

Algemene Leveringsvoorwaarden 6.12 Telefoonservice

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen 6.12 Outsourcing B.V., gevestigd te Amsterdam en bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 67368565 (**6.12**) en haar wederpartijen (**Opdrachtgever**).

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn voor 6.12 alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

6.12 en Opdrachtgever worden hierna gezamenlijk aangeduid als **Partijen** en ieder afzonderlijk als **Partij**.

Artikel 1. Aanbod en aanvaarding

- 1.1 6.12 levert bereikbaarheidsdiensten die strekken tot het aannemen, opnemen, doorgeven en/of verzenden van (telefonische) berichten bestemd voor Opdrachtgever (**de Diensten**).
- 1.2 Op verzoek stelt 6.12 kosteloos een kostenindicatie op waarin wordt aangegeven welke Diensten 6.12 aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn.
- 1.3 Een kostenindicatie is voor beide Partijen vrijblijvend en kan, afhankelijk van het gebruik in de praktijk, afwijken van de daadwerkelijk verschuldigde bedragen.
- 1.4 Voor langere en/of complexe trajecten kan 6.12 op verzoek een offerte opstellen (**de Offerte**). Offertes van 6.12 zijn altijd vrijblijvend en geldig voor een periode van tien dagen.
- 1.5 Voor het afnemen van Diensten dient Opdrachtgever, per af te nemen Dienst, een ingevuld intakeformulier, een ondertekende Dienst specifieke overeenkomst, een ondertekende Verwerkersovereenkomst en, indien van toepassing, de ondertekende Offerte in te sturen (**de Overeenkomst**). Deze worden op verzoek beschikbaar gesteld.
- 1.6 De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de schriftelijke aanvaarding van de Overeenkomst door Opdrachtgever, wordt ontvangen door 6.12.

Artikel 2. Levering van de Diensten

- 2.1 6.12 vangt de Diensten aan op het moment van het eerste bericht dat binnenkomt op het gecommuniceerde doorschakelnummer, tenzij anders is overeengekomen.
- 2.2 6.12 zal zich bij het uitvoeren van de in de Overeenkomst omschreven Diensten inspannen zoveel mogelijk de gegevens en/of instructies, zoals weergegeven op het intakeformulier, in acht te nemen.
- 2.3 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan 6.12 aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan 6.12 worden verstrekt.

- 2.4 Opdrachtgever zal 6.12 toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die 6.12 redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
- 2.5 6.12 is gerechtigd om naar eigen inzicht derden in te schakelen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en de levering van de Diensten.
- 2.6 6.12 is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.7 6.12 heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover 6.12 niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
- 2.8 6.12 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 6.12. 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 6.12 strijdig is met de goede naam of de belangen van 6.12. Bij weigering, als hierboven bedoeld, kan 6.12 niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade voortvloeiende uit het niet uitvoeren van de opdracht.

Artikel 3. **Rechten van intellectuele eigendom**

- 3.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of werken berusten uitsluitend bij 6.12 of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet overeengekomen, kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.
- 3.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst. Voor het overige zal Opdrachtgever de werken of andere resultaten van de Dienst niet verveelvoudigen of openbaar maken.

Artikel 4. **Privacy**

- 4.1 Met de Dienst verwerkt 6.12 persoonsgegevens. 6.12 treedt hierbij op als Verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtgever treedt op als verantwoordelijke en vrijwaart 6.12 van alle aanspraken van betrokkenen onder deze verordening.
- 4.2 Als verantwoordelijke is Opdrachtgever wettelijk verplicht met 6.12 een verwerkersovereenkomst te sluiten ten aanzien van onder andere technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en de melding van een inbreuk op de beveiliging.
- 4.3 Het is 6.12 toegestaan om gegevens van Opdrachtgever, in de vorm van onder andere gespreksopnames en berichten van Opdrachtgever, in te zetten voor kwaliteitsdoeleinden. Opnames zullen worden bewaard tot het nagestreefde doel is bereikt. Hierna zullen de opnames worden verwijderd.

Artikel 5. Prijzen en betaling

- 5.1 Opdrachtgever is aan 6.12 in elk geval verschuldigd de bedragen genoemd op de tarievenlijst van 6.12, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk andere bedragen zijn overeengekomen.
- 5.2 Alle prijzen en genoemde bedragen zijn exclusief btw en andere overheidsheffingen.
- 5.3 De éénmalige connection fee is zowel verschuldigd bij de eerste als bij elke volgende Overeenkomst met Opdrachtgever.
- 5.4 De maandelijkse kosten bestaan uit een basisvergoeding (betaling vooruit per kalendermaand) alsmede een bedrag dat afhankelijk is van het gebruik van de Diensten (betaling per maand achteraf). Als aangenomen berichten gelden alle berichten bestemd voor Opdrachtgever die 6.12 bereiken.
- 5.5 Na afloop van drie maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst heeft 6.12 het recht om:
 - i) de in lid 1 bedoelde bedragen eenzijdig te verhogen; en
 - ii) de stijging van prijsbepalende kosten van 6.12 door te berekenen.
- 5.6 Het door Opdrachtgever verschuldigde wordt maandelijks gefactureerd en zal op basis van een incassovolmacht maandelijks van de bank/girorekening van Opdrachtgever afgeschreven worden. Betaling dient binnen veertien dagen na factuurdatum te zijn geschied.
- 5.7 Indien niet binnen veertien dagen na de factuurdatum wordt betaald, raakt 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 Opdrachtgever administratiekosten verschuldigd met een minimum van € 20,-. 6.12 mag voorts haar diensten geheel opschorten totdat volledige betaling van het achterstallige bedrag is ontvangen. Indien betaling ook uitblijft na een aanmaning en na het verstrijken van de daarin gestelde redelijke termijn, dan is 6.12 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.
- 5.8 Alle kosten, zowel buitengerechtigde als gerechtelijke (inclusief de kosten van juridische bijstand), die voor 6.12 verbonden zijn aan de handhaving van haar rechten jegens Opdrachtgever, zijn voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten bedragen minimaal 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 50,-.

Artikel 6. Geheimhouding

- 6.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.2 6.12 zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennisneemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten

op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of 6.12 daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal 6.12 zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

- 6.3 6.12 mag de kennis die is opgedaan bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
- 6.4 De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de Partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

- 7.1 6.12 is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie, behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid door 6.12.
- 7.2 Iedere aansprakelijkheid van 6.12 voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
- 7.3 Eventuele aansprakelijkheid van 6.12 is beperkt tot het bedrag waarop uit hoofde van de eventueel door 6.12 afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak bestaat. In het geval de verzekeraar niet over gaat tot uitkering, is de aansprakelijkheid per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot maximaal de hoogte van de maandfactuur van de desbetreffende maand tot een maximum van € 2.000,-.
- 7.4 De aansprakelijkheid van 6.12 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever 6.12 direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en 6.12 ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat 6.12 in staat is adequaat te reageren.
- 7.5 In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat 6.12 door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van 6.12 kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 8. Wijzigingen in Overeenkomst

- 8.1 Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 8.2 Overeengekomen wijzigingen met betrekking tot de dienst specifieke overeenkomst gaan in per de 1e van de volgende kalendermaand.
- 8.3 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
- 8.4 6.12 is gerechtigd deze voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens één maand voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter niet opzijzetten.
- 8.5 Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal 6.12 overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. 6.12 zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever.
- 8.6 6.12 mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.

Artikel 9. Duur en opzegging

- 9.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van twee maanden, tenzij anders is overeengekomen.
- 9.2 Opdrachtgever mag, tegen het einde van de kalendermaand, de Overeenkomst steeds schriftelijk opzeggen met inachtneming van twee maanden opzegtermijn.
- 9.3 In afwijking van de opzegtermijn bepaald in het vorige lid kan de Opdrachtgever, in het geval zoals omschreven in artikel 5.5, de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand.
- 9.4 6.12 kan de Overeenkomst opzeggen:
 - i) tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand
 - ii) met onmiddellijke ingang ingeval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst heeft geschonden, in gebreke is gesteld en deze verplichting niet binnen acht dagen na de ingebrekestelling alsnog is nagekomen.
- 9.5 Na opzegging, beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst om welke reden dan ook, zal 6.12 alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens zo snel mogelijk wissen, tenzij Partijen anders overeenkomen. Op verzoek en tegen een redelijke vergoeding kan 6.12 een kopie van deze gegevens verschaffen.
- 9.6 De Overeenkomst eindigt automatisch indien een Partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 10. Slotbepalingen

- 10.1 Op iedere rechtsbetrekking tussen 6.12 en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt

voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin 6.12 gevestigd is.

- 10.2 Indien enige bepaling uit deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 10.3 Onder schriftelijk valt in deze algemene voorwaarden ook e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
- 10.4 Alle schriftelijke en telefonische mededelingen van 6.12, gedaan aan het laatst opgegeven (e-mail)adres c.q. het laatst daarvoor opgegeven telefoonnummer van de Opdrachtgever, worden geacht de Opdrachtgever te hebben bereikt.
- 10.5 De door 6.12 ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 10.6 Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van 6.12.