

Allgemeine Geschäftsbedingungen Skondras

Skondras ist ein Handelsname von New Market Consultants B.V. in Halfweg (K.v.K. 33269682)

Artikel 1. Anwendbarkeit dieser Bestimmungen und Bedingungen:

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: Bedingungen) gelten für alle Angebote, Offerten, Beratungen, Verträge, Arbeiten und allgemein für alle Beziehungen mit Kunden und potenziellen Kunden von Skondras.
2. (Kauf-)Bedingungen und/oder andere vom Auftraggeber vorgeschriebene Bedingungen gelten für Skondras nur insoweit, als sie von diesen Bedingungen nicht abweichen und nicht im Widerspruch zu ihnen stehen, es sei denn, Skondras hat im Vertrag schriftlich bestätigt, dass die Bedingungen des Auftraggebers ganz oder teilweise Vorrang haben, oder Skondras hat im Vertrag bestimmte Bestimmungen aus den Bedingungen schriftlich ausgeschlossen oder angepasst.

Artikel 2: Angebot, Vertragsabschluss - Widerruf:

1. Alle Verträge kommen durch schriftliche Annahme eines von Skondras stammenden Angebots oder einer Offerte durch den Auftraggeber zustande. Abweichende und gültig unterzeichnete Vereinbarungen (z.B. Vorschlag, Angebot, Rahmenvertrag, Bearbeitungsvertrag, Nachträge) haben Vorrang vor dem Inhalt der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
2. Alle von Skondras gemachten Angebote, Kostenvoranschläge, Offerten und Kostenvoranschläge sind freibleibend. Die von Skondras gemachten Angebote sind 30 Tage lang gültig, sofern nicht anders angegeben.
3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Vertrag schriftlich zu bestätigen. Unterlässt der Auftraggeber dies und bestätigt Skondras den Vertrag, ohne dass der Auftraggeber innerhalb von acht Tagen widerspricht, so gilt der Inhalt dieser Bestätigung. Wenn keine Bestätigung erfolgt ist und Skondras den Auftrag bereits ausgeführt hat, ist der Vertrag gemäß dem Angebot gültig.
4. Der vereinbarte Vertrag ist verbindlich und kann nur mit einer Frist von vier Wochen gekündigt werden, sofern im Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.

Artikel 3: Durchführung des Abkommens:

1. Skondras erfüllt den Vertrag nach bestem Wissen und Gewissen und nach den Erfordernissen der guten fachlichen Praxis; es handelt sich um eine Verpflichtung zum besten Bemühen.
2. Wenn und soweit es für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erforderlich ist, hat Skondras das Recht, bestimmte Arbeiten durch Dritte ausführen zu lassen.
3. Skondras legt diese Bedingungen auch zugunsten all derer fest, die Skondras in die Ausführung eines Vertrags einbezieht.
4. Im Falle von Telemarketing-/Telesales-Aktivitäten gibt Skondras keine Garantie für die Anzahl der zustande kommenden Termine oder besuchten Adressen, es sei denn, es wurde im Vertrag etwas anderes vereinbart. Skondras garantiert auch nicht, dass Interessenten tatsächlich zu Kunden seiner Partner/Kunden werden. Die in der Vereinbarung festgelegten Ziele sind Erwartungen, keine Garantien.
5. Skondras kontaktiert Unternehmen und/oder Personen ausschließlich mit dem Ziel, Termine für den Auftraggeber zu vereinbaren. Die Weiterverfolgung dieser Termine und die Ergebnisse gehen vollständig und ausschließlich zu Lasten des Auftraggebers.
6. Der Auftraggeber ermächtigt Skondras ausdrücklich, in seinem Namen Firmen und/oder Personen telefonisch zu kontaktieren.
7. Die Vertragsparteien halten sich bei der Durchführung der Arbeiten an die geltenden Gesetze und Vorschriften, wie z.B. die Telekommunikations- und Datenschutzgesetze. Die Parteien werden die von ACM erlassenen Gesetze und Vorschriften einhalten.
8. Der Auftraggeber darf in keinem Fall Mitarbeiter von Skondras selbst oder über ein anderes Unternehmen, mit dem er in irgendeiner Weise verbunden ist, einstellen, und zwar bis zwei Jahre nach Beendigung der Zusammenarbeit mit Skondras. Bei Zuwiderhandlung hat Skondras Anspruch auf Schadensersatz in Höhe des Bruttolohns eines vollen Jahres der Beschäftigung des Mitarbeiters bei Skondras.

Artikel 4: Adressdateien:

1. Der Auftraggeber bestätigt ausdrücklich, dass die von ihm an Skondras übermittelten Adressen rechtmäßig erworben wurden und entbindet Skondras von jeglicher Verantwortung in dieser Hinsicht. Skondras wird bei der Verwendung und Speicherung der Adressen die geltenden Datenschutzgesetze und Datenspeicherungsgesetze beachten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Interessentendatei(en) des Auftraggebers mit seiner eigenen Sperrliste zu de-duplizieren, bevor die Datei(en) an Skondras geliefert werden, es sei denn, es wurde im Vertrag mit Skondras etwas anderes vereinbart. Dabei hat der Auftraggeber das Datum anzugeben, an dem die Deduplizierung stattgefunden hat. Wenn Skondras triftige Gründe für die Annahme hat, dass der Auftraggeber trotz einer anderen Erklärung keine Deduplizierung vorgenommen hat, ist Skondras berechtigt, die Erfüllung des Vertrags auszusetzen, ohne dem Auftraggeber gegenüber in irgendeiner Form schadensersatzpflichtig zu sein. Die Aussetzung entbindet den Auftraggeber nicht von der Erfüllung seiner Verpflichtungen. Skondras wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren und mit einer eigenen Sperrliste die Deduplizierung absprechen.

Artikel 5: Änderung des Abkommens:

1. Stellt sich während der Ausführung des Vertrags heraus, dass es für eine ordnungsgemäße Ausführung notwendig ist, die auszuführenden Arbeiten zu ändern oder zu ergänzen, werden die Parteien den Vertrag rechtzeitig und in gegenseitiger Absprache zu diesem Zweck anpassen.
2. Wenn die Parteien vereinbaren, dass der Vertrag geändert oder ergänzt wird, kann sich dies auf den Zeitpunkt der Fertigstellung der Leistung auswirken. Skondras wird den Auftraggeber so schnell wie möglich darüber informieren.
3. Wenn die Änderung oder Ergänzung des Vertrages finanzielle und/oder qualitative Auswirkungen hat, wird Skondras den Auftraggeber im Voraus darüber informieren. Wenn ein fester Tarif vereinbart wurde, wird Skondras auch angeben, inwieweit die Änderung oder Ergänzung des Vertrages zu einer Überschreitung dieses Tarifs führt.
4. Ungeachtet des Absatzes 3 kann Skondras keine zusätzlichen Kosten in Rechnung stellen, wenn die Änderung oder Ergänzung auf Umstände zurückzuführen ist, die Skondras zuzurechnen sind.
5. Skondras ist berechtigt, die Preise jährlich zum 1. Januar auf der Grundlage des CBS-Preisindexes anzupassen: Dienstleistungspreise; kommerzielle Dienstleistungen und Transport, Index 2010 = 100. Diese Erhöhung wird nach der auf der Website des CBS veröffentlichten Berechnungsmethode berechnet.

Artikel 6: Vertrauliche Informationen:

1. Der Auftraggeber bestätigt ausdrücklich, dass die von ihm an Skondras übermittelten Adressen geprüft und genehmigt wurden und entbindet Skondras von jeglicher Verantwortung.
2. Die Parteien arbeiten auf der Grundlage einer Verarbeitungsvereinbarung, die Teil jeder Vereinbarung ist. Diese Verarbeitungsvereinbarung wird bei Vertragsabschluss gesondert zur Unterzeichnung übersandt.
3. Jede Partei trifft alle angemessenen Vorkehrungen, um die von der anderen Partei erhaltenen vertraulichen Informationen vertraulich zu behandeln. Diesbezüglich besteht eine Verpflichtung, sich nach besten Kräften zu bemühen.

Artikel 7: Rechnungsstellung und Zahlungen:

1. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich oder zu festgelegten Zeitpunkten, sofern nicht anders vereinbart. Die Zahlung erfolgt: durch Überweisung des fälligen Betrags auf ein von Skondras angegebenes Bankkonto im Namen von New Market Consultants BV (Handelsname).
2. Die Zahlungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsdatum zu leisten, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
3. Wenn der Auftraggeber dies nicht einhält, wird die (Liefer-)Verpflichtung von Skondras automatisch ausgesetzt.
4. Alle angegebenen Preise verstehen sich ohne Mehrwertsteuer.
5. Bei Zahlungsverzug hat Skondras das Recht, alle Arbeiten einzustellen und den Vertrag mit dem Auftraggeber zu kündigen. In diesem Fall ist der Auftraggeber verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Stunden und Leistungen zu bezahlen, auch wenn diese (noch) nicht erbracht worden sind.
6. Skondras kann während eines Auftrags eine Zwischenrechnung stellen, und der Auftraggeber ist verpflichtet, diese Rechnung innerhalb der in Absatz 2 dieses Artikels genannten Frist zu bezahlen.

Artikel 8: Erstattungsfähige Forderungen, Inkassokosten:

1. Die Forderungen von Skondras gegenüber dem Auftraggeber sind in den folgenden Fällen sofort fällig und zahlbar:
 - Werden Skondras nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt, die die Skondras berechtigten Grund zu der Befürchtung geben, dass der Auftraggeber seinen Verpflichtungen (einschließlich der finanziellen Verpflichtungen) nicht nachkommen wird;
 - Wenn Skondras den Auftraggeber bei Vertragsabschluss aufgefordert hat, eine Sicherheit für die Erfüllung zu leisten, und diese Sicherheit nicht geleistet wird oder unzureichend ist, was von Skondras zu bestimmen ist;
 - Im Falle der Liquidation, des Konkurses oder der Zahlungseinstellung des Auftraggebers.
2. Eine Aussetzung des Auftraggebers aus dem Vertrag ist nicht möglich. In den oben genannten Fällen ist Skondras berechtigt, die weitere Erfüllung des Vertrags auszusetzen oder den Vertrag aufzulösen oder zu kündigen, unbeschadet des Rechts von Skondras, Schadenersatz zu fordern.
3. Kann Skondras den Vertrag aufgrund von Umständen, die sie nicht zu vertreten hat, nicht erfüllen oder abschließen, so hat sie Anspruch auf die vereinbarten Sätze für bereits geleistete Arbeiten und die Erstattung der bereits entstandenen Kosten.
4. Die Nichtbezahlung einer einzigen Rechnung am Fälligkeitstag macht den Saldo aller anderen Rechnungen, die das Fälligkeitsdatum noch nicht überschritten haben, sofort fällig. Außerdem ist Skondras berechtigt, ohne vorherige Inverzugsetzung die Erfüllung des Vertrags und/oder aller anderen Verträge mit dem Auftraggeber auszusetzen und dem Auftraggeber alle sich daraus ergebenden Schäden und Kosten in Rechnung zu stellen. Eine eventuelle Reklamation kann nicht als Grund für einen Zahlungsaufschub dienen. Die sofortige Zahlung der geschuldeten Beträge kann zu gegebener Zeit verlangt werden.
5. Alle vom Auftraggeber geleisteten Zahlungen werden zunächst auf die fälligen Zinsen und Kosten und dann auf die Hauptsomme angerechnet. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, den Rechnungsbetrag zu verrechnen.
6. Bei Zahlungsverzug werden die gesetzlichen Verzugszinsen fällig.
7. Außerdem kann Skondras im Namen des Auftraggebers vereinbarte Termine mit Interessenten absagen. Der Auftraggeber kann keinen Schadenersatz verlangen.
8. Zusätzlich zu den außergerichtlichen Kosten gehen alle gerichtlichen Rechtsverfolgungs- und Vollstreckungskosten, die Skondras entstanden sind, zu Lasten des säumigen Auftraggebers. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die tatsächlich angefallenen Gerichts- und Vollstreckungskosten zu zahlen, auch wenn diese den vom zuständigen Gericht angewandten Liquidationssatz übersteigen. Der Auftraggeber muss daher die Rechnungen des Rechtsanwalts und des Gerichtsvollziehers sowie alle anderen eventuellen Gerichtskosten erstatten.

Artikel 9: Reklamation, Preisänderung:

1. Alle Reklamationen in Bezug auf Rechnungen und Dienstleistungen müssen bei Skondras innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsdatum eingehen, bei Strafe des Verfalls der Rechte. Der Einspruch gegen eine Rechnung muss begründet sein und angeben, welcher Teil bestritten wird. Unbestrittene Beträge bleiben fällig und zahlbar.
2. Unbeschadet der Bestimmungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat Skondras das Recht, die Preise (mit Ausnahme der jährlichen Preisänderung gemäß Artikel 5) unter Angabe eines triftigen Grundes und unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich zu ändern. Wenn der Kunde mit den neuen Preisen nicht einverstanden ist, hat er das Recht, den Vertrag unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist zu kündigen.

Artikel 10. Verantwortung und Haftung:

1. Skondras und der Auftraggeber halten sich während der Arbeiten und der Ausführung an den Inhalt des Vertrages und stehen jederzeit für mündliche Beratungen zur Verfügung, die für die Ausführung des Vertrages relevant sind.
2. Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, Skondras vor Vertragsabschluss schriftlich mitzuteilen, dass Vertraulichkeit erforderlich ist.
3. Der Auftraggeber hält Skondras für alle gerichtlichen und außergerichtlichen Folgen der Nutzung und/oder Weitergabe der von Skondras gelieferten Arbeiten und/oder Produkte durch den Auftraggeber schadlos.
4. Skondras haftet nicht für die Folgen der Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit der Angaben, die der Auftraggeber Skondras zu machen hat oder gemacht hat.
5. Skondras übernimmt gegenüber dem Auftraggeber keine Haftung für Schäden jeglicher Art; daher wird die Haftung von Skondras für Schäden jeglicher Art hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Dies hängt mit der Tatsache zusammen, dass die Verpflichtungen von Skondras gegenüber dem Auftraggeber eine Verpflichtung zum Bemühen sind. Skondras verpflichtet sich daher gegenüber seinem Auftraggeber nicht, bestimmte Ergebnisse zu erzielen.
6. Skondras ist nicht verpflichtet, irgendeine Verpflichtung zu erfüllen, wenn dies für Skondras aufgrund von Änderungen der Umstände, die zum Zeitpunkt des Eingehens der Verpflichtungen bestanden oder zu einem späteren Zeitpunkt ohne Verschulden von Skondras eingetreten sind (höhere Gewalt), nicht zumutbar ist. Als höhere Gewalt gelten u. a. Krieg, Wetterbedingungen, Störungen oder Ausfälle der Telekommunikation.
7. Skondras haftet nicht für Schäden, die der Auftraggeber aufgrund eines zurechenbaren Mangels bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen und/oder eines Fehlverhaltens erleidet, es sei denn, der Schaden ist die unmittelbare Folge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens der Geschäftsführung von Skondras oder eines ihrer leitenden Angestellten.
8. Die Haftung von Skondras für Schadenersatz, Kosten und Zinsen im Rahmen des Vertrags mit dem Auftraggeber ist auf den Betrag begrenzt, der nach den Maßstäben der Angemessenheit und Billigkeit im Verhältnis zu dem vereinbarten Projektbetrag steht. In jedem Fall darf der Betrag nicht höher sein als die Summe der Rechnungen der letzten sechs Monate des Vertragsverhältnisses.
9. Die Entschädigung ist in jedem Fall auf den für das betreffende Projekt vereinbarten Satz für die letzten sechs Monate der Vertragslaufzeit begrenzt, wenn der Versicherer von Skondras keine Deckung gewährt oder der vom Versicherer für den vom Auftraggeber erlittenen Schaden ausgezahlte Betrag geringer ist als der nachweislich erlittene Schaden.

Artikel 11: Streitigkeiten, anwendbares Recht

1. Alle Vereinbarungen zwischen den Parteien unterliegen dem niederländischen Recht. Alle Streitigkeiten fallen unter die ausschließliche Zuständigkeit des zuständigen niederländischen Gerichts in dem Bezirk, in dem Skondras seinen Hauptgeschäftssitz hat.

New market Consultants B.V. hat seinen Sitz in Halfweg und ist im Handelsregister unter der Nummer 33269682 eingetragen.

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