

ALGEMENE VOORWAARDEN

Definities In de navolgende artikelen wordt verstaan onder:

Opdrachtgever, de natuurlijke persoon of de rechtspersoon, die Telewacht opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.

Opdrachtnemer, Telewacht.

Overeenkomst, de overeenkomst, waarbij Telewacht zich verbindt ten behoeve van haar Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten, diensten te leveren of advies te geven.

Artikel 1 Elke Overeenkomst gesloten met de Opdrachtnemer is onderhevig aan deze algemene voorwaarden. Van deze bepaling kan slechts worden afgeweken mits uitdrukkelijk schriftelijk beding.

De Opdrachtnemer zal, behoudens uitdrukkelijk schriftelijk akkoord, niet gebonden zijn aan de eigen algemene voorwaarden van de Opdrachtgever.

Artikel 2 De diensten van telefoonbeantwoording worden verstrekt naar best vermogen, maar geven geen resultaatsverbintenis.

Artikel 3 Overeenkomsten worden altijd zowel per brief, als per fax of e-mail verstuurd en worden rechtens dit beding geacht aanvaard te zijn, behoudens andersluidende schriftelijke melding binnen de 7 dagen na ontvangst van de Overeenkomst. Voorafgaandelijk de start van de opdracht en na bespreking tussen partijen wordt een exemplaar van overeenkomst per brief, per fax en per e-mail overgemaakt aan de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met enige clause dient dit gemeld te worden binnen de 7 dagen na ontvangst van de tekst, na deze datum wordt de tekst als overeengekomen tussen partijen beschouwd. Aanpassingen aan deze overgemaakte tekst worden enkel aanvaard na schriftelijk akkoord van beide partijen. Eenzijdige aanpassingen aan de tekst zonder goedkeuring van de Opdrachtnemer worden niet aanvaard en de toegezonden tekst blijft onverkort van toepassing.

Artikel 4 De in de Overeenkomst bepaalde prijzen zijn richtprijzen die gebaseerd zijn op ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst geldende prijsbepalende factoren. De vergoedingen kunnen éénmaal per jaar worden herzien ten belope van 80% van de prijs. Deze aanpassing zal in principe, tenzij andersluidende overeenkomst, geschieden in januari van elk jaar aan de hand van volgende formule:

$$\text{Nieuwe prijs} = \left(\text{vaste maandelijkse vergoeding} \times \frac{80}{100} \times \frac{\text{nieuwe index}}{\text{basisindex}} \right) + \left(\text{variabele vergoeding} \times \frac{80}{100} \times \frac{\text{nieuwe index}}{\text{basisindex}} \right) + \left(\text{prijs} \times \frac{20}{100} \right)$$

De vaste maandelijkse vergoeding is de op grond van de Overeenkomst door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verschuldigde vaste maandelijkse vergoeding op het moment van het afsluiten van de Overeenkomst.

De variabele vergoeding is het op grond van de Overeenkomst door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verschuldigde basisbedrag per prestatie voor de variabele maandelijkse vergoeding op het moment van het afsluiten van deze overeenkomst.

De prijs is het geheel van de op grond van de Overeenkomst door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verschuldigde maandelijkse vergoedingen op het moment van het afsluiten van deze overeenkomst.

De index is de index van de wedden, lonen en sociale bijdragen, zoals toegepast binnen het Paritair Comité 218.

De basisindex is de index van de maand die het sluiten van de Overeenkomst voorafgaat. De nieuwe index zal deze zijn van de maand die voorafgaat aan de nieuwe aangepaste betaling, dus, in principe, deze van de maand december voorafgaand aan de maand januari van het volgende contractjaar.

Artikel 5 De facturatie is betaalbaar binnen de 7 dagen na factuurdatum.

Alle kosten, mbt de betaling, waaronder wissel- en bankkosten, zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Bij gebreke aan een tijdige betaling zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een interest van 12 % vanaf de vervaldatum van de factuur aangerekend worden tot aan de dag der gehele betaling. Ieder gedeelte van een maand zal voor een hele maand worden aangerekend.

De factuur moet betaald worden binnen de 7 dagen na de factuurdatum. Betalingen na deze termijn brengen van rechtswege en zonder ingebrekestelling interesten op gelijk aan 12%, alsmede (evenzeer van rechtswege en zonder ingebrekestelling) een forfaitaire vergoeding van 15% op het factuurbedrag met een minimum van 62 € als schadebeding.

In geval van niet betaling van de factuur op de vervaldag vervallen onmiddellijk alle eventueel toegekende afbetalingstermijnen en worden alle vervallen en nog te vervallen bedragen onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 6 De Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van huidige Overeenkomst op te schorten ingeval van niet betaling van (een deel van) haar facturen en dit zonder dat er enige schadevergoeding, boetes of andere eisen gesteld kan worden. In dat geval zal de Opdrachtnemer onmiddellijk ontlast worden van alle verantwoordelijkheid en opvolging. De Overeenkomst zal opnieuw worden uitgevoerd na betaling. De opschorting wordt schriftelijk medegedeeld.

De voormelde opschorting ontslaat de Opdrachtgever niet van de verdere betaling van de vaste maandelijkse vergoedingen.

Artikel 7 Indien gekozen werd voor de opname van de telefoongesprekken zal voor de vertrouwelijkheid hiervan gezorgd worden. Vanzelfsprekend worden enkel de telefoongesprekken waaraan men zelf deelneemt opgenomen. Er gebeurt geen eigenlijke verwerking van de identiteit en gegevens van de gesprekspartners naar een databank. De gesprekken worden opgenomen zonder verwerking. Deze gegevens zullen vertrouwelijk behandeld worden rekeninghoudend met de noden van de klantenadministratie en de commercialisering van de producten van de Opdrachtnemer en haar verbonden ondernemingen. De inhoud van de telefoongesprekken en informatie kan worden gebruikt om via analyses de dienstverlening te verbeteren, en om de omvang en de

uitvoering van de opdracht te analyseren. De gegevens worden nooit doorgegeven aan andere ondernemingen.

Artikel 8 De Opdrachtnemer, en al haar personeel, kunnen op geen enkele wijze door de Opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor de schade van welke aard dan ook, bedrijfsschade of andere gevolgschade door wie dan ook geleden, voortvloeiende uit, of verbandhoudende met de door de Opdrachtnemer uitgevoerde opdracht, tenzij een dergelijke schade te wijten is aan opzet of bedrog.

De Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die de opdrachtgever lijdt, indien de Opdrachtnemer door overmacht niet in staat is haar verplichtingen in het kader van de Overeenkomst na te komen. Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van de Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode, waarin door Overmacht nakoming van de verplichtingen niet mogelijk is, langer duurt dan dertig dagen, zijn zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade welke voortvloeit uit door de opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.

De Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens derden, die schade geleden menen te hebben op grond van het uitvoeren van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer ten behoeve van de opdrachtgever. De Opdrachtnemer wordt door de opdrachtgever gevrijwaard tegen alle schadeclaims van deze derden, tenzij een dergelijke schadeclaim te wijten is aan opzet of bedrog.

Verzending van gegevens in elektronische vorm, documenten, boeken, papieren en goederen geschiedt steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan uit verlies, vernietiging of beschadiging van deze gegevens, documenten, boeken, papieren en goederen.

Het recht om schadevergoeding te vorderen vervalt na verloop van een jaar na voltooiing van de opdracht.

Artikel 9 Het niet uitoefenen van een in de huidige algemene verkoopsvoorwaarden weergegeven recht, of het niet eisen van een strikte toepassing door de Opdrachtgever van een van de gezegde verbintenissen of bedingen, vormt geen afstand door de Opdrachtnemer van het recht om later de toepassing van deze verbintenissen of bedingen te eisen. De eventuele vernietiging van een der bedingen van de huidige algemene verkoopsvoorwaarden tast in geen geval de geldigheid van de andere bedingen aan.

Artikel 10 De Overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door het Belgische recht.

Enig geschil in verband met het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van de Overeenkomst, zal uitsluitend voor de bevoegde rechtbanken van Brussel worden gebracht.

Artikel 11 Elk der Partijen kan de Overeenkomst vanaf het tweede jaar op ieder moment opzeggen met een kennisgeving bij aangetekend schrijven, te betekenen aan de andere Partij, met een opzegtermijn van drie maanden welke ingang kent de 1^{ste} van de maand volgend op de maand waarin de opzeg per aangetekend schrijven werd verzonden, uiterlijk 5 werkdagen voor het einde van deze maand. Tijdens de opzegperiode heeft de Opdrachtnemer recht om minstens een bedrag te factureren, gelijk aan het gemiddelde factuurbedrag van de drie hoogste facturen in de periode gedurende het laatste jaar voorafgaand aan de opzeg. Artikel 11 is geldig tenzij het contract anders vermeldt.

Artikel 12 De ter beschikking gestelde telefoonnummers blijven eigendom van de opdrachtnemer - Telewacht.

Indien er een telefoonnummer ter beschikking wordt gesteld door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever, is de opdrachtgever bij de beëindiging van de overeenkomst verantwoordelijk dat ter beschikking gesteld telefoonnummer niet meer wordt gebruikt door haar klanten na de stopzetting van de overeenkomst.

De opdrachtgever dient de wijziging van het telefoonnummer onmiddellijk mee te delen aan haar klanten en het ter beschikking gesteld telefoonnummer te verwijderen op haar commerciële documentatie.

Indien er na de stopzetting van de overeenkomst er nog oproepen op het ter beschikking gesteld telefoonnummer blijven binnenkomen op de centrale van de opdrachtnemer, is de opdrachtnemer gerechtigd om deze diensten en kosten aan te rekenen aan de opdrachtgever.”