

Algemene voorwaarden Beldesk

Artikel 1. Definities

1. Beldesk is onderdeel van SoSo Support B.V. en gevestigd te Hoogvliet en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder kvk-nummer 72854758.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Beldesk een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Beldesk een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: inbound dienstverlening / Voip telefonie
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Beldesk en Opdrachtgever krachtens welke Beldesk de Dienst zal uitvoeren.
6. Tussenpartij: Van een of meer tussenpartijen is sprake indien Beldesk en behoeve van de voor de levering van de Diensten benodigde infrastructuur of andere Diensten niet rechtstreeks met een Operator overeenkomst.
7. Nummers: Servicenummers of telefoonnummers.
8. Operator: Een aanbieder van vaste en/of mobiele telecommunicatienetwerken.
9. ACM: Autoriteit Consument & Markt, c.q. een vergelijkbare instantie (ook in landen buiten Nederland) of een eventuele opvolger.

Artikel 2. Elektronische bestelling, aanbod en aanvaarding

1. De Overeenkomst tussen Beldesk en Opdrachtgever komt tot stand doordat Opdrachtgever een telefonische bestelling of digitaal bericht plaatst. Op www.beldesk.nl staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is de op de website www.beldesk.nl aangegeven omschrijving van de Dienst bindend.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Beldesk, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Beldesk het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Beldesk alleen bindend indien en voor zover deze door Beldesk uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
6. Beldesk heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
7. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
8. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Beldesk.
9. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde: – 1. de Overeenkomst; – 2. het eventuele

afgesloten Service Level Agreement; – 3. de eventuele bijlagen; – 4. deze algemene voorwaarden; – 5. eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Beldesk zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Beldesk dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Beldesk het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Beldesk aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Beldesk worden verstrekt.
5. Het is Beldesk toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever.
6. Beldesk heeft het recht geleverde Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Beldesk niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

Artikel 4. Wijziging dienst

1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
2. Indien Beldesk door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Beldesk gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Beldesk tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

Artikel 5. Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangegeven.
2. Alle prijzen op de www.Beldesk.nl, offertes, folders en andere documentatie van Beldesk zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Het is Beldesk toegestaan jaarlijks de prijzen met maximaal 5% te verhogen (indexeren), zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de betreffende Overeenkomst op te zeggen. Indien er sprake is van een indexatie van meer dan 5% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen. Indien de prijzen door (toe)leveranciers (waaronder Operators) van Beldesk worden verhoogd en deze prijsverhoging hoger is dan de voorgenoemde indexatie, dan hebben zowel Opdrachtgever als Beldesk het recht de Overeenkomst te beëindigen. Indien Opdrachtgever dan wel Beldesk de Overeenkomst beëindigt op grond van deze bepaling, zal een opzegtermijn van 1 (één) maand in acht worden genomen. De prijswijzigingen worden door Beldesk per e-mail toegestuurd. Met deze wijze van toezendingen gaat Opdrachtgever akkoord.
4. Het daadwerkelijk geregistreerde gebruik zoals vastgesteld door de toeleveranciers van Beldesk (waaronder bijvoorbeeld Operators) of Tussenpartij vormt, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever, volledig bewijs over het gebruik en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen.
5. Beldesk is gerechtigd de periodieke bedragen aan te passen op basis van de ontwikkelingen van het prijsniveau in de markt, alsmede wegens van overheidswege opgelegde kostprijsverhogende belastingen, heffingen of invoerrechten, alsmede wegens wijzigingen in de door Operators, Tussenpartij of andere leveranciers waarvan de verstrekking van de Diensten afhankelijk is, in rekening te brengen prijzen. Opdrachtgever wordt tijdig, in beginsel een maand voor inwerkingtreding, op de hoogte gesteld van een door te voeren prijswijziging.

Artikel 6. Gebruiksvoorwaarden

1. Opdrachtgever mag geen misbruik of oneigenlijk gebruik maken van de Diensten. In algemene zin betekent dit dat de Diensten niet mogen worden gebruikt op een manier in strijd met het toepasselijk recht en dat geen inbreuk mag worden gemaakt op rechten van derden.
2. Opdrachtgever vrijwaart Beldesk tegen alle aanspraken derden die gegrond zijn op de veronderstelling dat Opdrachtgever, diens gebruikers of (eind)klanten bij gebruikmaking van de Diensten niet heeft voldaan aan een geldende plicht – wettelijk, op grond van de Overeenkomst of anderszins – of inbreuk heeft gepleegd op enig recht van een ander.
3. Hoewel Beldesk zich inspant Opdrachtgever te informeren over eventuele vergunningen die Opdrachtgever voor de Diensten nodig mocht hebben, wordt volledigheid niet gegarandeerd. Opdrachtgever blijft te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen en verkrijgen van alle benodigde vergunningen en doet dat op eigen rekening en risico. Opdrachtgever vrijwaart Beldesk voor alle schade die mocht voortvloeien uit het ontbreken van vergunningen die Opdrachtgever in verband met de Diensten van overheidswege verplicht is te verkrijgen.

4. Indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan verwachten dat het gebruik van de Diensten op een bepaald tijdstip het voorziene gebruik zal overschrijden, dan wel de voorziene hoeveelheid dataverkeer in een bepaalde periode groter zal zijn dan verwacht, dan wel dat het gebruik door of via Opdrachtgever van de Diensten en Producten hinder kan veroorzaken aan het telecommunicatieverkeer is Opdrachtgever verplicht dit onverwijld aan Beldesk te melden.
5. Opdrachtgever draagt zorg voor, en staat in voor, strikte naleving van de wet- en regelgeving in de Telecommunicatiewet, soortgelijke wet- en regelgeving in het buitenland, alsmede binnen de Telecommunicatiebranche geldende gedragsregels en convenanten, zoals het convenant tot het tegengaan van Oneigenlijk gebruik van informatienummers en overige regelingen, al dan niet van overheidswege opgelegd. Bovendien zal Opdrachtgever zich houden aan buitenlandse wetten regelgeving, indien van toepassing op de Diensten.

Artikel 7. Aangeleverde gegevens, bestanden en gegevensdragers

1. Alle door een opdrachtgever in het kader van een overeenkomst aan te reiken (persoons)gegevens en bestanden dienen door hem te worden aangeleverd in het door Beldesk aangegeven formaat en op de door Beldesk aan te geven wijze. Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat Opdrachtgever zich hier niet aan houdt, kunnen niet tot enige aansprakelijk van Beldesk leiden. 2. Alle schriftelijke, telefonische en elektronische berichten van Beldesk, gedaan aan het laatst opgegeven adres c.q. het daarvoor opgegeven telefoonnummer c.q. het laatst opgegeven e- mailadres van Opdrachtgever, worden geacht Opdrachtgever te hebben bereikt. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen.
2. Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat de aangeleverde gegevens of bestanden niet juist of onvolledig zijn, kunnen niet tot enige aansprakelijkheid van Beldesk leiden.
3. Opdrachtgever is jegens Beldesk aansprakelijk voor de eventuele schade die Beldesk lijdt ten gevolge van fouten of onvolkomenheden in de door hem aangeleverde gegevens, bestanden en/of gegevensdragers. Hieronder dienen mede te worden verstaan eventuele virussen, worms en andere elektronische elementen. Opdrachtgever vrijwaart Beldesk voorts voor eventuele aanspraken van derden ten gevolge van dergelijke fouten en/of onvolkomenheden.
4. Opdrachtgever garandeert ten aanzien van door hem aan Beldesk te leveren gegevens, bestanden en gegevensdragers dat hij/zij gerechtigd is deze aan Beldesk ter beschikking te stellen en dat Beldesk gerechtigd is de ten aanzien daarvan overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Opdrachtgever vrijwaart Beldesk voor eventuele aanspraken van derden ter zake.

Artikel 9. Gebruik van de door Beldesk verstrekte gegevens

1. Indien de overeenkomst met zich brengt dat Contact Care aan Opdrachtgever gegevens verstrekt teneinde Opdrachtgever in staat te stellen die gegevens te gebruiken, zijn ook de volgende voorwaarden van toepassing.

2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de door Beldesk verstrekte gegevens te gebruiken voor een ander doel dan in de overeenkomst bepaald is. Behoudens voor zover dit doel dat meebrengt, is het Opdrachtgever niet toegestaan door Beldesk verstrekte gegevens aan te wenden om een eigen database op te bouwen of deze te (laten) exploiteren. Het is Opdrachtgever evenmin toegestaan door Beldesk verstrekte gegevens aan te wenden om een eigen directory of gids op te bouwen of deze te (laten) exploiteren. Een aanvulling, aanpassing of andersoortige verrijking door Opdrachtgever van eigen gegevens met door Beldesk verstrekte gegevens is slechts toegestaan, indien daardoor op geen enkele wijze inbreuk wordt gedaan aan de aard of omvang van het ter zake van de door Beldesk verstrekte gegevens verleend gebruiksrecht. Deze beperkingen laten het recht van Opdrachtgever om aan de hand van een verkregen respons een eigen (persoons)registratie op te bouwen onverlet.
3. Beldesk staat niet in voor de juistheid en de volledigheid van de door haar verstrekte gegevens.
4. Indien overeengekomen is dat Opdrachtgever door Beldesk verstrekte gegevens op zijn beurt aan een derde ter beschikking mag stellen, is Opdrachtgever verplicht die derde dezelfde verplichtingen op te leggen als hijzelf jegens Beldesk uit hoofde van de overeenkomst heeft.
5. In geval van overtreding van één van de bepalingen in dit artikel, verbeurt Opdrachtgever (per overtreding) aan Beldesk een eenmalige, onmiddellijke en niet voor verrekening vatbare boete van € 50.000,- alsmede een boete van € 5.000,- voor elke dag of gedeelte daarvan dat de overtreding voortduurt, één en ander onverminderd het recht van Beldesk op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.

Artikel 10. Persoonsgegevens

1. Beldesk zal afdoende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en kosten van de ten uitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen persoonsgegevens met zich brengen. Beldesk zal de persoonsgegevens waarvan zij kennisneemt in het kader van de opgedragen bewerker activiteiten in een elektronisch bestand opslaan, welke niet voor anderen toegankelijk is.
2. Beldesk zal geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennisneemt in het kader van de opgedragen bewerkeractiviteiten. Beldesk zal er tevens zorg voor dragen dat haar personeel en derden die voor haar werkzaam zijn dezelfde geheimhouding betrachten.
3. Beldesk is niet gehouden om gegevens aan Opdrachtgever te verstrekken die betrekking hebben op personen waarvan Beldesk weet of vermoedt dat zij tegen verstrekking van hen betreffende gegevens bezwaar hebben. Opdrachtgever zal zich onthouden van het gebruik van door Beldesk verstrekte gegevens die betrekking hebben op personen, waarvan Opdrachtgever weet of vermoedt dat zij tegen gebruik of verwerking van hen betreffende gegevens bezwaar hebben.
4. Indien Opdrachtgever op grond van art. 35 lid 2 Wet Bescherming Persoonsgegevens een betrokkene inlicht met betrekking tot de herkomst van persoonsgegevens en daarbij

meedeelt dat die gegevens door Beldesk zijn verstrekt, zal hij/zij Beldesk hiervan terstond op de hoogte stellen en daarbij aangeven welke inlichtingen met betrekking tot de herkomst aan betrokkene zijn gegeven. Opdrachtgever zal deze inlichtingen slechts geven nadat hij met zekerheid heeft vastgesteld dat het verzoek van de daadwerkelijke betrokkene afkomstig is.

5. Opdrachtgever zal ieder verzoek tot wijziging, afscherming of verwijdering van door Beldesk ter beschikking gestelde persoonsgegevens terstond uitvoeren, mits door Opdrachtgever met zekerheid is vastgesteld dat dit verzoek afkomstig is van de daadwerkelijke betrokkene. Opdrachtgever zal Beldesk en eventuele derden, die eveneens over de desbetreffende gegevens beschikken, terstond over dergelijke verzoeken en de ter zake door hem genomen maatregelen informeren.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan door Beldesk verstrekte persoonsgegevens buiten Nederland te brengen of te verspreiden, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Beldesk.
7. Indien Opdrachtgever aan Beldesk persoonsgegevens verstrekt, staat hij ervoor in dat ten aanzien van die gegevens is voldaan aan de toepasselijke regelgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (waaronder o.a. de Wet Bescherming Persoonsgegevens) en dat de verstrekking aan en bewerking door Beldesk is toegestaan onder deze regelgeving. Opdrachtgever zal ten aanzien van de door Beldesk aan hem geleverde persoonsgegevens eveneens aan deze regelgeving voldoen. Opdrachtgever vrijwaart Beldesk voor aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van het feit dat niet is voldaan aan deze regelgeving.
8. Opdrachtgever zal dusdanige voorzieningen van technische en organisatorische aard treffen ter beveiliging van zijn Diensten dat derden niet onbevoegd kennis kunnen nemen van door Beldesk verstrekte gegevens of daarover onbevoegd de beschikking (kunnen) krijgen.

Artikel 11. Beschikbaarheid van de Dienst

1. Beldesk zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de geleverde Dienst te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
2. Beldesk heeft het recht om haar systemen, inclusief de [www.Beldesk](http://www.Beldesk.com), of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Beldesk zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Beldesk is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
3. Beldesk heeft het recht om haar systemen, inclusief de [www.Beldesk](http://www.Beldesk.com), of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Beldesk zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk

om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Beldesk is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

4. Beldesk zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

Artikel 12. Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Beldesk of diens (toe)leveranciers.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen. Het is Beldesk toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Beldesk door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Beldesk voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Beldesk van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Beldesk, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EURO 10.000,- (exclusief BTW).
2. Aansprakelijkheid van Beldesk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. Buiten de in artikel 13 lid 1 genoemde gevallen rust op Beldesk geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het in artikel 13 lid 1 genoemde maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Beldesk, 4. De aansprakelijkheid van Beldesk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Beldesk onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Beldesk 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 Beldesk in staat is adequaat te reageren.

4. Beldesk is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht (artikel 14).
5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Beldesk meldt.
6. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
7. Opdrachtgever vrijwaart Beldesk voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Beldesk geleverde zaken, materialen of resultaten.

Artikel 14. Storingen en overmacht

1. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS- attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Beldesk door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Beldesk kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 15. Duur en opzegging

1. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de op de Www.Beldesk.nl of op de Overeenkomst (offerte) aangegeven periode met een minimum duur van twaalf maanden. Tenzij schriftelijk dan wel tijdens het bestelproces via de Www.Beldesk.nl anders is overeengekomen, wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging of een opzegging via het Account tijdig voor het einde van de overeengekomen periode, met inachtneming van een opzegtermijn, zoals vastgesteld in de Overeenkomst (offerte), steeds stilzwijgend verlengd met een eenzelfde periode als welke was overeengekomen. Indien geen opzegtermijn is overeengekomen, geldt er een opzegtermijn van twee maanden tegen het einde van de looptijd van de overeenkomst en wordt deze steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode.
2. Bij opzegging, beëindiging om welke reden dan ook is Beldesk gerechtigd om per direct de Dienst van Opdrachtgever op te heffen. Bovendien vindt geen restitutie plaats van vooruitbetaalde bedragen in geval van opzegging dan wel beëindiging.
3. Voor de dienstverlening aangaande de telefoonservice waarvoor een jaarcontract wordt afgesloten, geldt een garantietermijn van 30 dagen. Indien Opdrachtgever hier aanspraak op wil maken, dient Opdrachtgever dit schriftelijk binnen de voornoemde 30 dagen aan Beldesk kenbaar te maken. De vaste kosten, dat wil zeggen; de abonnementskosten, worden in dat geval gerestitueerd.

4. De door Beldesk opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft. Beldesk is eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, ook bij een overeengekomen uiterste termijn.
5. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 16. Betalingsvoorwaarden

1. Beldesk zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is 14 dagen, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Beldesk. Indien gewenst kan Opdrachtgever een papieren factuur ontvangen, hiervoor wordt er een extra bedrag van €2,- per factuur in rekening gebracht.
3. Bij niet, dan wel niet tijdige betaling is wederpartij van rechtswege in verzuim. Indien een factuur niet binnen de desbetreffende termijn is voldaan of indien een automatische incasso is geweigerd, heeft Beldesk recht op vergoeding van alle redelijke rechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Beldesk in verband daarmee maakt. Deze kosten worden vastgesteld op minstens 15% van het verschuldigde; hiernaast heeft Beldesk recht op vergoeding van de wettelijke handelsrente over het door de opdrachtgever verschuldigde. Voorts is Beldesk gerechtigd bij niet (tijdige) betaling administratiekosten in rekening te brengen van €4,50 voor de 1e herinnering en €9,50 voor een aanmaning.
4. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft Beldesk het recht om een bedrag van €15,- aan administratiekosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Beldesk heeft tevens het recht om vanaf het moment waarop de vordering opeisbaar is geworden, de (verdere) nakoming van haar verplichtingen en dienstverlening te staken en op te schorten totdat volledige voldoening heeft plaatsgevonden. Dit opschortingsrecht geldt ook ten aanzien van andere Overeenkomsten die Opdrachtgever met Beldesk heeft gesloten.
6. Indien er sprake is van herhaaldelijk niet (tijdig) betalen, is Beldesk bevoegd om een borg van ten minste €250,- van Opdrachtgever te vorderen. Beldesk is tevens bevoegd deze borg te vermeerderen met het bedrag dat gelijk staat aan de tweemaandelijks omzet van de Overeenkomst.

Artikel 17. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Beldesk zal geen kennisnemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Beldesk, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de

Overeenkomst of Beldesk daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Beldesk zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 18. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Beldesk behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Www.Beldesk van Beldesk of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel 19. Slotbepalingen

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de Rechtbank Rotterdam.
3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
5. De door Beldesk ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld het gebruik van nummers, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door Beldesk, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Beldeks.ml. Beldesk kan dit doen zonder toestemming van Opdrachtgever.
7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.