

Algemene Voorwaarden

CallConnect

Versie 1.0 – augustus 2026

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Opdrachtnemer: CallConnect, gevestigd te Jan van Goyenstraat 8, 8932 LS Leeuwarden, KvK-nummer 99572311, hierna te noemen “wij” of “ons”.

1.2 Opdrachtgever: de wederpartij die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met wie wij een overeenkomst aangaan.

1.3 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot het verlenen van telefonische aanname- en beantwoordingsdiensten.

1.4 Diensten: het aannemen en beantwoorden van telefoongesprekken namens de Opdrachtgever, inclusief eventuele aanvullende afspraken die schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en diensten van Opdrachtnemer.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Door het aangaan van een overeenkomst of het gebruikmaken van de diensten accepteert de Opdrachtgever deze voorwaarden.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer de Opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk (waaronder e-mail) heeft aanvaard, of wanneer wij daadwerkelijk met de uitvoering van de diensten zijn begonnen.

Artikel 4 – Uitvoering van de diensten

4.1 Wij verlenen de diensten naar beste inzicht en vermogen.

4.2 De Opdrachtgever zorgt voor tijdige aanlevering van alle benodigde informatie, scripts, openingszinnen, contactgegevens en eventuele wijzigingen daarin.

4.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van de door de Opdrachtgever verstrekte informatie.

4.4 Gesprekken worden afgehandeld volgens de met de Opdrachtgever gemaakte afspraken. Bij afwijkende of onduidelijke situaties handelen wij naar redelijkheid.

Artikel 5 – Prijzen en facturatie

5.1 De vergoeding is gebaseerd op het aantal telefonische gesprekken dat namens de Opdrachtgever wordt aangenomen en/of beantwoord, conform de overeengekomen tarieven.

5.2 Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

5.3 Facturatie vindt plaats iedere maand op de 1ste van de opvolgende kalendermaand op basis van het werkelijke aantal gesprekken.

5.4 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

5.5 Bij niet-tijdige betaling is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Wij mogen dan de wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Tevens mogen wij de diensten opschorten.

Artikel 6 – Duur en opzegging

6.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.2 De Opdrachtgever kan de overeenkomst dagelijks opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, gerekend vanaf de dag van opzegging.

6.3 Opzegging dient schriftelijk (waaronder e-mail) te gebeuren.

6.4 Wij mogen de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt, in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling heeft aangevraagd.

Artikel 7 – Geheimhouding

7.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen.

7.2 Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor onze medewerkers en blijft van kracht na beëindiging van de overeenkomst.

7.3 Informatie die via telefoongesprekken wordt verkregen, wordt als vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt voor de uitvoering van de diensten.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

8.1 Onze totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de Opdrachtgever in de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan ons heeft betaald voor de betreffende diensten, met een maximum van € 2.500.

8.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.

8.3 De in dit artikel genoemde beperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van ons of onze leidinggevenden.

8.4 De Opdrachtgever vrijwaart ons en onze medewerkers tegen aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de diensten, voor zover die aanspraken het gevolg zijn van handelen of nalaten van de Opdrachtgever.

Artikel 9 – Overmacht

9.1 Wij zijn niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien wij daartoe verhinderd worden door overmacht.

9.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen in telecommunicatie- of internetverbindingen, stroomstoringen, ziekte van medewerkers, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden die buiten onze redelijke controle liggen.

Artikel 10 – Intellectueel eigendom

Alle door ons ontwikkelde scripts, werkwijzen, systemen en documentatie blijven ons eigendom, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 11 – Klachten

Klachten over de uitvoering van de diensten dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk bij ons te worden gemeld. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 12 – Toepasselijk recht en geschillen

12.1 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

12.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van onze vestigingsplaats.

Artikel 13 – Slotbepalingen

13.1 Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. De gewijzigde versie treedt in werking 30 dagen na bekendmaking, tenzij de Opdrachtgever eerder opzegt.

13.2 Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.