecommunicatiewet of andere wetten en/of richtlijnen van overheidswege. Verzuim hiervan is volledig voor rekening en risico van cliënt.
39. Provecho bv maakt, indien nodig, voor elke campagne voor cliënt een database en bijbehorende programmatuur, opdat maximaal rendement mogelijk is. Het eigendom, inclusief alle intellectuele eigendom, blijft bij Provecho bv.
40. Provecho bv zal zich optimaal inspannen voor het resultaat, maar zal nimmer het beoogde resultaat (kunnen) garanderen.

- Script

41. Provecho bv maakt in overleg met de cliënt een script voor elke betreffende campagne. Cliënt begrijpt en accepteert dat elk script slechts een richtlijn is voor de te voeren gesprekken in een campagne en doorgaans niet letterlijk kan worden gebruikt. Afwijkingen van een script kunnen derhalve voorkomen.
42. Indien Provecho bv een nieuw script ontwikkelt, zal dat nieuwe script niet ingaan tegen de geest van de gemaakte afspraken met cliënt. Provecho bv hoeft geen voorafgaande toestemming te vragen aan cliënt en cliënt accepteert deze wijzigingen.
43. Provecho bv zal nadere aanwijzingen van cliënt in acht nemen en onverwijld aanpassen in het script.
44. Provecho bv accepteert geen aansprakelijkheid voor claims en/of andere (financiële) vorderingen die uit mogelijke wijzigingen in het script voortvloeien, tenzij er sprake is van grove schuld en/of nalatigheid van leidinggevenden van Provecho bv en cliënt vrijwaart Provecho bv dan ook voor alle mogelijke kosten die uit een dergelijke claim en/of vordering voortvloeien.

- Overmacht

45. Indien Provecho bv door overmacht niet haar verplichtingen jegens de cliënt kan voldoen, worden de verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand.
46. Onder overmacht van Provecho bv wordt verstaan elke van de wil van Provecho bv onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de cliënt geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van Provecho bv kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid te voorzien was. Tot overmachttoestanden worden in ieder geval gerekend: noodtoestanden (waaronder begrepen extreme weersomstandigheden, brand en bliksemingslag), restricties en/of gewijzigde regelgeving door overheid(sinstanties), (werk-)staking, oorlog, oproer, uitval van elektriciteit, onvoorziene uitval van computerapparatuur en andere voorzieningen.
47. In het geval van overmacht heeft de cliënt geen recht op enige (schade) vergoeding.
48. Indien de overmacht langer dan 30 dagen voortduurt, heeft de cliënt het recht de overeenkomst te ontbinden.

- **Beëindiging overeenkomst**

49. Partijen kunnen een overeenkomst, welke is aangegaan voor een onbepaalde tijd, tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
50. Partijen kunnen een overeenkomst, welke is aangegaan voor een bepaalde tijd, tussentijds opzeggen door uiterlijk één maand voor het einde van de lopende periode aan de andere partij schriftelijk mede te delen de overeenkomst te beëindigen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
51. Provecho bv is gerechtigd iedere overeenkomst tussentijds zonder opzegtermijn te beëindigen, indien de cliënt één of meer bepalingen van een met Provecho bv gesloten overeenkomst en/of van de van toepassing zijnde specifieke voorwaarden en/of de onderhavige voorwaarden niet nakomt.
52. Indien de cliënt in verzuim is, in surséance van betaling verkeert, in staat van faillissement verkeert, of een aanvraag voor surséance van betaling of faillissement heeft gedaan, heeft Provecho bv het recht de overeenkomst te ontbinden onverminderd haar recht op uitbetaling van geleverde diensten alsmede (schade)vergoeding voor reeds ingeplande campagnes of delen daarvan en vergoeding van verdere schade.

- **Onverbindendheid**

53. Indien enige bepaling van een met Provecho bv gesloten overeenkomst en/of van de van toepassing zijnde specifieke voorwaarden en/of van de onderhavige voorwaarden onverbindend mocht blijken, dient in plaats van die bepaling te worden gelezen de meest daarmee vergelijkbare wèl verbindende bepaling. In dat geval blijven de overige bepalingen van de met Provecho bv gesloten overeenkomst en/of van de van toepassing zijnde specifieke voorwaarden en/of de onderhavige voorwaarden onverminderd van kracht.
