

## Algemene Voorwaarden

### 1. Definities

- 1.1 *Algemene Voorwaarden*: De algemene voorwaarden als hierna vermeld.
- 1.2 *Phone Support*: Is ingeschreven in het Handelsregister te Dordrecht met KvK nummer 24404758.
- 1.3 *Klant*: Degene die de gelding van deze algemene voorwaarden heeft aanvaard en opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de dienst.
- 1.4 *Overeenkomst*: De door Phone Support opgestelde en door klant ondertekende schriftelijke overeenkomst, onderhevig aan de huidige algemene voorwaarden die betrekking heeft op het leveren van de diensten.
- 1.5 *Overmacht*: De abnormale en onvoorziene omstandigheden die plaats vinden buiten de wil van Phone Support en waarvan de gevolgen ondanks alle zorgvuldigheid niet vermeden kunnen worden.
- 1.6 *Dienst*: Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die Phone Support voor of ten behoeve van de Klant heeft verricht.
- 1.7 *Tarieven*: De financiële vergoeding die voor uitvoering van de opdracht met de Klant is overeengekomen.
- 1.8 *Opdracht*: De overeenkomst van opdracht tot dienstverlening.

### 2. Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, offertes, aanbiedingen die Phone Support levert en op alle overeenkomsten die Phone Support aangaat met de klant.
- 2.2 Alle diensten waarin Phone Support bemiddelt welke niet worden vastgelegd in de in punt 1 genoemde overeenkomst zijn niet onderhevig aan deze Algemene Voorwaarden.
- 2.3 Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Phone Support, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand.
- 2.5 Afwijkingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met de klant zijn overeengekomen.
- 2.6 Indien Phone Support niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Phone Support in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### 3. Aanbiedingen en/of offertes

- 3.1 Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
- 3.2 Alle aanbiedingen en/of offertes van Phone Support zijn geldig gedurende de periode die in de aanbieding en/of offerte is opgenomen. De aanbieding en/of offerte vervalt wanneer deze termijn is verlopen.

- 3.3 Phone Support kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Klant, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.4 Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding en/of offerte opgenomen aanbod dan is Phone Support daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Phone Support anders aangeeft.
- 3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Phone Support niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.6 Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige werkzaamheden, diensten en/of opdrachten

#### 4. Totstandkoming overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst komt tot stand door tijdige aanvaarding door de Klant van de aanbieding en/of offerte van Phone Support.

#### 5. Diensten

- 5.1 Phone Support zal haar kennis en ervaring inzetten om de klant de in de overeenkomst genoemde diensten zo goed mogelijk te leveren en zal de klant informeren over relevante ontwikkelingen op het gebied van de dienstverlening.
- 5.2 Phone Support heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.3 Phone Support heeft het recht om de Overeenkomst in fasen uit te voeren. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Phone Support het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de Klant niet wordt betaald, is Phone Support niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.
- 5.4 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Phone Support het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.5 De Klant verstrekt tijdig alle gegevens of instructies, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, aan Phone Support.
- 5.6 Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt, dan heeft Phone Support het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Klant.
- 5.7 Phone Support is gerechtigd de levering van diensten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang op te schorten of stop te zetten indien:
  - 5.7.1 de klant op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiend uit de gesloten overeenkomst.
  - 5.7.2 de uit de overeenkomst vloeiende betalingsverplichting niet uitgevoerd wordt als omschreven in punt 4. tarieven en punt 5. betaling.

- 5.7.3 Phone Support een aanwijzing heeft dat er misbruik wordt gemaakt van de diensten.
- 5.8 Met het aangaan van de overeenkomst verklaart de klant volledig op de hoogte te zijn van de werking van de doorschakeling.
- 5.9 Deze voorwaarden doen alle voorgaande exemplaren vervallen.

## 6. Tarieven

- 6.1 Alle door Phone Support genoemde en vermeldde euro tarieven zijn exclusief 21% B.T.W.
- 6.2 Het Honorarium en/of tarieven zijn exclusief reis-, verblijf-, en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 6.3 Indien niet uitdrukkelijk een Honorarium en/of tarief is overeengekomen, zal het Honorarium
- 6.4 worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van Phone Support.
- 6.5 Van alle bijkomende kosten zal Phone Support tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst aan de Klant opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten door de Klant kunnen worden berekend.
- 6.6 Phone Support is gerechtigd de door haar gehanteerde tarieven te wijzigen na kennisgeving hiervan, ook wanneer het tarief oorspronkelijk niet onder voorbehoud is gegeven tenminste 5 werkdagen op voorhand. Bij gebreke aan geldige opzegging binnen de gestelde termijn, wordt de cliënt geacht met de tariefverhoging in te stemmen.
- 6.7 Indien de verhoging van het Honorarium of het tarief plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, kan de Klant de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring ontbinden, tenzij:
  - de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Phone Support rustende verplichting ingevolge de wet;
  - de verhoging oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;
  - Phone Support alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren;
  - bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal worden verricht.
- 6.8 De Klant heeft recht op ontbinding van de Overeenkomst als meer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst het Honorarium of het tarief wordt verhoogd, tenzij bij de Overeenkomst bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal worden verricht.
- 6.9 Phone Support zal de Klant in geval van het voornemen tot verhoging van het Honorarium of het tarief in kennis stellen. Phone Support zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging in zal gaan vermelden.

## 7. Uitvoeringstermijnen

- 7.1 Indien voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is die termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
- 7.2 Indien Phone Support gegevens of instructies nodig heeft van de Klant, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat de Klant deze aan Phone Support heeft verstrekt.

- 7.3 Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn dient de Klant Phone Support schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij Phone Support alsnog een redelijke termijn wordt geboden om uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
- 7.4 Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de levering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat Phone Support zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen. Gaat Phone Support binnen deze termijn niet over tot uitvoering, dan heeft de Klant het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te verlangen.
- 8. Betaling**
- 8.1 Tenzij anders overeengekomen, zal Phone Support de variabele vergoeding voor haar diensten, in principe maandelijks in rekening brengen middels een factuur.
- 8.2 Tenzij anders op de factuur wordt vermeld is dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op een door Phone Support aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd.
- 8.3 De klant is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
- 8.4 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 8.5 Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de klant, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De klant is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.
- 8.6 In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van Phone Support en de verplichtingen van de klant jegens Phone Support onmiddellijk opeisbaar.
- 9. Incassokosten**
- 9.1 Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant. In ieder geval is de klant incassokosten verschuldigd.
- 9.2 Ten aanzien van de buitengerechtigde (incasso)kosten heeft Phone Support in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
- 9.3 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke kosten en executiekosten komen eveneens voor rekening van de klant.
- 10. Duur / beëindiging**
- 10.1 De duur van de overeenkomst is bepaald door Phone Support en de klant en vastgelegd in de overeenkomst.
- 10.2 De overeenkomst welke bepaald is voor drie maanden, of langer, wordt stilzwijgend verlengd met telkens de overeengekomen duur.
- 10.3 Zowel Phone Support als de Klant kunnen de overeenkomst te allen tijde, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, opzeggen.

10.4 Indien bij aanvang de duur specifiek is overeengekomen wordt deze automatisch beëindigd volgens de overeengekomen einddatum.

10.5 Phone Support en de Klant kunnen te allen tijde met wederzijds goedvinden de overeenkomst beëindigen.

### 11. Wijziging overeenkomst

11.1 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Phone Support de Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de Overeenkomst.

11.2 Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Phone Support zal de Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

11.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, zal Phone Support de Klant hierover van tevoren inlichten.

11.4 Indien een vast Honorarium en/of tarief is overeengekomen, zal Phone Support daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op de prijs. Hierbij zal Phone Support proberen, voor zover mogelijk, vooraf een prijsopgave te doen.

11.5 Phone Support zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Phone Support kunnen worden toegerekend.

11.6 Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Klant en Phone Support zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen.

### 12. Opschorting

12.1 Indien de Klant een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, heeft Phone Support het recht de nakoming van de daartegenover staande verplichting op te schorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

12.2 Voorts is Phone Support bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten indien:

- na het sluiten van de Overeenkomst Phone Support omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Klant de verplichtingen niet zal nakomen;
- de Klant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Phone Support kan worden gevergd.

12.3 Phone Support behoudt het recht om schadevergoeding te vorderen.

### 13. Ontbinding

13.1 Indien de Klant een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is Phone Support bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

- 13.2 Voorts is Phone Support bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- na het sluiten van de Overeenkomst Phone Support omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Klant de verplichtingen niet zal nakomen;
  - de Klant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - door de vertraging aan de zijde van de Klant niet langer van Phone Support kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
  - zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Phone Support kan worden gevergd;
  - de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendom;
  - de Klant onder curatele wordt gesteld;
  - de Klant komt te overlijden.
- 13.3 Ontbinding geschiedt door middel van schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
- 13.4 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Phone Support op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
- 13.5 Indien Phone Support de overeenkomst op grond van de voorgaande gronden ontbindt, is Phone Support niet aansprakelijk voor enigerlei kosten of schadevergoeding.
- 13.6 Indien de ontbinding is toe te rekenen aan de Klant, is de Klant aansprakelijk voor de door Phone Support geleden schade.
- 14. Overmacht**
- 14.1 Een tekortkoming kan niet aan Phone Support of de Klant worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
- 14.2 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Phone Support geen invloed kan uitoefenen en waardoor Phone Support niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- 14.3 Als overmacht opleverende omstandigheden worden o.a. beschouwd: uitsluiting, brand, waterschade, natuurrampen of andere van buiten komende onheilen, mobilisatie, oorlog, verkeersbelemmeringen, blokkades, in- of uitvoerbelemmeringen of andere overheidsmaatregelen, vertraging in de aanvoer van grondstoffen of machineonderdelen, alsmede elke omstandigheid, waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de Overeenkomst door Phone Support in redelijkheid niet van de Klant mag worden verlangd.
- 14.4 Phone Support heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Phone Support zijn verbintenis had moeten nakomen.

- 14.5 In geval van overmacht zijn de partijen niet verplicht de Overeenkomst voort te zetten, noch gehouden tot enigerlei schadevergoeding.
- 14.6 Zowel Phone Support als de Klant kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat de partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
- 14.7 Indien de situatie van overmacht van tijdelijke aard is, behoudt Phone Support zich het recht voor om de overeengekomen prestatie op te schorten voor de duur van de overmachtssituatie. In geval van blijvende overmacht zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden.
- 14.8 Indien Phone Support ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Phone Support gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.
- 14.9 Indien een overmachtssituatie aan de zijde van Phone Support ontstaat door falende techniek en/of falen dan wel storing(en) en/of andere omstandigheden die hun oorzaak vinden bij de provider(s), valt dit voor rekening en risico van de Klant. Phone Support is in een dergelijke situatie dan ook nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook.
- 15. Garanties**
- 15.1 Phone Support garandeert dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.
- 15.2 De in deze Algemene Voorwaarden aangegeven garantie geldt voor gebruik binnen en buiten Nederland.
- 15.3 Indien de verrichte Dienst niet voldoet aan de garantie, zal Phone Support, na vermelding hiervan, binnen een redelijke termijn overgaan tot kosteloze vervanging of herstelling.
- 15.4 Wanneer de garantietermijn is verlopen zijn alle kosten voor herstel of vervanging, daaronder begrepen administratie-, en voorrijkosten, voor rekening van de Klant.
- 15.5 Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of het een gevolg is van veranderingen die de Klant of derden aan het geleverde hebben aangebracht. Evenmin staat Phone Support in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.
- 15.6 De garantie vervalt eveneens indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Phone Support geen invloed op uit kan oefenen. Onder deze omstandigheden vallen o.a. weersomstandigheden.
- 16. Onderzoek en reclame**
- 16.1 De Klant is gehouden de Dienst op het moment van de uitvoering, maar in ieder geval binnen 3 dagen na uitvoering, te onderzoeken. Daarbij behoort de Klant te onderzoeken of de kwaliteit en kwantiteit van de verrichte Dienst overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoen aan de eisen die daaraan in het normale handelsverkeer gelden.



- 16.2 Zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen 3 dagen na uitvoering van de Dienst schriftelijk aan Phone Support gemeld te worden.
- 16.3 Niet-zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen 3 dagen na ontdekking ervan aan Phone Support gemeld te worden.
- 16.4 Het recht op (gedeeltelijke) teruggave van de prijs, herstel of vervanging of schadevergoeding komt te vervallen indien gebreken niet binnen de gestelde termijn worden gemeld, tenzij uit de aard van de Dienst of uit omstandigheden van het geval een ruimere termijn voortvloeit.
- 16.5 De betalingsverplichting wordt niet opgeschort indien de Klant Phone Support binnen de gestelde termijn op de hoogte stelt van het gebrek.

## 17. Aansprakelijkheid

- 17.1 In het kader van het Nederlandse fysieke telefoonnetwerk waaraan zij is onderworpen, kan Phone Support het functioneren van het telefoonnetwerk niet garanderen daar Phone Support het netwerk niet beheert.
- 17.2 Phone Support is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als het gevolg van het niet of niet goed functioneren van de voorzieningen van haar diensten, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 17.3 Phone Support is niet aansprakelijk en niet verantwoordelijk voor de capaciteit van het bij de klant aangesloten telefoonnummer of de bij de klant aanwezige telefoonapparatuur.
- 17.4 Phone Support accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor diensten en producten waarin zij bemiddelt en welke niet zijn opgenomen in de in punt 1. genoemde overeenkomst.
- 17.5 Phone Support accepteert geen enkele aansprakelijkheid indien er sprake is van overmacht.
- 17.6 Phone Support is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van Phone Support. Onder directe schade moet uitsluitend worden verstaan:
  - materiële schade aan de eigendommen van de Klant;
  - redelijke kosten, die Klant heeft gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid en (de omvang van de directe) schade;
  - redelijke kosten, die Klant redelijkerwijs heeft gemaakt, en redelijkerwijs kon en mocht maken, ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade;
  - redelijke kosten, die Klant redelijkerwijs heeft gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2, sub c van het Burgerlijk Wetboek.
- 17.7 Phone Support is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriële schade van de Klant.
- 17.8 Phone Support is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Phone Support is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Phone Support kenbaar behoorde te zijn.
- 17.9 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Phone Support of zijn leidinggevende ondergeschikten.
- 17.10 Phone Support is niet aansprakelijk voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten.



- 17.11 Indien Phone Support aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Phone Support beperkt tot het bedrag tot maximaal tweemaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld of tot het bedrag waarop de door Phone Support aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Phone Support overeenkomstig de verzekering draagt.
- 17.12 De Klant dient de schade waarvoor Phone Support aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen na het ontstaan van de schade aan Phone Support te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.
- 17.13 Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens Phone Support vervalt binnen één jaar nadat de Klant bekend is geraakt met het schade brengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.
- 18. Vrijwaring**
- 18.1 De Klant vrijwaart Phone Support voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de Klant toerekenbaar is.
- 18.2 Indien Phone Support uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Klant gehouden Phone Support zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Phone Support en derden komen verder voor rekening en risico van de Klant.
- 19. Verjaringstermijn**
- 19.1 Voor alle vorderingen jegens Phone Support en de door Phone Support (eventueel) ingeschakelde derden geldt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van één jaar.
- 20. Intellectuele eigendom**
- 20.1 Phone Support behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
- 20.2 Phone Support behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijk informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 21. Geheimhouding**
- 21.1 Zowel Phone Support als de Klant zijn verplicht om gedurende de looptijd en na beëindiging van de Overeenkomst geheimhouding te betrachten over alle feiten en bijzonderheden betreffende de onderneming waarvan hij of zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn. Deze geheimhoudingsplicht omvat tevens alle gegevens van de werknemers, cliënten, Klanten en andere relaties waarvan uit hoofde van de Opdracht kennis is genomen.
- 22. Privacy en cookies**
- 22.1 De gegevens en informatie die de Klant aan Phone Support verstrekt, zal Phone Support zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.

- 22.2 Phone Support handelt in overeenstemming met de AVG welke vanaf 25 mei 2018 van kracht is. Phone Support zal op grond van de AVG een register van verwerkingsactiviteiten bijhouden.
  - 22.3 De Klant heeft het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens.
  - 22.4 Bij het bezoeken van de website kan Phone Support informatie van de Klant over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies.
  - 22.5 De informatie die Phone Support verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
  - 22.6 Phone Support mag de persoonsgegevens van de Klant uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht.
  - 22.7 Phone Support mag de persoonsgegevens van de Klant uitsluitend en alleen gebruiken voor noodzakelijke specifieke doeleinden.
  - 22.8 Het is Phone Support niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Klant uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
  - 22.9 Phone Support zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is.
  - 22.10 De Klant is gerechtigd om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen omtrent zijn/haar persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is verplicht deze klacht te behandelen.
  - 22.11 De Klant gaat akkoord dat Phone Support de Klant voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Klant niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Klant dit kenbaar maken.
  - 22.12 Phone Support en Klant staan er beiden voor in dat alle, voor het aangaan van de overeenkomst, van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven alsmede prijsafspraken en tarieven.
  - 22.13 Indien Phone Support het vermoeden heeft dat er tijdens haar aangeboden diensten aan de kant van de Klant sprake is van terrorisme, racisme, pornografie en of het andere dat in de Nederlandse grondwet verboden is, behoudt Phone Support zich het recht zich niet te houden aan de in punt 8.1 omschreven voorwaarde.
- 23. Wijziging algemene voorwaarden**
- 23.1 Phone Support heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
  - 23.2 Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten.
  - 23.3 Phone Support zal de Klant per e-mail op de hoogte stellen van de wijzigingen.
  - 23.4 De wijzigingen aan de algemene voorwaarden zullen na dertig dagen nadat de Klant op de hoogte is gesteld van de wijzigingen van kracht zijn.
  - 23.5 Indien de Klant niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de Klant het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- 24. Toepasselijk recht en geschillen**
- 24.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Phone Support partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Klant zijn woonplaats in het buitenland heeft.
  - 24.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

25. **Vindplaats**

25.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op de website [www.voorwaarden.net](http://www.voorwaarden.net)