

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN DIENSTEN

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Yource Outsourcing : Yource Outsourcing of P.C.S. Proactive Contact Support B.V.

Opdrachtgever : Degene die zich schriftelijk jegens Yource Outsourcing verbindt tot het doen verrichten van werkzaamheden.

Werkzaamheden : Alle door Yource Outsourcing of de aan haar gelieerde bedrijven te verrichten diensten.

2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, mededelingen, adviezen, aanvragen en overeenkomsten met Yource Outsourcing, behoudens indien en voor zover Yource Outsourcing schriftelijk en uitdrukkelijk anders verklaart.

De Opdrachtgever die eenmaal met Yource Outsourcing op de onderhavige voorwaarden heeft gecontracteerd, wordt geacht stilzwijgend te zijn akkoord gegaan met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op later tussen Opdrachtgever en Yource Outsourcing gesloten overeenkomsten. Algemene (inkoop-)voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

3. Aanbiedingen en offertes, tarieven en prijzen

Alle aanbiedingen, offertes e.d. van Yource Outsourcing zijn geheel vrijblijvend en zijn – tenzij expliciet anders aangegeven – geldig gedurende 30 dagen na dagtekening ervan.

Prijsopgaven doet Yource Outsourcing op basis van de op dat moment geldende tarieven en bij Yource Outsourcing bekende informatie en omstandigheden. Yource Outsourcing behoudt zich het recht voor eventuele verhogingen van de rechten, accijnzen, e.d. door te berekenen aan de Opdrachtgever. In dat geval is Opdrachtgever niet gerechtigd op grond van deze doorberekening de opdracht op te schorten of te annuleren. De tarieven en prijzen zijn vermeld in de overeenkomst en zijn exclusief BTW.

4. Overeenkomsten / Bevestigingen / Wijzigingen

Overeenkomsten tot het uitvoeren van werkzaamheden komen niet tot stand dan na schriftelijke bevestiging van de opdracht door Yource Outsourcing.

Hoewel Yource Outsourcing een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend zal overwegen, is zij tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht. Een dergelijke instemming kan slechts uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven. Bij instemming met wijziging, aanvulling of correctie van overeengekomen werkzaamheden kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of op het overeengekomen tijdstip van levering.

5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Levering van diensten geschiedt gedurende de overeengekomen periode, op de afloopdatum van de overeengekomen termijn, bij voltooiing door Yource Outsourcing van het totale overeengekomen project, of, indien zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, tussentijds.
2. Levering van diensten geschiedt bij wijze van inspanningsverplichting. Voor zover de door Yource Outsourcing gerealiseerde resultaten anders zijn dan bij aanvang van de werkzaamheden verwacht resp. als uitgangspunten zijn gedefinieerd, kan de Opdrachtgever daar geen rechten aan ontleen.
3. Elke door Yource Outsourcing opgegeven datum of tijdstip van levering van dienst dient te worden beschouwd als een schatting, overschrijding daarvan geeft Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een dwingende einddatum is overeengekomen, geen enkel recht op het vorderen van schadevergoeding, tot opschorting of tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst. Zodra Yource Outsourcing duidelijk is dat de opgegeven leveringsdatum zal worden overschreden, zal zij dit aan Opdrachtgever kenbaar maken, waarbij zij tevens zal aangeven wanneer levering wel zal plaatsvinden.
4. Yource Outsourcing is gerechtigd de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden of te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
5. Indien Opdrachtgever weigert de diensten af te nemen, heeft Yource Outsourcing het recht de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te beëindigen, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding.
6. Te allen tijde heeft Yource Outsourcing het recht van Opdrachtgever te verlangen dat deze zekerheid stelt voor het voldoen aan zijn verplichtingen, terwijl Yource Outsourcing bovendien gerechtigd is de (uitvoering van de) werkzaamheden op te schorten zolang de zekerheid niet is gesteld.
7. Eveneens is Yource Outsourcing gerechtigd de werkzaamheden op te schorten indien Opdrachtgever nog niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen ingevolge reeds eerder uitgevoerde (gedeelten van) werkzaamheden en/of gedane leveringen.
8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Yource Outsourcing vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Yource Outsourcing op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
9. Indien de Opdrachtgever een overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht vermeerderd met de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
10. Yource Outsourcing is bevoegd de afgifte van zaken, informatie en/of gegevens die zij voor Opdrachtgever onder zich heeft, op te schorten totdat Opdrachtgever haar de vorderingen ter zake van alle opdrachten heeft voldaan.

6. Overmacht

1. Yource Outsourcing kan de uitvoering of levering geheel of gedeeltelijk uitstellen in geval van overmacht, in welk geval Yource Outsourcing de afgesproken levertijd kan verlengen tot een redelijke termijn nadat de overmachtsituatie heeft opgehouden te bestaan.
2. Ook kan Yource Outsourcing de opdracht in bedoeld geval, mits schriftelijk aan Opdrachtgever medegedeeld, annuleren. In geval van verlenging van de levertijd of annulering van de uitvoering of levering is Yource Outsourcing op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige door Opdrachtgever of derden geleden schade of verlies, direct dan wel indirect door deze verlenging of annulering veroorzaakt.
3. Indien de overmachttoestand aan de zijde van Yource Outsourcing langer dan één (1) maand duurt, dan heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden, maar zonder dat zijnerzijds aanspraak kan worden gemaakt op het vergoeden van eventueel geleden schade.
4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Yource Outsourcing geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Yource Outsourcing niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Yource Outsourcing of van derden daaronder begrepen. Yource Outsourcing heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Yource Outsourcing zijn verbintenis had moeten nakomen.

7. Privacy / gebruik consumenten gegevens

Opdrachtgever staat er voor in dat de door haar aan Yource Outsourcing verstrekte gegevens ter uitvoering van de opdracht overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving zijn verkregen en verwerkt. Opdrachtgever vrijwaart Yource Outsourcing tegen mogelijke aanspraken van derden ter zake, instanties die overheidswege zijn belast met de controle en handhaving van die wet- en regelgeving daaronder begrepen.

8. Projectvoltooiing / Meerwerk

Het project, welke term het geheel van de uit te voeren werkzaamheden respectievelijk te verlenen diensten conform de specificatie in de door Opdrachtgever en Yource Outsourcing ondertekende schriftelijke overeenkomst en de daarin voorkomende verwijzingen omvat, is voltooid als de overeengekomen werkzaamheden conform de opdracht zijn uitgevoerd en/of de levering door Opdrachtgever is geaccepteerd, dan wel, indien geen sprake is van een tevoren overeengekomen en door Yource Outsourcing te leveren eindproduct, door het bereiken van een tevoren overeengekomen expiratedatum c.q. urensaldo. Het ontstaan van meerwerk zal in een zo vroeg mogelijk stadium aan Opdrachtgever worden gemeld, doch in elk geval voorafgaande aan de uitvoering daarvan.

Opdrachtgever wordt geacht akkoord te zijn met de uitvoering van het meerwerk en de kosten daarvan, tenzij hij binnen achtenveertig (48) uur na kennisgeving door Yource Outsourcing de uitvoering hiervan stillet. Meerwerk kan nimmer een geldige reden zijn voor Opdrachtgever om de overeenkomst te ontbinden. Indien in redelijkheid, gezien de bezetting bij Yource Outsourcing, zij geacht kan worden het meerwerk niet te kunnen uitvoeren, is Yource Outsourcing gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder dat Opdrachtgever enig recht heeft op schadevergoeding.

9. Betalingsvoorwaarden

Betalingen dienen stipt plaats te vinden op de overeengekomen tijdstippen en de door Yource Outsourcing vastgelegde wijze. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen dient betaling binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te geschieden. Tenzij anders overeengekomen geschiedt facturering wekelijks op declaratiebasis, danwel zoveel eerder als de overeenkomst eindigt.

Betaling dient te geschieden in Euro's, zonder aftrek of schuldvereffening, zonder opschorting wegens vermeende of daadwerkelijke wanprestatie en zonder dat Opdrachtgever zijn betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderszins mag blokkeren. Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of sommatie vereist is, in verzuim. Alsdan is de Opdrachtgever wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op vijftien procent (15%) van de te vorderen hoofdsom, zulks met een minimum van vijftienhonderd Euro (1500,--) excl. B.T.W., een en ander zonder dat voorafgaande sommatie of ingebrekestelling is vereist. Indien Yource Outsourcing echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking.

Het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door Opdrachtgever aan zijn verplichtingen tot betaling van al hetgeen zij is verschuldigd aan Yource Outsourcing, geeft Yource Outsourcing het recht (de verdere) nakoming van de overeenkomst op te schorten, totdat door Opdrachtgever wel aan deze verplichtingen is voldaan.

Yource Outsourcing heeft tevens het recht de overeenkomst te ontbinden, onverminderd haar recht op schadevergoeding in verband met latere, dan wel niet-uitvoering van de overeenkomst. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

10. Waarborgsom

Geheel onverlet latende het in artikel 5.5 bepaalde is Opdrachtgever gehouden als waarborg voor een juiste naleving van haar verplichtingen, waaronder in dit verband mede begrepen de in deze algemene voorwaarden bedoelde aanspraak van Yource Outsourcing op kosten- en schadevergoeding(en), vóór of uiterlijk bij aanvang van de werkzaamheden een bedrag ter grootte van 15% van het offerte bedrag aan Yource Outsourcing te betalen bij wijze van waarborgsom.

Deze waarborgsom houdt Yource Outsourcing onder zich, voor de periode van één maand na de dag waarop zowel de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan met inbegrip van eventuele verlengingsperiodes zal zijn geëindigd als Opdrachtgever al haar verplichtingen jegens Yource Outsourcing is nagekomen.

Yource Outsourcing is nimmer gehouden tot enige vergoeding van rente over de waarborgsom. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om enig door hem verschuldigd bedrag met de waarborgsom te verrekenen.

Ziet Yource Outsourcing zich genoodzaakt de waarborgsom geheel of gedeeltelijk aan te spreken, dan is Opdrachtgever gehouden terstond een nieuwe waarborgsom aan Yource Outsourcing te verstrekken overeenkomstig en onder dezelfde voorwaarden als hiervoor bedoeld.

11. Reclame

Yource Outsourcing draagt er zorg voor de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen te verrichten. Ingeval van een tekortkoming in de naleving van een overeenkomst tot uitvoering van werkzaamheden heeft Opdrachtgever gedurende veertien (14) dagen na levering of uitvoering het recht Yource Outsourcing schriftelijk te sommeren de afgekeurde werkzaamheden tegen de bij Yource Outsourcing gebruikelijke tarieven opnieuw uit te voeren of te herstellen. Opdrachtgever wordt geacht vanaf de datum van levering of uitvoering een gebrek te kunnen ontdekken.

Reclames ten aanzien van facturen dienen schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend binnen 14 dagen na factuurdatum.

12. Aansprakelijkheid en Risico

Yource Outsourcing is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming als gevolg van enig handelen of nalaten van Yource Outsourcing of van personen waarvan zij zich bij de uitoefening van de overeenkomst bedient. De aansprakelijkheid van Yource Outsourcing is altijd beperkt tot het bedrag van de opdracht.

Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is voorts uitdrukkelijk uitgesloten. Yource Outsourcing is niet aansprakelijk voor schade, welke het gevolg is van het door Opdrachtgever verstrekken van onjuiste of gebrekkige gegevens. Extra werkzaamheden en kosten, welke worden veroorzaakt door een dergelijk handelen of nalaten van Opdrachtgever mogen door Yource Outsourcing tegen diens geldende tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Yource Outsourcing is niet aansprakelijk voor kosten en schaden ten gevolge van vermindering, vernietiging of zoekraken van door Opdrachtgever bij Yource Outsourcing of derden ondergebrachte documenten, gegevens of informatie anderszins.

Opdrachtgever draagt altijd het risico ter zake van beschadiging of verloren gaan van informatie tijdens verzending of vervoer, ongeacht of zulks geschiedt door of namens Yource Outsourcing.

13. Bewijslast

Behoudens tegenbewijs zijn ter zake van deze en hieruit voortvloeiende overeenkomsten de administratieve gegevens van Yource Outsourcing beslissend.

14. Geheimhouding

Opdrachtgever zal alle in redelijkheid van haar te vergen maatregelen nemen ten einde de geheimhouding te verzekeren van alle door Yource Outsourcing ter beschikking gestelde gegevens en inlichtingen. Opdrachtgever zal zulke gegevens en inlichtingen niet zonder schriftelijke toestemming van Yource Outsourcing aan derden geheel of gedeeltelijk kenbaar maken of ter beschikking stellen. Omtrent het

waarborgen van de geheimhouding zal Opdrachtgever redelijke aanwijzingen van Yource Outsourcing in acht nemen.

15. Medewerkers Yource Outsourcing

1. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd en gedurende twaalf maanden na afloop van de overeenkomst, zonder schriftelijke toestemming van Yource Outsourcing, direct noch indirect een overeenkomst aangaan met ingezet personeel en zelfstandigen (bijvoorbeeld een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht).
2. Het is Opdrachtgever verboden gedurende de looptijd van de overeenkomst en een periode van 12 maanden daarna om (te trachten), direct of indirect, medewerker(s) van Yource Outsourcing (waaronder begrepen werknemers en door Yource Outsourcing ingehuurde derden) er toe te bewegen hun werkzaamheden ten behoeve van Yource Outsourcing te beëindigen of ze (te trachten) er toe te bewegen werkzaamheden te gaan verrichten ten behoeve van een ander dan Yource Outsourcing of een vorm van samenwerking direct dan wel indirect met deze medewerkers(s)aan te gaan (in welke vorm dan ook), waardoor Yource Outsourcing van hun diensten niet meer (in dezelfde mate) gebruik zal kunnen maken.
3. Bij overtreding van het in dit artikel bepaalde verbeurt Opdrachtgever zonder voorafgaande ingebrekestelling ten behoeve van Yource Outsourcing een direct opeisbare boete van € 10.000,- voor elke overtreding en € 2.500,- voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Yource Outsourcing om in plaats daarvan vergoeding van de door Yource Outsourcing werkelijke schade te vorderen. Het in dit lid bepaalde laat onverlet de mogelijkheid van Yource Outsourcing steeds nakoming te vorderen.

16. Intellectueel eigendom

Yource Outsourcing behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Yource Outsourcing heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Yource Outsourcing is het de Opdrachtgever niet toegestaan om logo's, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendommen van Yource Outsourcing of een door Yource Outsourcing voor de uitvoering ingeschakelde derde(n) te gebruiken in zijn communicatie (advertenties en andere reclame-uitingen daaronder begrepen) met derden. Indien Opdrachtgever informatie en/of gegevens op informatiedragers of anderszins ter beschikking stelt, vrijwaart opdrachtgever Yource Outsourcing tegen elke actie en/of schade welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen of gebruik inbreuk maakt op enig recht van derden.

17. Toepasselijk recht bij geschillen

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De rechter in de vestigingsplaats van Yource Outsourcing is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Niettemin heeft Yource Outsourcing het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 5221705.

Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst met Opdrachtgever.