

## Algemene voorwaarden Skondras

Skondras is een handelsnaam van New Market Consultants B.V. te Halfweg (K.v.K. 33269682)

### Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden:

1. Deze algemene voorwaarden (hierna: Voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, adviezen, overeenkomsten, werkzaamheden en in het algemeen op alle betrekkingen met opdrachtgevers en mogelijke opdrachtgevers van Skondras.
2. (In)koop- en/of andere voorwaarden door opdrachtgevers voorgeschreven, zijn voor Skondras slechts van toepassing voor zover zij niet afwijken van en niet in strijd zijn met deze Voorwaarden, tenzij Skondras schriftelijk in de Overeenkomst heeft bevestigd dat de voorwaarden van de opdrachtgever geheel of ten dele prevaleren of tenzij Skondras in de overeenkomst schriftelijk specifieke bepalingen uit de Voorwaarden uitsluit of aanpast.

### Artikel 2. Aanbieding, totstandkoming overeenkomst - herroeping:

1. Alle overeenkomsten komen tot stand door schriftelijke aanvaarding van de Opdrachtgever van een van Skondras afkomstig aanbod c.q. offerte. Afwijkende en geldig ondertekende overeenkomsten (bv. voorstel, offerte, raamovereenkomst, verwerkingsovereenkomst, addenda) hebben voorrang op de inhoud van de Voorwaarden.
2. Alle offertes, begrotingen, aanbiedingen en prijsopgaven van Skondras zijn vrijblijvend. De door Skondras gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
3. De Opdrachtgever is gehouden de Overeenkomst schriftelijk te bevestigen. Als Opdrachtgever dit verzuimt en Skondras de Overeenkomst 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 Skondras heeft reeds uitvoering gegeven aan de Opdracht, dan geldt de Overeenkomst conform de offerte.
4. De overeengekomen Overeenkomst is bindend en kan slechts tegen vier weken opgezegd worden tenzij nadrukkelijk anders vermeld in de Overeenkomst.

### Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst:

1. Skondras zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren; het betreft een inspanningsverplichting.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Skondras het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Skondras bedingt deze Voorwaarden mede ten behoeve van al diegenen, die Skondras bij de uitvoering van een Overeenkomst betreft.
4. Skondras geeft in het geval van Telemarketing/Telesales activiteiten op voorhand geen enkele garantie omtrent het aantal afspraken die gemaakt zullen worden of adressen die bezocht zullen worden, tenzij anders afgesproken in de Overeenkomst. Skondras garandeert ook niet dat de prospects daadwerkelijk klant worden bij haar partners/opdrachtgevers. In de Overeenkomst gestelde targets zijn verwachtingen, geen garanties.
5. Skondras contacteert bedrijven en/of personen met het oog om enkel en alleen afspraken te maken voor de Opdrachtgever. De opvolging van deze afspraken en de resultaten zijn volledig en uitsluitend voor rekening van de Opdrachtgever.
6. De Opdrachtgever geeft Skondras uitdrukkelijk de toestemming om in haar naam telefonisch contact op te nemen met bedrijven en/of personen.
7. Partijen zullen zich houden aan de geldende wet- en regelgeving bij het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals onder meer de wetgeving omtrent telecommunicatie en privacywetgeving. Partijen zullen zich houden aan de door ACM uitgevaardigde wet- en regelgeving.
8. De Opdrachtgever zal in geen geval medewerkers van Skondras zelf of via een andere vennootschap werven waarmee zij op enigerlei wijze verbonden is en dit tot twee jaar na de stopzetting van de samenwerking met Skondras. Inbreuk hierop geeft Skondras het recht op een schadevergoeding die gelijk is aan het brutoloon van één volledig jaar van de medewerker bij Skondras.

Artikel 4. Adressenbestanden:

1. De Opdrachtgever bevestigt uitdrukkelijk dat de door hem aangeleverde adressen aan Skondras op een legale wijze verkregen zijn en ontslaat Skondras van elke verantwoordelijkheid daaromtrent. Skondras zal de bij het gebruik en opslaan van de adressen de geldende privacywetgeving en dataopslagwetgeving in acht nemen. De Opdrachtgever is verplicht om bestand(en) van prospect(s) van Opdrachtgever te ontdebelen met de eigen blokkeringslijst alvorens het/ de bestand(en) worden aangeleverd aan Skondras, tenzij anders met Skondras overeengekomen in de Overeenkomst. De Opdrachtgever vermeldt daarbij op welke datum de ontdebelling heeft plaatsgevonden. Indien Skondras gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de Opdrachtgever, ondanks een andere verklaring, niet heeft ontdebeld, is Skondras gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige vorm van schadevergoeding jegens Opdrachtgever. De opschorting ontslaat de Opdrachtgever niet om haar verplichtingen na te komen. Skondras zal Opdrachtgever hier onverwijld over inlichten en in overleg treden over het alsnog ontdebelen met de eigen blokkeringslijst.

Artikel 5. 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 daartoe aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Skondras 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 Skondras de Opdrachtgever hierover vooraf berichten. Indien een vast tarief is overeengekomen zal Skondras 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 Skondras geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Skondras kunnen worden toegerekend.
5. Skondras is gerechtigd de prijzen jaarlijks per 1 januari aan te passen aan de hand van de CBS Prijsindex: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2010 = 100. Deze stijging wordt berekend volgens de berekeningsmethode zoals gepubliceerd op de website van het CBS.

Artikel 6. Vertrouwelijke informatie:

1. De Opdrachtgever bevestigt uitdrukkelijk dat de door hem aangeleverde adressen aan Skondras gecontroleerd zijn en toestemming heeft gegeven en ontslaat Skondras van elke verantwoordelijkheid daaromtrent.
2. Partijen zullen werken op basis van een Verwerkersovereenkomst welke onderdeel is van iedere Overeenkomst. Deze verwerkersovereenkomst zal separaat toegezonden worden ter ondertekening bij het aangaan van de Overeenkomst.
3. 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 7. Facturatie en betalingen:

1. De facturatie gebeurt op maandelijkse basis of op vooraf vastgestelde facturatiemomenten tenzij anders overeengekomen. Betaling geschiedt: door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar een door Skondras aangewezen bankrekeningnummer t.n.v. New Market Consultants BV (handelsnaam).
2. Betalingen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te geschieden tenzij anders overeengekomen.
3. Indien de Opdrachtgever aan bovenstaande niet voldoet, schort dit automatisch de (leverings-) verplichting(en) van Skondras op.
4. Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW.
5. Bij niet-tijdige betaling heeft Skondras het recht alle werkzaamheden te staken en de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden, waarbij Opdrachtgever verplicht zal zijn de gecontracteerde uren en diensten te betalen ook als deze (nog) niet zijn uitgevoerd.
6. Skondras mag, gedurende een opdracht, tussentijds declareren en de Opdrachtgever is gehouden deze factuur binnen de in lid 2 van dit artikel genoemde termijn te voldoen.

Artikel 8. Opeisbare vorderingen, incassokosten:

1. De vorderingen van Skondras op de Opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de navolgende gevallen:
  - Indien na het sluiten van de Overeenkomst aan Skondras omstandigheden bekend worden, die Skondras goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen, (waaronder begrepen de financiële verplichtingen) zal voldoen;
  - Indien Skondras 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 Skondras;
  - In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever.
2. Een opschorting van de Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst is niet mogelijk. In bovengenoemde gevallen is Skondras bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding of opzegging van de Overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van Skondras schadevergoeding te vorderen.
3. Indien Skondras wegens buiten haar gelegen omstandigheden de Overeenkomst niet kan uitvoeren of voltooien, dan heeft zij recht op de overeengekomen tarieven voor de reeds verrichte arbeid en vergoeding van reeds gemaakte onkosten.
4. De niet-betaling op de vervaldag van één enkele factuur, maakt het verschuldigde saldo van alle andere facturen welke nog niet de vervaltermijn hebben gepasseerd onmiddellijk opeisbaar. Bovendien heeft Skondras het recht, zonder voorafgaande ingebrekestelling, de uitvoering van de Overeenkomst en/of van alle andere overeenkomsten met Opdrachtgever op te schorten en alle schade en kosten die hier het gevolg van zijn bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Een mogelijke klacht zal geen aanleiding kunnen geven voor enig betalingsuitstel. Onmiddellijke betaling kan geëist worden van hetgeen op termijn schuldig is.
5. Alle betalingen door de Opdrachtgever geschieden eerst in mindering op de verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de hoofdsom. De Opdrachtgever is niet bevoegd het factuurbedrag te verrekenen.
6. Bij een te late betaling zal de wettelijke handelsrente in rekening worden gebracht.
7. Tevens mag Skondras de gemaakte afspraken met prospects ten behoeve van de Opdrachtgever annuleren. De Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op enige schadevergoeding.
8. Naast de buitengerechterlijke kosten komen alle gerechtelijke proces- en executiekosten die Skondras moet maken voor rekening van de in verzuim zijnde Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient de werkelijk gemaakte juridische en gerechtelijke kosten te voldoen, dus ook indien deze boven het door het betreffende gerecht gehanteerde liquidatietarief uitkomen. De Opdrachtgever dient derhalve de rekeningen van de advocaat en de deurwaarder te vergoeden, alsmede alle mogelijke andere gerechtelijke kosten.

Artikel 9: Klacht, prijswijziging:

1. Alle klachten met betrekking tot facturen en diensten moeten op straffe van verval van recht bij Skondras ontvangen zijn binnen veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum. Het protest ten aanzien van een factuur moet beargumenteerd zijn en specificeren welk gedeelte betwist wordt. Niet-betwiste bedragen blijven verschuldigd en opeisbaar.
2. Onverminderd de bepalingen in deze Voorwaarden heeft Skondras het recht om de prijzen te wijzigen (los van de jaarlijkse prijswijziging als weergegeven in artikel 5) mits geldige reden en schriftelijke kennisgeving van 3 maanden voordat de wijziging effect krijgt. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de nieuwe prijzen, dan is de Opdrachtgever gerechtigd om het contract op te zeggen volgens de overeengekomen opzegtermijn.

Artikel 10. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid:

1. Skondras en de Opdrachtgever houden zich gedurende de werkzaamheden en uitvoering aan de inhoud van de Overeenkomst en zijn steeds beschikbaar voor mondeling overleg, dat voor het uitvoeren van de Overeenkomst van belang is.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever vóór het sluiten van de Overeenkomst schriftelijk aan Skondras kenbaar te maken dat geheimhouding vereist is.
3. De Opdrachtgever vrijwaart Skondras voor alle in en buiten rechte optredende gevolgen van het gebruik en/of openbaarmaking door Opdrachtgever van het door Skondras geleverde werk en/of product.
4. Skondras is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid of onvolledigheid van de gegevens die de Opdrachtgever gehouden is Skondras te verschaffen of verschaft heeft.
5. Skondras aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens de Opdrachtgever voor welke schade dan ook; de aansprakelijkheid van Skondras voor welke schade dan ook is hierbij dan ook uitdrukkelijk uitgesloten. Dit hangt samen met het feit dat de verplichtingen van Skondras jegens haar opdrachtgevers inspanningsverplichtingen zijn. Skondras verbindt zich jegens haar Opdrachtgever derhalve niet tot het behalen van bepaalde resultaten.
6. Skondras is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien dit voor Skondras redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Skondras ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande of latere omstandigheden (overmacht). Onder overmacht wordt onder andere begrepen oorlog, weersomstandigheden, uitvallen of storingen in de telecommunicatie.
7. Skondras is niet aansprakelijk voor schade geleden door de Opdrachtgever die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen en/of onrechtmatig handelen, tenzij de schade het directe gevolg is van opzet of grove schuld van de directie van Skondras of één van haar leidinggevenden.
8. De aansprakelijkheid van Skondras 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. In elk geval overstijgt het bedrag niet de som van facturen van de laatste zes maanden van de Overeenkomst.
9. Voor de vergoeding geldt in ieder geval als maximum het voor het project in kwestie overeengekomen tarief van de laatste zes maanden van de Overeenkomst indien de verzekeraar van Skondras geen dekking geeft dan wel het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitbetaald voor de schade geleden door Opdrachtgever lager is dan de geleden aangetoonde schade.

Artikel 11: Geschil, toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen partijen is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Nederlandse bevoegde rechter in het arrondissement waar Skondras haar hoofdvestiging heeft.

New market Consultants B.V. is gevestigd te Halfweg en is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 33269682

## General terms and conditions Customer Care Skondras

Skondras is a trade name of New Market Consultants B.V. in Halfweg (K.v.K. 33269682)

1. These General Conditions (hereinafter: Conditions) apply to all offers, quotations, advice, agreements, work and in general to all relations with clients and potential clients of Skondras. The Terms and Conditions of Principal are excluded.
2. Skondras offers solutions regarding customer support of companies in all sectors. Skondras can completely or partially take over the customer support of the Client (customer).
3. Skondras gives no guarantee in advance regarding the SLAs, KPIs or other objectives to be achieved. It is an obligation of effort.
4. Skondras accepts no liability unless there is intent, gross negligence and failure to perform the essential commitments that are the subject of the Contract, except for force majeure. Liability for indirect damages (e.g. loss of profit, loss of income, economic loss, claims of third parties) is excluded. Compensation shall in any case be subject to a maximum of the rate agreed for the project in question for the last six months of the Agreement if Skondras' insurer does not provide coverage or the amount paid by the insurer for the damage suffered by the Principal is less than the proven damage suffered.
5. The Agreement and also any deviating and validly signed agreements (e.g. proposal, offer, framework agreement, processing agreement, addenda) shall prevail over the contents of the Terms and Conditions.
6. New instructions or changes to the Agreement must be agreed upon in advance and in writing, a fee may be charged for this purpose. Skondras reserves the right to refuse requests to scale up or down, unless otherwise agreed upon in the Agreement.
7. Skondras proposals or quotations shall be valid for only thirty (30) days unless otherwise stated.
8. If the content of the project or the Agreement changes, the rates will automatically change, in principle pro rata.
9. The quoted rates in this Agreement may change if the number of anticipated hours, days, communication channels, agents, reporting, SLAs, KPIs in this Agreement change. The costs such as wages, telecom costs, fuel prices will be automatically adjusted to reflect the changing market conditions.
10. All prices are exclusive of VAT, which is always mentioned separately on the invoice. Skondras is entitled to adjust the prices annually as of January 1 on the basis of the CBS Price Index: Service prices; commercial services and transport, index 2010 = 100. This increase is calculated according to the calculation method as published on the website of the CBS.
11. The Client expressly authorizes Skondras to contact concerned target groups by telephone in its name and/or to answer these target groups on behalf of the Client. The Client is responsible for the content of the information to be provided. The Client shall provide all information to Skondras no later than 60 business days prior to the start of the project, and keep this information up-to-date. If the Client transmits the information to Skondras too late then the anticipated schedule will be shifted but the original schedule will be charged to the Client.

12. Skondras is not obliged to fulfill any obligation if this is not reasonably possible for Skondras as a result of changes in the circumstances that existed at the time the obligations were entered into (force majeure). Force majeure includes war, weather conditions, telecommunication failures or breakdowns.
13. The Client expressly confirms that the addresses provided by him to Skondras have been checked and authorized and releases Skondras from any responsibility.
14. The parties will comply with the applicable laws and regulations in the performance of the work, such as, inter alia, telecommunications and privacy laws. Parties will comply with the laws and regulations issued by ACM. The Client is the processing controller and Skondras is a processor as stipulated in the privacy legislation. The Client is responsible for providing accurate and complete instructions to the processor. This may be done by means of a data processing agreement or, failing that, in accordance with Skondras' privacy policy.
15. Skondras acts in connection with the Agreement exclusively on behalf of the Client, who remains responsible for any declaration, modification or deletion of personal data.
16. Regarding script and permits: Client is responsible for having the correct information and permits; the latter are at Client's expense. The Client is responsible for removing personal data from the supplied files if the individuals so desire, either directly to the Client or otherwise. The Client shall take into account applicable privacy laws. The Client bears responsibility regarding the call script and guarantees that the script is in compliance with all legal provisions and that Skondras does not require any special permit or authorization to provide the services, unless otherwise agreed in writing. The Client indemnifies Skondras and will hold it harmless for damages under its responsibility unless expressly stated otherwise in the Agreement.
17. This agreement can be taken over at any time by Skondras Group B.V., an affiliated company under the same conditions.
18. Invoicing is always on a monthly basis unless otherwise agreed in the Agreement. Invoices are payable after fourteen (14) calendar days from invoice date.
19. The agreed Agreement is binding, the notice period of the Agreement is six months from the date of receipt of the notice .
20. A suspension of Client under the Agreement is not possible.
21. All complaints regarding invoices and services must be received by Skondras within fourteen (14) calendar days of the invoice date, under penalty of forfeiture of rights. The protest regarding an invoice must be reasoned and specify which part is disputed. Undisputed amounts remain due and payable. Notwithstanding these provisions, Skondras has the right to change prices ( apart from the annual price change as shown in Article 10) provided there is a valid reason and written notification three months before the change takes effect. If the Client does not agree with the new prices, the Client is entitled to terminate the contract according to the agreed notice period.

22. The non-payment on its due date of one single invoice, makes the balance due of all other invoices not due immediately payable by operation of law. Moreover, Skondras may, without prior notice of default, suspend the performance of the contract and/or all other contracts with the Customer and charge all damages and costs hereunder. A possible complaint will not be able to give rise to any postponement of payment. Immediate payment may be demanded for what is owed in due course.
23. In the event of bankruptcy or suspension of payments of the Client, the cooperation shall cease on the date of the notice and performance shall be invoiced in accordance with the Agreement.
24. The Principal shall in no case recruit employees of Skondras itself or through another company with which it is in any way connected and this for two years after the cessation of cooperation with Skondras. Breach thereof shall entitle Skondras to damages equal to the gross salary of one full year of the employee of Skondras.
25. Late payment will attract statutory commercial interest.
26. All payments by the Client shall first be made in reduction of the interest and costs due and then in reduction of the principal sum. The Client is not authorized to offset the invoice amount.
27. All agreements between the parties are governed by Dutch law. All disputes fall under the exclusive jurisdiction of the Dutch competent court in the district where Skondras has its principal place of business.
28. All extrajudicial costs and litigation expenses shall be borne by the Client.

New Market Consultants B.V. is located in Halfweg and is registered in the Trade Register under number 33269682