

# **ALGEMENE VOORWAARDEN IMO SALES SUPPORT T.A.V. OPDRACHTGEVERS**

IMO Sales Support.  
Sichtermanmarke 21  
8016 MN Zwolle

## **Algemeen:**

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

Telefoontraining - het voeren van uitgaande telefoongesprekken (zg. outboundtelemarketing)

- opvang van overflow van callcenters van opdrachtgevers

- training en opleiding van medewerkers en -verkoop ondersteuning

- Beursorganisatie. (het organiseren van Netwerkbijeenkomsten op (diverse) locatie(s) van (diverse) opdrachtgevers.)

IMO Sales Support zorgt, indien gewenst voor verwerking van e-mail ten behoeve van e-commerce activiteiten van derden.

IMO Sales Support 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 IMO Sales Support, hierna verder te noemen, "IMO Sales Support".

2. (In)koop- en/of andere voorwaarden door opdrachtgevers voorgeschreven, zijn voor IMO Sales Support slechts van toepassing, voor zover zij niet afwijken van en niet in strijd zijn met deze voorwaarden, tenzij IMO Sales Support 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 IMO Sales Support en de opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst, mits IMO Sales Support de opdrachtgever een exemplaar van de gewijzigde versie heeft toegezonden en deze de gewijzigde versie op verzoek van IMO Sales Support 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 IMO Sales Support en de opdrachtgever is bereikt over de gedeeltelijke toepasselijkheid van de nieuwe algemene voorwaarden, de huidige voorwaarden blijven gelden.

## **Artikel 2. Aanbieding, totstandkoming overeenkomst – herroeping:**

1. Alle overeenkomsten komen tot stand door aanvaarding van onze opdrachtgever van een van IMO Sales Support afkomstig aanbod c.q. offerte. Bij mondelinge acceptatie geldt de factuur als bevestiging van de gesloten overeenkomst, tenzij IMO Sales Support de overeenkomst zelf schriftelijk heeft bevestigd.

2. Alle offertes, begrotingen, aanbiedingen en prijsopgaven van IMO Sales Support zijn vrijblijvend. De door IMO Sales Support gemaakte offertes zijn geldig gedurende 4 weken, tenzij anders aangegeven.

3. De opdrachtgever is gehouden de opdracht schriftelijk te bevestigen. Als opdrachtgever dit verzuimt en IMO Sales Support 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 IMO Sales Support 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, tenzij anders aangegeven.

### **Artikel 3. Projectvoorstel telemarketing:**

1. Aanbiedingen voor telemarketing worden gedaan in de vorm van een projectvoorstel. Een projectvoorstel wordt per email en/of schriftelijk uitgebracht, en behelst in ieder geval een omschrijving van het project, de omvang van het project, het aantal uren, het belscript, de wijze van bestandsuitlevering en de rapportagevorm. Een projectvoorstel bevat een opgave van de verwachte tijdsduur van een project.
2. Aan de hand van de, door de opdrachtgever verstrekte gegevens stelt IMO Sales Support de prijs van het project, exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, in het projectvoorstel vast.
3. Indien geen enkele bevestiging heeft plaatsgevonden en IMO Sales Support heeft reeds uitvoering of een begin van uitvoering gegeven aan opdracht, dan geldt de opdracht conform de offerte.
4. Besprekingen worden in Nederland gehouden tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in het projectvoorstel.
5. Indien de adressen geleverd worden door IMO Sales Support, dan krijgt men inzage in de lijst met adressen om bestaande relaties er uit te halen. Er is geen vaste prijs voor adressen. Deze prijs is afhankelijk van bepaalde categorieën, en/of buitenlandse adressen. E.e.a wordt vooraf doorgegeven aan opdrachtgever. Als het gaat om de benadering anders dan een BV (besloten vennootschap) of NV, dient de opdrachtgever zich aan te melden bij het “*Bel me niet register*” Elke bedrijf dat acquisitie wil plegen dient zich in te schrijven in het bel me niet register als adverteerder en dient zelf een licentie aan te vragen om zijn bestanden op te schonen. Op het Bel-me-niet register is de Nederlandse wetgeving van toepassing. IMO Sales Support zal hiervan niet afwijken. De adressen die geleverd worden door opdrachtgever, en gebruikt worden voor opdrachtgever, blijven ook voor verantwoording van opdrachtgever. IMO Sales Support handelt in deze in opdracht en in overleg.

### **Artikel 4. Projectovereenkomst:**

1. Een opdracht wordt door IMO Sales Support 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 5. Uitvoering van de overeenkomst:**

1. IMO Sales Support 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 IMO Sales Support het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. IMO Sales Support bedingt deze Algemene Voorwaarden mede ten behoeve van al degene, die IMO Sales Support bij de uitvoering van een opdracht betreft.

**Artikel 6. 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 juistheid te controleren. Hierbij dient opdrachtgever na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, te weten:
  - of de afgeleverde diensten wat betreft kwantiteit overeenstemmen met het overeengekomen;
  - of de afgeleverde diensten wat betreft kwaliteit overeenstemmen met het overeengekomen
2. Indien een onjuistheid wordt geconstateerd dient opdrachtgever dit binnen 8 dagen na levering schriftelijk aan IMO Sales Support te melden, met opgave van redenen.
3. Ook indien opdrachtgever tijdig reclameert ontslaat hem dit niet van zijn verplichting tot nakoming van de overeenkomst.

**Artikel 7. 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 IMO Sales Support. Indien de opdrachtgever IMO Sales Support wegens overschrijding van de uitvoeringstermijn in gebreke wenst te stellen, dient IMO Sales Support hier schriftelijk van op de hoogte te worden gebracht.

**Artikel 8. 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 dien overeenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. IMO Sales Support zal de 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 IMO Sales Support de opdrachtgever hierover vooraf berichten. Indien een vast tarief is overeengekomen zal IMO Sales Support daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit tarief tot gevolg heeft.
4. In afwijking van lid 3 zal IMO Sales Support geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan IMO Sales Support kunnen worden toegerekend.

**Artikel 9. Annulering en Opzegging:**

Bij annulering van de opdracht of verschuiving van de overeengekomen periode naar een nader overeengekomen tijdstip, is IMO Sales Support 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 30 dagen doch korter dan 60 dagen 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 60 dagen doch korter dan 90 dagen 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 90 dagen voor de overeengekomen periode; 10% van de normaliter geldende kosten voor de gereserveerde uren in deze periode.

Een en ander onverminderd de door IMO Sales Support reeds gemaakte kosten en de te betalen kosten voor de afgesloten contracten.

### **Artikel 10. Vertrouwelijke informatie:**

Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij ontvangen vertrouwelijke informatie geheim te houden. Hieromtrent is er sprake van een inspanningsverplichting.

### **Artikel 11. Vorderingen opeisbaar:**

1. De vorderingen van IMO Sales Support op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de navolgende gevallen:

- indien na het sluiten van de overeenkomst aan IMO Sales Support omstandigheden bekend worden, die IMO Sales Support goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen, waaronder begrepen de financiële verplichtingen) zal voldoen;
- indien IMO Sales Support de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft, dan wel onvoldoende is, te bepalen door IMO Sales Support;
- in geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever.

In bovengenoemde gevallen is IMO Sales Support bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding of opzegging van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van IMO Sales Support schadevergoeding te vorderen.

2. Indien IMO Sales Support de opdracht wegens buiten haar gelegen omstandigheden de opdracht niet kan voltooien, dan heeft zij recht op de overeengekomen tarieven voor de reeds verrichte arbeid en vergoeding van reeds gemaakte onkosten.

### **Artikel 12. Medewerking door opdrachtgever:**

1. De opdrachtgever zal altijd zijn medewerking verlenen bij de uitvoering van IMO Sales Support van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Daaronder wordt tevens verstaan het geven van tijdige, nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen.

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

3. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van IMO Sales Support staan of zijn gesteld of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft IMO Sales Support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en heeft IMO Sales

Support tevens het recht om extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van IMO Sales Support in rekening te brengen.

**Artikel 13. Rapportage:**

De rapportage geschiedt in het Nederlands tenzij anders overeengekomen en gespecificeerd in het projectvoorstel. Bij oplevering en einde project.

**Artikel 14. Branche-exclusiviteit:**

Indien de opdrachtgever van IMO Sales Support verlangt dat ook buiten de duur van de omschreven opdrachtwerkzaamheden geen opdrachten kunnen worden aanvaard van met de opdrachtgever concurrerende ondernemingen, zodanig dat de opdrachtgever een exclusiviteit van IMO Sales Support binnen een branche opeist, heeft IMO Sales Support recht op een vergoeding van de opdrachtgever. Deze vergoeding zal dan nader door IMO Sales Support worden bepaald. Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt omtrent de te betalen vergoeding aan IMO Sales Support dan is IMO Sales Support niet gebonden aan het verzoek van opdrachtgever en zal jegens opdrachtgever nimmer schadeplichtig zijn.

**Artikel 15. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid:**

1. IMO Sales Support en de opdrachtgever houden zich gedurende de werkzaamheden en uitvoering aan de opdracht en zijn steeds 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 IMO Sales Support kenbaar te maken dat geheimhouding vereist is.
  3. Indien opdrachtgever dezelfde opdracht tegelijkertijd aan meerdere callcenters wenst te verstrekken, dient hij hiervan alle betrokken callcenters op de hoogte te stellen.
  4. De opdrachtgever vrijwaart IMO Sales Support voor alle in en buiten rechte optredende gevolgen van het gebruik en/of openbaarmaking door opdrachtgever van het door IMO Sales Support geleverde werk en/of product.
  5. IMO Sales Support 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 aansprakelijkheid van IMO Sales Support voor eventuele vergoeding van schade, kosten en interesten uit hoofde van de overeenkomst met opdrachtgever is beperkt tot een zodanig bedrag als naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in verhouding staat tot het overeengekomen projectbedrag met in ieder geval als maximum het voor het project in kwestie overeengekomen tarief indien de verzekeraar van IMO Sales Support geen dekking geeft dan wel het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitbetaald voor de schade geleden door opdrachtgever. Deze bepalingen gelden niet indien er sprake is van opzet door IMO Sales Support of van haar medewerkers dan wel door haar ingeschakelde derden.
- De aansprakelijkheid voor werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever, die IMO Sales Support aan een derde heeft opgedragen, is beperkt tot zover als de derde IMO Sales Support effectief vrijwaart. IMO Sales Support zal al het mogelijke doen, respectievelijk de opdrachtgever alle medewerking verlenen, die van haar gevergd kan worden om in voorkomende gevallen een zo hoog 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.

### **Artikel 16. Betaling:**

1. Betalingen dienen binnen 8 dagen na factuurdatum te geschieden. Betaling geschiedt: door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar een door IMO Sales Support aangewezen bankrekeningnummer t.n.v. IMO Sales Support.
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. Het aanbetalingpercentage betreft de opstart-en rapportage kosten. Dit bedrag wordt vooraf in het voorstel zichtbaar gemaakt. Bij elke opdrachtgever dienen de opstartkosten en de 1<sup>o</sup> factuur, ( de hoogte van de 1<sup>o</sup> factuur is afhankelijk van het aantal uren) vooraf betaald te zijn en voor de uitvoering van de opdracht te zijn overgeschreven op een door IMO Sales Support aangewezen bankrekeningnummer t.n.v. IMO Sales Support. Alle facturen moeten vooraf betaald worden. Indien de opdrachtgever hieraan niet voldoet, schort deze automatisch de (leverings)verplichting(en) van IMO Sales Support op. Alle genoemde prijzen zijn netto excl. BTW  
Bij niet tijdige betaling wordt er gestaakt met telefonisch veldwerk. Wel verplicht de opdrachtgever zich om de gecontracteerde uren af te nemen en te betalen.
4. IMO Sales Support 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 17. Incassokosten:**

1. Na het verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat ingebrekestelling is vereist. De opdrachtgever is vanaf het moment van in gebreke zijn over het opeisbare bedrag de wettelijke rente ex artikel 6:119a BW 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 één 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 € 3.000,00;
  - 10% over het meerdere tot € 6.000,00;
  - 8% over het meerdere tot € 15.000,00;
  - 5% over het meerdere tot € 60.000,00;
  - 3% over het meerdere.Indien IMO Sales Support 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 18. Overmacht:**

- In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is IMO Sales Support 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 IMO Sales Support zijn toe te rekenen.
  2. IMO Sales Support heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat IMO Sales Support zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. Indien IMO Sales Support 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 19. 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 IMO Sales Support gevestigd is.

**Artikel 20. Alle rechten voorbehouden.**

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IMO Sales Support.