

**Algemene voorwaarden
van
Call-IT International BV**

1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Call-IT International goederen en/of diensten van welke aard ook aan Afnemer levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Call-IT International en Afnemer in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

2. Uitvoering

- 2.1 Call-IT International zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 2.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Call-IT International gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Call-IT International gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Afnemer op te volgen. Call-IT International is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 11.
- 2.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Call-IT International steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

3. Medewerking door Afnemer

- 3.1 Afnemer zal Call-IT International steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 3.2 Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de door Call-IT International te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 3.3 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Call-IT International staan of indien Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Call-IT International in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 3.4 Ingeval medewerkers van Call-IT International op de locatie van Afnemer werkzaamheden verrichten, zal Afnemer kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zorgdragen. Afnemer zal Call-IT International vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Call-IT International daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie.

4. Prijs en betaling

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 4.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Afnemer te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Call-IT International gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 4.3 Call-IT International is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Afnemer aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 4.4 Alle facturen zullen door Afnemer worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Afnemer binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.

4.5 Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Afnemer, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Afnemer naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

5. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

5.1 Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

5.2 Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Call-IT International. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

6.2 Afnemer is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Call-IT International of diens licentiegevers kunnen bevatten. Afnemer verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 5, deze materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Afnemer die niet noodzakelijkerwijs de materialen behoeven te gebruiken.

6.3 Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

- 6.4 Call-IT International zal Afnemer vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Call-IT International zelf ontwikkelde materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Afnemer Call-IT International onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Call-IT International.
Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Call-IT International verlenen om zich, zo nodig in naam van Afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Afnemer in de materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Call-IT International wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Call-IT International voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de materialen in een niet door Call-IT International gemodificeerde vorm of op een andere wijze dan waarvoor de materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.5 Afnemer staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Call-IT International van materialen met het doel van gebruik of bewerking en Afnemer zal Call-IT International vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. (Leverings)termijnen

Alle door Call-IT International genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Call-IT International bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Call-IT International niet in verzuim. Call-IT International is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Call-IT International en Afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden.

8. Beëindiging

- 8.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

- 8.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 8.3 Call-IT International kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Afnemer -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Afnemer faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Call-IT International zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 8.4 Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 8.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Call-IT International ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Call-IT International vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

9. Aansprakelijkheid van Call-IT International; vrijwaring

- 9.1 Call-IT International aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 9 blijkt.
- 9.2 De totale aansprakelijkheid van Call-IT International wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 453.780,00. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. de redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Call-IT International aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Afnemer de overeenkomst heeft ontbonden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

- 9.3 De totale aansprakelijkheid van Call-IT International voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 68.067,00 per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 9.4 Aansprakelijkheid van Call-IT International voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 9.5 Buiten de in artikel 9.2 en 9.3 genoemde gevallen rust op Call-IT International geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 9.6 De aansprakelijkheid van Call-IT International wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer Call-IT International onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Call-IT International ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Call-IT International in staat is adequaat te reageren.
- 9.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade onverwijld na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Call-IT International meldt.

10. Overmacht

- 10.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Call-IT International.
- 10.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

11. Wijziging en meerwerk

- 11.1 Indien Call-IT International op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer aan Call-IT International worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Call-IT International. Call-IT International is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 11.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 11.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Call-IT International, kunnen worden beïnvloed.
- 11.3 Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Call-IT International Afnemer tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

12. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 12.1 Voorzover de dienstverlening van Call-IT International of een onderdeel daarvan bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Call-IT International steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij Call-IT International gebruikelijke regels.
- 12.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Call-IT International aanleiding geeft, is Call-IT International gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

13. Toepasselijk recht en geschillen

- 13.1 De overeenkomsten tussen Call-IT International en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.2 De geschillen welke tussen Call-IT International en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een door Call-IT International met Afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Roermond.