

Algemene Voorwaarden Skondras Customer Care

Skondras is een commerciële naam. De juridische naam van de vennootschap kan verschillen.

1. Deze algemene voorwaarden (hierna: Voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, adviezen, overeenkomsten, werkzaamheden en in het algemeen op alle relaties met klanten en potentiële klanten van Skondras. Voorwaarden van opdrachtgevers worden uitgesloten.
2. Skondras biedt oplossingen voor klantondersteuning van bedrijven in alle sectoren en kan deze ondersteuning geheel of gedeeltelijk van de klant overnemen.
3. Skondras geeft vooraf geen garantie over de te behalen SLA's, KPI's of andere doelstellingen. Het betreft een inspanningsverplichting.
4. Skondras accepteert geen aansprakelijkheid, tenzij er sprake is van opzet, grove nalatigheid of het niet nakomen van essentiële verplichtingen uit de overeenkomst, behoudens gevallen van overmacht. Aansprakelijkheid voor indirecte schade (zoals winstderving, inkomensverlies, economische schade of claims van derden) is uitgesloten. Vergoeding van schade wordt beperkt tot maximaal het overeengekomen tarief voor de laatste zes maanden van de overeenkomst, indien de verzekeraar van Skondras geen dekking verleent of als het uitgekeerde bedrag lager is dan de aangetoonde schade.
5. De overeenkomst en eventuele afwijkende, schriftelijk ondertekende overeenkomsten (zoals voorstellen, offertes, raamovereenkomsten, verwerkersovereenkomsten, addenda) hebben voorrang op deze Voorwaarden.
6. Nieuwe opdrachten of wijzigingen van de overeenkomst moeten vooraf schriftelijk overeengekomen worden; hiervoor kunnen kosten in rekening gebracht worden.
7. Skondras behoudt zich het recht voor om verzoeken tot uitbreiding of inkrimping van diensten te weigeren, tenzij anders overeengekomen. Offertes van Skondras zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders vermeld.
8. Bij wijziging van de inhoud van het project of de overeenkomst worden tarieven automatisch en in principe pro rata aangepast.
9. De vermelde tarieven kunnen wijzigen bij veranderingen in het aantal uren, dagen, communicatiekanalen, medewerkers, rapportage, SLA's of KPI's. Kosten zoals lonen, telecomkosten en brandstofprijzen worden automatisch aangepast aan veranderende marktomstandigheden.
10. Alle prijzen zijn exclusief btw, welke apart op de factuur vermeld wordt. Skondras is gerechtigd de prijzen jaarlijks per 1 januari automatisch aan te passen volgens de CBS-prijsindex voor commerciële dienstverlening en transport, index 2010=100. Dit kan per land verschillen.
11. De klant machtigt Skondras expliciet om namens haar telefonisch contact op te nemen met doelgroepen en namens haar deze doelgroepen te woord te staan. De klant is verantwoordelijk voor de verstrekte informatie en dient deze uiterlijk 60 werkdagen voor de start van het project aan Skondras te overhandigen en actueel te houden. Bij te late levering kan de planning opschuiven, waarbij de oorspronkelijke planning aan de klant gefactureerd wordt.
12. Skondras is niet verplicht haar verplichtingen na te komen indien dit redelijkerwijs onmogelijk is vanwege overmacht, waaronder oorlog, weersomstandigheden, telecommunicatiestoringen en -uitval.

13. De klant bevestigt uitdrukkelijk dat door haar aangeleverde adresbestanden gecontroleerd en toegestaan zijn en vrijwaart Skondras van elke verantwoordelijkheid hieromtrent.
14. Partijen houden zich aan toepasselijke wet- en regelgeving (zoals telecommunicatie- en privacywetgeving) en de regels van de ACM. De klant is de verwerkingsverantwoordelijke; Skondras treedt op als verwerker volgens privacywetgeving. De klant dient duidelijke instructies te geven, via een verwerkersovereenkomst of conform het privacybeleid van Skondras.
15. Skondras handelt uitsluitend namens de klant, die verantwoordelijk blijft voor elke verklaring, wijziging of verwijdering van persoonsgegevens.
16. Betreffende scripts en vergunningen: de klant draagt de verantwoordelijkheid voor correcte informatie en vergunningen en draagt zelf de kosten hiervan. De klant is tevens verantwoordelijk voor het verwijderen van persoonsgegevens indien gewenst door betrokken personen. De klant garandeert dat het bescrypt voldoet aan wetgeving en dat geen speciale vergunning nodig is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De klant vrijwaart Skondras voor schade tenzij expliciet anders vermeld.
17. Facturatie gebeurt wekelijks tenzij anders overeengekomen. Facturen dienen binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum betaald te worden.
18. De overeenkomst is bindend; de opzegtermijn bedraagt zes maanden vanaf ontvangst van de opzegging.
19. Opschorting van verplichtingen door de klant is niet mogelijk.
20. Klachten over facturen en diensten dienen binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk bij Skondras ingediend te worden, op straffe van verval van rechten. Niet-betwiste bedragen blijven verschuldigd. Skondras heeft het recht prijzen te wijzigen met schriftelijke kennisgeving drie maanden van tevoren. Indien de klant niet akkoord gaat, mag zij volgens de overeengekomen termijn opzeggen.
21. Bij niet-tijdige betaling van één factuur zijn alle andere facturen direct opeisbaar. Skondras kan zonder ingebrekestelling de uitvoering van alle overeenkomsten opschorten en schade en kosten vorderen. Een klacht schort betaling niet op. Onmiddellijke betaling kan geëist worden.
22. Bij faillissement of surseance van betaling van de klant eindigt samenwerking direct en wordt uitvoering volgens overeenkomst gefactureerd.
23. De klant mag geen medewerkers van Skondras werven (zelf of via een verbonden onderneming), tot twee jaar na beëindiging van de samenwerking. Overtreding leidt tot een schadevergoeding gelijk aan één bruto jaarsalaris van de medewerker bij Skondras.
24. Bij te late betaling wordt wettelijke handelsrente berekend.
25. Betalingen door de klant gaan eerst in mindering op verschuldigde rente en kosten en vervolgens op hoofdsommen. De klant mag niet verrekenen.
28. Geschil, toepasselijk recht

1. Juridische onafhankelijkheid van Skondras-vennootschappen

- Skondras opereert in meerdere landen via juridisch onafhankelijke en zelfstandige vennootschappen. Elke entiteit functioneert afzonderlijk en draagt haar eigen juridische verantwoordelijkheid.

- De offerte en de overeenkomst vallen onder de wetgeving van het land waarin de betreffende Skondras-vennootschap is gevestigd en waarin de offerte is opgemaakt. Dit betekent dat de nationale wetgeving en bevoegde rechtbank van dat land van toepassing zijn.
- De verschillende Skondras-vennootschappen zijn juridisch niet met elkaar verbonden en voeren hun bedrijfsactiviteiten onafhankelijk uit. Er is geen gezamenlijke aansprakelijkheid tussen de vennootschappen.
- De gedeelde marketing en branding van Skondras in verschillende landen vormen geen enkele juridische binding tussen de vennootschappen en mogen niet worden geïnterpreteerd als een toezegging dat zij gezamenlijk aansprakelijk zijn voor enige verplichtingen of handelingen.

2. Toepasselijk recht en bevoegde Rechtbank (aangepast per land)

- **Nederland:** Op alle rechtsverhoudingen tussen Skondras en de opdrachtgever in Nederland is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Nederland.
- **Spanje:** Op alle rechtsverhoudingen tussen Skondras en de opdrachtgever in Spanje is uitsluitend Spaans recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Alicante.
- **Andere landen:** Voor contracten met Skondras-entiteiten in andere landen geldt het recht van het betreffende land. In geval van een geschil zal dit worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van dat specifieke land.