

Leveringsvoorwaarden van MultiMedia Callcenters B.V.

Handelend onder de naam MyCall Callcenters

Inschrijvingsnummer K.v.K: 34142392 in Amsterdam

MyCall Callcenters staat voor:

Het in opdracht van derden verrichten van callcenteractiviteiten (diensten) in de meest brede zin des woords. Hieronder vallen:

- opvang van inkomend telefoonverkeer (zg. inbound- telemarketing)
- het voeren van uitgaande telefoongesprekken (zg. outboundtelemarketing)
- opvang van overflow van callcenters van opdrachtgevers
- detacheren van callcentermedewerkers
- callcenter consultancy
- training en opleiding van callcentermedewerkers
- afhandelen van consumenten actie middels internet en voice response

MyCall Callcenters zorgt eveneens voor opvang en verwerking van e-mail en telefoonverkeer ten behoeve van e-commerce activiteiten van derden. In aanvulling op bovengenoemde diensten kan MyCall Callcenters fungeren als coördinator voor het aansturen van aanverwante diensten zoals telefonie, (interactieve) voicerespons, data-entry, fulfilment, listmanagement en databasebeheer.

MyCall Callcenters kenmerkt zich door het geven van goede service en kwaliteit en het onderhouden van persoonlijk contact met haar opdrachtgevers.

Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden.

- 1.** Deze voorwaarden zijn van toepassing op al de aanbiedingen, offertes, adviezen, overeenkomsten, werkzaamheden en in het algemeen op alle betrekkingen met opdrachtgevers en mogelijke opdrachtgevers van MyCall, MyCall Callcenters, hierna verder te noemen, "MyCall".
- 2.** (In)koop- en/of andere voorwaarden door opdrachtgevers voorgeschreven zijn voor MyCall slechts van toepassing, voor zover zij niet afwijken van en niet in strijd zijn met deze voorwaarden, tenzij MyCall schriftelijk heeft bevestigd dat de voorwaarden, van de opdrachtgever geheel of ten dele prevaleren.
- 3.** Wanneer deze voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, dan maakt de gewijzigde versie van de voorwaarden deel uit van iedere, na het moment van het in werking treden van die wijziging, tussen MyCall en de opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst, mits MyCall de opdrachtgever een exemplaar van de gewijzigde versie heeft toegezonden en deze de gewijzigde versie op verzoek van MyCall heeft geaccordeerd, dan wel indien de opdrachtgever niet binnen 30 dagen na ontvangst van de nieuwe voorwaarden daar schriftelijk tegen heeft geprotesteerd. In geval van protest als in dit artikel bedoeld zullen tot overeenstemming tussen MyCall en de opdrachtgever is bereikt over de gedeeltelijke toepasselijkheid van de nieuwe algemene voorwaarden, de huidige voorwaarden blijven gelden.

Artikel 2a. Aanbieding, totstandkoming overeenkomst - herroeping.

- 1.** Alle overeenkomsten komen tot stand door aanvaarding van onze opdrachtgever van een van MyCall afkomstig aanbod c.q. offerte. Bij mondelinge acceptatie geldt de factuur als bevestiging van de gesloten overeenkomst, tenzij MyCall de overeenkomst zelf schriftelijk heeft bevestigd.
- 2.** Alle offertes, begrotingen, aanbiedingen en prijsopgaven van MyCall zijn vrijblijvend. De door MyCall gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
- 3.** De opdrachtgever is gehouden de opdracht schriftelijk te bevestigen. Als opdrachtgever dit verzuimt en MyCall de opdracht bevestigt terwijl de opdrachtgever daartegen binnen acht dagen geen bezwaar maakt, dan geldt de inhoud van deze bevestiging. Indien geen enkele bevestiging heeft plaatsgevonden en MyCall heeft reeds uitvoering of een begin van uitvoering gegeven aan de opdracht, dan geldt de opdracht conform de offerte.
- 4.** Overschrijdingen van offertes tot 10% van het totaalbedrag worden als begrotingsrisico door de opdrachtgever geaccepteerd en behoeven dan ook niet expliciet door opdrachtgever te worden goedgekeurd, indien de overschrijding een gevolg is van aantoonbare meerkosten en/of -uren.
- 5.** De in een prijsopgave vermelde prijzen zijn exclusief omzetbelasting, invoerrechten en andere door de overheid opgelegde heffingen, transportkosten, transportverzekeringen, porti, auteurscorrecties en jaarlijkse mediatariefverhogingen, tenzij anders aangegeven.

Artikel 2b. Projectvoorstel telemarketing.

1. Aanbiedingen voor telemarketing worden gedaan in de vorm van een projectvoorstel. Een projectvoorstel wordt schriftelijk uitgebracht, en behelst in ieder geval een omschrijving van het project, het aantal respondenten, een omschrijving van de vragenlijst, de steekproef, de methode van analyse en rapportering en overige veldwerkspecificaties. Een projectvoorstel bevat een opgave van de verwachte tijdsduur van een project.
2. Aan de hand van door opdrachtgever versterkte gegevens stelt MyCall de prijs van het project, exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, in het projectvoorstel vast.
3. Een projectvoorstel is exclusief de bijkomende kosten die MyCall moet maken, waarmee in ieder geval bedoeld worden reis- en verblijfkosten, extra besprekingen, huur van locatie en apparatuur, kosten voor het voorbereiden van presentaties en eventuele onvoorziene kosten.
4. Indien geen enkele bevestiging heeft plaatsgevonden en MyCall heeft reeds uitvoering of een begin van uitvoering gegeven aan opdracht, dan geldt de opdracht conform de offerte.
5. Besprekingen worden in Nederland gehouden tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in het projectvoorstel.
6. De kosten verbonden aan het opstellen van projectvoorstellen en alle daarmee verband houdende besprekingen kunnen aan de aanvrager van een projectvoorstel in rekening worden gebracht indien geen opdracht volgt.

Artikel 3. Projectovereenkomst.

1. Een opdracht wordt door MyCall in behandeling genomen indien en zodra de door de opdrachtgever ondertekende projectovereenkomst en daarbij behorende bescheiden ontvangen zijn. (conform artikel 2)
2. Indien een projectovereenkomst verwijst naar een projectvoorstel maken de daarbij behorende specificaties en opgaven deel uit van de projectovereenkomst.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst.

1. MyCall zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft MyCall het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. In geval MyCall bepaalde werkzaamheden door derden laat uitvoeren, is de derde gerechtigd om geringe wijzigingen aan te brengen in de uitvoering van de opdracht, om in samenhang met het aangeboden bijvoorbeeld met betrekking tot kleur, schaal en materiaalkeuze, visueel tot een goed geheel te komen. MyCall zal over zulke wijzigingen overleg plegen met opdrachtgever.
4. MyCall bedingt deze Algemene Voorwaarden mede ten behoeve van al degene, die MyCall bij de uitvoering van een opdracht betreft.

Artikel 5. Gebreken; klachttermijn.

1. Opdrachtgever dient de geleverde zaken bij aflevering, of zo spoedig mogelijk na ontvangst van de eindrapportage doch uiterlijk binnen een termijn van 8 dagen na aflevering op gebreken te controleren. Hierbij dient opdrachtgever na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, te weten:
 - of de juiste zaken zijn afgeleverd;
 - of de afgeleverde zaken wat betreft kwantiteit overeenstemmen met het overeengekomene;
 - of de afgeleverde zaken wat betreft kwaliteit overeenstemmen met het overeengekomene;
 - of de afgeleverde zaken en diensten overeenstemmen met het overeengekomene.
2. Indien een gebrek of tekortkoming wordt geconstateerd dient opdrachtgever dit binnen 8 dagen na levering schriftelijk aan MyCall te melden.
3. Ook indien opdrachtgever tijdig reclameert ontslaat hem dit niet van zijn verplichting tot nakoming van de overeenkomst.

Artikel 6. Uitvoeringstermijn.

Een overeengekomen termijn voor de uitvoering is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, geeft niet-tijdige levering de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting jegens MyCall. Indien de opdrachtgever MyCall wegens overschrijding van de uitvoeringstermijn in gebreke wenst te stellen, dient dit schriftelijk ter kennis van MyCall te worden gebracht.

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst.

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. MyCall zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal MyCall de opdrachtgever hierover vooraf inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal MyCall daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

4. In afwijking van lid 3 zal MyCall geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan MyCall kunnen worden toegerekend.

5. Zonder schriftelijke toestemming van MyCall mag opdrachtgever geen verandering in de ontwerpen aanbrengen tenzij dat in strijd is met de redelijkheid. Indien opdrachtgever wijzigingen wenst, dient MyCall als eerste in de gelegenheid te worden gesteld om deze aan te brengen. De vergoeding hiervoor wordt gebaseerd op de door MyCall gehanteerde honorariumtarieven.

Artikel 8. Vertrouwelijke informatie.

Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij ontvangen vertrouwelijke informatie geheim te houden.

Artikel 9. Beëindiging door opdrachtgever.

Indien opdrachtgever een opdracht intrekt, heeft MyCall recht op vergoeding van:

- alle door MyCall gemaakte kosten, honoraria daaronder begrepen, tot het moment van beëindiging van de opdracht;
- de door MyCall in redelijkheid te verwachten winstmarge voor de desbetreffende opdracht, voor dit doel hier gefixeerd op 25% van het totale bedrag, exclusief BTW, dat met de opdracht gemoeid is.

Artikel 10. Vorderingen opeisbaar.

1. De vorderingen van MyCall op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- indien na het sluiten van de overeenkomst aan MyCall omstandigheden bekend worden, die MyCall goede grond

geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;

- indien MyCall de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft, dan wel onvoldoende is;
- ingeval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever.

In de genoemde gevallen is MyCall bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van MyCall schadevergoeding te vorderen.

2. Indien MyCall ingevolge bepaalde, van haar wil onafhankelijke omstandigheden de opdracht niet kan voltooien, dan heeft zij recht op het honorarium voor de reeds verrichte arbeid en vergoeding van reeds gemaakte onkosten.

Artikel 11. Intellectueel eigendom.

1. MyCall behoudt zich het auteursrecht, merkenrecht en alle overige intellectuele en/of industriële eigendomsrechten voor op door haar uitgebrachte aanbiedingen en offertes, door haar uitgevoerde leveringen, adviezen en andere activiteiten, met inbegrip van de daarbij gebruikte, zowel voorlopige als definitieve (ontwerpen van) tekst(en), werken detailtekeningen, schetsen, modellen, concepten, films, commercials, foto's, beeld- en geluidsfragmenten, litho's mallen en digitale informatie alsmede de aan de hand daarvan vervaardigde exemplaren van een product. MyCall danwel haar licentiegever(s) oefent het haar toekomstige auteursrecht op deze zaken en/of goederen en/of rechten uit. De opdrachtgever verkrijgt daarvan slechts de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden uitdrukkelijk aan hem/haar worden toegekend, tenzij door MyCall en opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. MyCall garandeert dat het geleverde door of vanwege haar is ontworpen. Zij wordt derhalve aangemerkt als maker in de zin van de Auteurswet en kan als auteursrechthebbende over het werk beschikken.

3. Door het geven van een opdracht tot openbaarmaking of verveelvoudiging van door de Auteurswet of enige andere wettelijke regeling op het gebied van de intellectuele eigendom beschermde zaken, die door of namens de opdrachtgever zelf ter beschikking gesteld zijn, verklaart de opdrachtgever dat geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en/of op beschermde rechten van derden en vrijwaart hij MyCall voor de aanspraken ter zake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, uit de openbaarmaking of verveelvoudiging voortvloeiende.

4. Intellectuele eigendomsrechten en materialen, voortvloeiende uit de werkzaamheden, kunnen op het moment dat de desbetreffende relatie tussen opdrachtgever en MyCall eindigt, voor zover zij aan MyCall toebehoren en

voor overdracht vatbaar zijn, aan de opdrachtgever worden overgedragen, nadat al hetgeen, waaronder mede te begrijpen de afkoop van eventuele ontwikkelingskosten en recht op rechten van intellectuele eigendom, de opdrachtgever aan MyCall verschuldigd is, zal zijn voldaan. Voor zover rechten van intellectuele eigendom van derden in het geding zijn, zal MyCall voor het inschakelen van de derden op verzoek van de opdrachtgever met deze(n) overleg plegen of volledige overdracht gewenst c.q. mogelijk is, mede gelet op de daaraan verbonden kosten.

5. MyCall is gerechtigd het in opdracht vervaardigde werk te signeren.

Artikel 12. Inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.

1. Alle door MyCall verstrekte stukken, zoals zowel voorlopige als definitieve, (ontwerpen van) tekst(en), werken en detailtekeningen, schetsen, modellen, concepten, films, foto's, beeld- en geluidsfragmenten, litho's, mallen en digitale informatie etc. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever binnen het kader van de overeenkomst en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van MyCall worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

2. Indien opdrachtgever inbreuk maakt op het auteursrecht en/of enig ander recht van intellectuele eigendom van MyCall, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor vergoeding van alle door MyCall geleden en te lijden schade, daaronder begrepen gederfde winst.

Artikel 13. Medewerking door opdrachtgever.

1. Vanwege de noodzaak dat opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst, zal opdrachtgever MyCall steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen.

2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de door MyCall te verlenen diensten.

3. Indien s overeengekomen dat opdrachtgever materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke gebruik van dergelijke materialen of gegevens en zal MyCall vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen of gebruik inbreuk maakt op enig recht van derden.

4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van MyCall staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft MyCall het recht op opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft MyCall het recht om extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van MyCall in rekening te brengen.

Artikel 14. Honorarium.

1. Projecttarieven zijn gebaseerd op uurtarieven en op projectkosten.

2. De hoogte van het uurtarief wordt bepaald door:

- de bedrijfskosten van MyCall; de kosten van financiering en risico;
- de kennis en specialisatie van MyCall ten aanzien van de opdracht;
- het commercieel belang van de opdrachten de eventueel daarmee verband houdende vergoeding voor verveelvoudiging en/of openbaarmaking

3. MyCall kan verschillende uurtariefsoorten hanteren, namelijk voor: directie, account director, account manager,

account executive, account planning, creative director, art-director, callcentermedewerkers, telemarketing supervisor, hoofd telemarketing, en automatiseringsmedewerkers, werkzaamheden zoals; copy, conceptontwikkeling, D.T.P., lay-out-werkzaamheden, werktekenen, productiebegeleiding, media-onderzoek, marktonderzoek, rapportagekosten, tekstverwerking en voor speciale projecten.

4. De hoogte van het projecttarief wordt mede beïnvloed door een spoedeisend karakter van de opdracht, wanneer door de opdrachtgever voorrang, overwerk, nacht- of weekendarbeid wordt verlangd.

5. Onder bijkomende kosten worden verstaan: alle kosten voor materialen, hulpmiddelen en uit de uitwerking van de opdracht voortvloeiende zaken, die niet behoren tot de normale bedrijfskosten van MyCall en die voor de opdrachtgever worden gemaakt.

6. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat door de opdrachtgever verstrekte specificaties en aannames, zoals bijvoorbeeld penetratiecijfers, vragenlijstlengte en contacttijd, niet overeenkomen met de in het project geconstateerde realiteit of andere voorziene of onvoorziene externe omstandigheden zoals verhoging van belasting, lonen en/of sociale lasten, energieprijzen en andere door derden aan ons in rekening gebrachte kosten zullen deze worden doorbelast aan opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Indien de afwijkingen leiden tot lagere kosten dan begroot kunnen de facturen aangepast worden.

7. Indien MyCall door het niet, niet volledig of niet tijdig aanleveren van voor de opdracht noodzakelijke gegevens of materialen of door een gewijzigde of foutieve opdracht en/of briefing verplicht is meer of andere werkzaamheden te verrichten, zullen deze werkzaamheden apart worden gefactureerd.

Artikel 15. Rapportage.

Rapportage geschiedt in het Nederlands tenzij anders overeengekomen en gespecificeerd in het projectvoorstel.

Artikel 16. Licentie (vergoeding).

1. De opdrachtgever is gedurende de duur van de relatie niet gerechtigd tot enig ander of verder gebruik van het in opdracht vervaardigde dan het vooraf uitdrukkelijk overeengekomen gebruik. Is ter zake niets overeengekomen, dan geldt slechts het eerste gebruik als overeengekomen.
2. Indien de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst met MyCall volledig nakomt, verkrijgt hij het exclusieve recht tot gebruik van het ontwerp wat betreft openbaarmaking en verveelvoudiging, indien dit bij de opdracht is overeengekomen.
3. De vergoeding voor de licentie van verveelvoudiging van het ontwerp is in de honorering van de opdracht begrepen met betrekking tot de in de overeenkomst vastgelegde eerste bestemming en oplage.
4. Bij ander gebruik dan overeengekomen dient opnieuw een overeenkomst tot licentievergoeding tussen MyCall en de opdrachtgever te worden gesloten.
5. Indien de opdrachtgever licentievergoeding(en) dient te voldoen, dienen, als MyCall daarom vraagt, opgaven door de opdrachtgever van geproduceerde of verkochte eenheden vergezeld te gaan van een certificaat van een registeraccountant.

Artikel 17. Branche-exclusiviteit.

Indien de opdrachtgever van MyCall verlangt ook buiten de duur van de omschreven opdrachtwerkzaamheden geen opdrachten te aanvaarden van met de opdrachtgever concurrerende ondernemingen, zodat de opdrachtgever een exclusiviteit van MyCall binnen een branche opeist, heeft MyCall recht op een vergoeding van de opdrachtgever.

Artikel 18. Verantwoordelijk- en aansprakelijkheid.

1. MyCall en de opdrachtgever houden zich gedurende de werkzaamheden aan de opdracht beschikbaar voor mondeling overleg, dat voor het uitvoeren van de opdracht van belang is.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever voor het sluiten van de opdracht schriftelijk aan MyCall kenbaar te maken dat geheimhouding vereist is. MyCall en haar medewerkers verplichten zich tot geheimhouding van al hetgeen hen uit hoofde van de opdracht wordt toevertrouwd. MyCall draagt er zorg voor dat de ingeschakelde deskundigen en specialisten een verplichting tot geheimhouding wordt opgelegd.
3. Indien opdrachtgever dezelfde opdracht tegelijkertijd aan meerdere bureaus wenst te verstrekken, dient hij hiervan alle betrokken bureaus op de hoogte te stellen.
4. De opdrachtgever vrijwaart MyCall voor alle in en buiten rechte optredende gevolgen van het gebruik en/of openbaarmaking door opdrachtgever van het door MyCall geleverde werk en/of product.
5. MyCall is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid of onvolledigheid van de gegevens die de opdrachtgever gehouden is haar te verschaffen of verschaft heeft.
6. De opdrachtgever is gehouden de door hem al dan niet op zijn verzoek van MyCall ontvangen zet-, druk- of andere proeven of prototypen zorgvuldig op fouten en gebreken te onderzoeken en deze zo spoedig mogelijk gecorrigeerd of goedgekeurd aan MyCall te retourneren.
7. Goedkeuring van de proeven of prototypen door de opdrachtgever geldt als erkenning dat MyCall de aan de proeven of prototypen voorafgegane werkzaamheden juist heeft uitgevoerd.
8. MyCall is niet aansprakelijk voor afwijkingen, fouten of gebreken die onopgemerkt zijn gebleven in door de opdrachtgever goedgekeurde of gecorrigeerde proeven of prototypen.
9. MyCall ontvangt van de opdrachtgever kosteloos 10 tot 20 exemplaren van het verveelvoudigde ontwerp. Van waardevolle stukken of uit zeer kleine oplagen ontvangt MyCall een toepasselijk aantal.
10. MyCall is niet aansprakelijk voor ongewilde beschadiging, verlies of vernietiging van zaken, materialen, beeld- of tekstgegevens in enigerlei vorm, die haar door de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. Wanneer de zaken of gegevens grote waarde bezitten, is de opdrachtgever gehouden deze te verzekeren. Indien MyCall voor opdrachtgever werkzaamheden op locatie uitvoert, dan wel uitgevoerd heeft, vrijwaart opdrachtgever MyCall, ook jegens derden voor schade van welke aard dan ook en in de ruimste zin, met inbegrip van beschadiging, diefstal, verlies of vernietiging van zaken, behalve indien er sprake is van opzet of grove schuld door MyCall.
11. De aansprakelijkheid van MyCall voor eventuele vergoeding van schaden, kosten en interesten uit hoofde van de overeenkomst met opdrachtgever is beperkt tot ofwel, ter keuze aan MyCall, een zodanig bedrag als naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in verhouding staat tot het overeengekomen honorarium, met in ieder geval als maximum het voor het project in kwestie overeengekomen honorarium, ofwel gratis vervangende

levering, wanneer het eventueel eerder geleverde is terugontvangen door MyCall, ofwel het door de verzekering van MyCall uit te keren bedrag, indien dit bedrag hoger is dan factuurwaarde en indien de verzekering tot uitkering overgaat. Deze beperkingen gelden niet indien er sprake is van opzet of grove schuld door MyCall of van haar medewerkers.

12. De aansprakelijkheid voor werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever, die MyCall aan een derde heeft

opgedragen, is beperkt tot zover als de derde MyCall effectief vrijwaart. MyCall zal al het mogelijke doen, respectievelijk de opdrachtgever alle medewerking verlenen, die van haar gevegd kan worden om in voorkomende gevallen een zohoog mogelijke schadevergoeding van de betrokkene derde te verkrijgen. Het in dit lid bepaalde geldt slechts ten aanzien van uitbesteding, die noodzakelijk uit de aard van de opdracht voortvloeit, zoals bij drukwerkopdrachten en advertentieplaatsingen.

13. Indien er voor zover en om welke reden dan ook na de uitvoering van de Direct Mail-campagne materiaal resteert, wordt de opdrachtgever in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen na verzenddatum van de mailing de restanten in ontvangst te nemen, bij gebreke waarvan het aan MyCall vrij staat het materiaal te vernietigen danwel aan de opdrachtgever voor diens rekening en risico te retourneren.

Artikel 19. Telemarketing.

Bij annulering van de opdracht of verschuiving van de overeengekomen periode naar een nader overeengekomen tijdstip, is MyCall gerechtigd het navolgende in rekening te brengen:

A. indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip gelegen binnen 30 dagen voor de overeengekomen periode: 60% van de normaliter geldende kosten voor de gereserveerde uren in deze periode;

B. indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip langer dan 1 maand doch korter dan 2 maanden voor de overeengekomen periode; 50% van de normaliter geldende kosten voor de gereserveerde uren in deze periode;

C. indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip langer dan 2 maanden doch korter dan 3 maanden voor de overeengekomen periode; 30% van de normaliter geldende kosten voor de gereserveerde uren in deze periode;

D. indien deze annulering of wijziging van de periode plaatsvindt op een tijdstip langer dan 3 maanden voor de overeengekomen periode; 10% van de normaliter geldende kosten voor de gereserveerde uren in deze periode. Een en ander onverminderd de door MyCall reeds gemaakte kosten en de te betalen kosten voor de afgesloten contracten.

Artikel 20. Afwijkingen.

1. Afwijkingen tussen enerzijds het geleverde werk en/of product en anderzijds het oorspronkelijke ontwerp, tekening, kopij of oude model respectievelijk de zet-, druk- of andere proef, kunnen geen reden vormen voor afkeuring, korting, ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding, indien zij van geringe betekenis zijn.

2. Afwijkingen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid geen of een ondergeschikte invloed op de gebruikswaarde van het werk hebben, worden steeds geacht wijzigingen van geringe betekenis te zijn.

3. Meer- of minderleveringen ten opzichte van het overeengekomen aantal zijn toegestaan indien zij niet meer of minder bedragen dan de volgende percentages:

- oplage tot 20.000 eenheden: 10%
- oplage van 20.000 en meer eenheden: 5%

Ten aanzien van meer- of minderleveringen van verpakkingsdrukwerk, etiketten en kettingformulieren is evenwel steeds een percentage van 10% toegestaan. Het meer of minder geleverde aantal wordt in rekening gebracht respectievelijk verrekend.

Artikel 21. Betaling.

1. Betalingen dienen binnen 8 dagen na factuurdatum te geschieden. Betaling geschiedt:

- ofwel door een wettig betaalmiddel ten kantore van MyCall;
- ofwel door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar een door MyCall aangewezen bankrekeningnummer t.n.v. MyCall.

2. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

3. MyCall is gerechtigd een aanbetaling te vorderen. Indien MyCall van deze mogelijkheid gebruik maakt en de opdrachtgever hieraan niet voldoet, schort dit automatisch de (leverings)verplichting(en) van MyCall op.

4. Commercial productie- en (ether)mediakosten dienen door MyCall te zijn ontvangen voor het tijdstip, waarop MyCall tot betaling van deze kosten verplicht is. De opdrachtgever wordt steeds tijdig op de hoogte gesteld van dit tijdstip.

5. MyCall mag, gedurende een opdracht, tussentijds declareren en de opdrachtgever is gehouden deze factuur binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn te voldoen.

Artikel 22. Incassokosten.

1. Na het verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever in verzuim, zonder dat ingebrekestelling is vereist. De opdrachtgever is vanaf het moment van in van gebreke zijn over het opeisbare bedrag de wettelijke rente verschuldigd, vermeerderd met 1% per maand of per gedeelte van een maand dat de vordering openstaat.

2. Is de opdrachtgever in verzuim met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Deze bedragen, in percentages van de vordering:

- 15% over de eerste € 6.500,00;
- 10% over het meerdere tot € 13.000,00;
- 8% over het meerdere tot € 32.500,00;
- 5% over het meerdere tot € 130.000,00;
- 3% over het meerdere.

Indien MyCall aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

3. Naast de buitengerechtelijke kosten komen alle gerechtelijk proces- en executiekosten voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 23. Overmacht.

In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is MyCall gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren of tijdelijk op te schorten, zonder dat de opdrachtgever en/of derde aanspraak op nakoming en/of schadevergoeding kunnen doen gelden.

1. Onder overmacht wordt onder meer verstaan, omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan MyCall zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen:

- stakingen in andere bedrijven dan die van MyCall;
- een algemeen gebrek aan benodigde grondstoffen, en andere voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten;
- niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan MyCall afhankelijke is en algemene vervoersproblemen.

2. MyCall heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat MyCall zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. Indien MyCall bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts

gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen is hij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. het leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 24. Toepasselijk recht en bevoegde rechter.

Op alle onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten en op de overeenkomsten welke daarvan een uitvloeisel zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten en op de overeenkomsten welke daarvan een uitvloeisel zijn, zullen, tenzij de Kantonrechter ter zake van een zodanig geschil bevoegd is, uitsluitend aanhangig kunnen worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de vestiging van MyCall gevestigd is.

Artikel 25 Eigendomsbehoud.

1. Alle door MyCall aan opdrachtgever geleverde producten en/of diensten blijven eigendom van MyCall, zolang de daarop betrekking hebbende facturen niet volledig zijn voldaan.

2. MyCall is indien haar facturen voor de door haar geleverde producten en/of diensten door opdrachtgever niet en/of niet volledig binnen de daarvoor geldende betalingstermijn zijn voldaan, gerechtigd de geleverde producten en/of diensten terug te nemen, zonder dat nadere ingebrekestelling daarvoor is vereist. In dat geval is de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst ontbonden, onverminderd het recht van MyCall op volledige schadevergoeding.