

## ALGEMENE VOORWAARDEN HMS

Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door HMS Contact Centers B.V. en HMS Customer Care, hierna te noemen: "HMS", gevestigd en kantoorhoudende te 's-Hertogenbosch. Deze algemene voorwaarden zijn op 26 januari 2015 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Brabant te Eindhoven onder de inschrijfnummer 17110740.

De genoemde algemene bepalingen zijn van toepassing op alle werkzaamheden en diensten van HMS, voorzover daarvan althans in de specifieke bepalingen niet wordt afgeweken. De specifieke bepalingen zien uitsluitend op de daarin bedoelde werkzaamheden c.q. diensten.

### 1. Definities

Oprachtgever: alle (rechts-)personen waaronder begrepen hun rechtsopvolgers, vertegenwoordigers en gemachtigden die aan HMS opdracht geven tot het (doen) leveren van diensten, dan wel daartoe een offerte aanvragen;

Werkzaamheden: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die door de Oprachtnemer uit andere hoofde worden verricht dan wel behoren te worden verricht;

Overeenkomst: iedere overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;

Partijen: HMS en de Oprachtgever.

### 2. Algemeen

- De Oprachtgever heeft, zonder voorafgaande overeenstemming tussen Partijen, niet het recht op het geheel of gedeeltelijk exclusieve gebruik van de diensten van HMS. HMS zal er bij de uitvoering van haar dienstverlening voor de verschillende Oprachtgevers naar streven alle mogelijke belangenconflicten tussen de dienstverlening te vermijden.
- Tenzij specifiek anders is overeengekomen blijft het volgende onderzoeksmateriaal eigendom van HMS:
- marktonderzoekvoorstellen en kostenopgaven;
- de inhoud van een rapport in het geval van benchmarkonderzoeken of - diensten waarbij dezelfde gegevens voor meer dan één Oprachtgever beschikbaar zijn. De Oprachtgever mag de resultaten van een dergelijke onderzoek niet ter kennis brengen van enige derde voor gebruik in verband met zijn zaak zonder de toestemming van HMS;
- al het door de onderzoeker vervaardigde onderzoeksmateriaal, zoals ingevulde enquêtes en (SPSS-)bestanden, maar met uitzondering van de rapportage aan de Oprachtgever in het geval van andere dan de benchmarkonderzoeken, en ook van het onderzoeksontwerp en de vragenlijst (als de ontwikkelingskosten ervan worden gedekt door de onkosten die door de Oprachtgever zijn betaald).

### 3. Toepasselijkheid:

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiddingen, offertes, werkzaamheden, meerwerk, overeenkomsten en (rechts)handelingen door of namens HMS, haar medewerkers, freelancers en gevolmachtigden gedaan of aangepaand.
- Algemene voorwaarden van de Oprachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door HMS zijn aanvaard. Behoudens indien en voorzover anders voorzien in deze algemene voorwaarden of een Overeenkomst waarop zij van toepassing zijn, kunnen afwijkingen van - of aanvullingen op deze algemene voorwaarden of een Overeenkomst waarop zij van toepassing zijn slechts schriftelijk worden overeengekomen.
- Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden en/of een bepaling uit een schriftelijke overeenkomst tussen HMS en een Oprachtgever nietig is of vernietigd mocht worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden en/of die overeenkomst onverminderd van kracht. Partijen zijn alsdan verplicht om in onderling overleg de nietige of vernietigbare bepaling te (doen) vervangen op een wijze die zo veel mogelijk recht doet aan de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling.
- De Oprachtgever met wie éénmaal op de onderhavige voorwaarden werd gecontracteerd, stemt in met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op latere Overeenkomsten met HMS.

### 4. Offertes:

- De door HMS opgestelde offertes zijn gebaseerd op door de Oprachtgever verstrekte informatie. De Oprachtgever staat ervoor in, dat hij daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden heeft verstrekt.
- Alle aanbiddingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- De door HMS uitgebrachte offertes en gedane aanbiddingen zijn geldig gedurende veertien dagen, tenzij anders is aangegeven.
- De Oprachtgever is gebonden nadat hij HMS een opdracht heeft gegeven of een door HMS uitgebrachte offerte heeft aanvaard.
- HMS is eerst gebonden nadat zij een aan haar gegeven opdracht schriftelijk aan de Oprachtgever heeft bevestigd of, bij gebreke van een schriftelijke bevestiging, nadat zij de opgedragen werkzaamheden feitelijk heeft aangevangen.
- De Oprachtgever is gebonden nadat hij HMS een opdracht heeft gegeven of een door HMS uitgebrachte offerte heeft aanvaard. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW bindt ook een van de offerte op ondergeschikte punten afwijkende aanvaarding door de Oprachtgever HMS niet, maar komt een Overeenkomst alsdan tot stand op de voorwaarden en bepalingen van de offerte.
- Later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede door een medewerker van HMS gemaakte afspraken en/of gedane toezeggingen, binden HMS slechts indien deze door de directie van HMS schriftelijk zijn bevestigd.

### 5. Overeenkomst

- De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de werkzaamheden voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.
- Indien de Oprachtgever niet uitdrukkelijk een afleveringsdatum heeft bedongen en hierover niets is overeengekomen, terwijl niet onomstotelijk kenbaar is gemaakt of gebleken wanneer de werkzaamheden uiterlijk gereed dienen te zijn, heeft HMS het recht de tijd waarbinnen de werkzaamheden door haar zal worden uitgevoerd, zelf naar redelijkheid te bepalen. In geval van tussentijdse veranderingen in de werkzaamheden, zal HMS het recht hebben

zonder nadere kennisgeving de leveringstermijn naar redelijkheid te ver-lengen. HMS houdt zodanig de Oprachtgever op de hoogte van de uitvoering van de opdracht en geeft hem desgevraagd inlichtingen voor zover dit gelet op de aard van de werkzaamheden, redelijk is.

- Iedere Partij is bevoegd om - onverminderd zijn recht op schadevergoeding - zonder nadere sommatie de Overeenkomst door een daartoe strekkende schriftelijke verklaring aan de andere Partij met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien en zodra die andere Partij in wettelijk verzuim is met één of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, een aanvraag tot diens ondercuratestelling aanhangig is gemaakt of indien bewind over (een deel van) zijn vermogen wordt ingesteld of hij anderszins het beheer en/of de beschikking over zijn vermogen geheel of gedeeltelijk verliest en voorts wanneer die andere Partij - indien deze is een vennootschap onder firma of besloten of naamloze vennootschap - in liquidatie verkeert of wordt ontbonden.
- Partijen kunnen de overeenkomst slechts schriftelijk, door middel van een aangetekend schrijven, opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tenzij in de Overeenkomst een andere opzegtermijn is gehanteerd.

### 6. Aanneming en uitvoering opdracht:

- HMS bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de werkzaamheden worden uitgevoerd, doch neemt daarbij de door opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.
- De opdrachtgever verstrekt alle (inhoudelijke) informatie, benodigd voor een juiste uitvoering van de werkzaamheden, waaronder documentatie en eventueel een toelichting op de terminologie. Verzending van bedoelde stukken geschiedt steeds voor rekening en risico van de Oprachtgever.
- HMS heeft het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot op het moment dat Oprachtgever voornoemde informatie heeft verstrekt.
- HMS is gerechtigd werkzaamheden, zonder kennisgeving aan de Oprachtgever te laten verrichten door derden, indien zij zulks noodzakelijk acht voor de juiste en tijdige uitvoering van de werkzaamheden.

### 7. Meerwerk

- Onder meerwerk wordt verstaan al die werkzaamheden en/of diensten die tijdens de uitvoering van de Overeenkomst worden verricht c.q. geleverd en die meer of anders zijn dan hetgeen oorspronkelijk is overeengekomen, waaronder onder meer begrepen: a. wijzigingen in de overeengekomen werkzaamheden en/of diensten op verzoek van de Oprachtgever, waardoor die werkzaamheden en/of diensten worden verzwaard of uitgebreid;
- aanvullingen en/of wijzigingen van de overeengekomen werkzaamheden en/of diensten, omdat zulks redelijkerwijs nodig is voor een goede en vakkundige uitvoering van de Overeenkomst en/of op grond van nieuwe of gewijzigde overheidsvoorschriften;
- aanvullingen en/of wijzigingen van de overeengekomen werkzaamheden en/of diensten die nodig zijn geworden als gevolg van niet-nakoming door de Oprachtgever van enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst, zulks onverminderd de overige rechten van HMS.

### 8. Reclame

- Alle door de Oprachtgever beweerde rechten wegens tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen door HMS dienen schriftelijk, te worden ingeroepen binnen veertien dagen nadat de Oprachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij gebreke waarvan de rechten van de Oprachtgever ter zake vervallen.
- Reclames ten aanzien van facturen dienen onder opgaaf van redenen schriftelijk, binnen veertien dagen na factuurdatum bij HMS te worden ingediend, bij gebreke waarvan de rechten van de Oprachtgever ter zake vervallen.
- Reclames als hiervoor, sub 1 en 2 bedoeld, schorten de betalingsverplichtingen van de Oprachtgever niet op.

### 9. Prijs en betaling

- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn de opgegeven prijzen vermeld in Euro en exclusief BTW en overige door of vanwege de overheid opgelegde heffingen.
- Offertes en aanbiddingen zijn gebaseerd op ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst geldende prijzen. Indien na het sluiten van de overeenkomst een of meerdere kostprijsfactoren een verhoging ondergaan, is HMS gerechtigd deze verhoging aan de Oprachtgever in rekening te brengen. Wijziging van tarieven zal te allen tijde marktconform geschieden en zullen opdrachtgever schriftelijk medegedeeld worden.
- Betaling dient, zonder enige aftrek, korting of verrekening, te geschieden door overmaking of storting op de op de factuur aangegeven IBAN binnen veertien dagen na factuurdatum. De valutatatum op de IBAN is bepalend en wordt als betalingsdag aangemerkt.
- Indien Oprachtgever niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn heeft betaald, is HMS gerechtigd, nadat hij Oprachtgever eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van HMS, vanaf de vervaldag Oprachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
- De gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten tot invordering van alle aan HMS verschuldigde bedragen komen ten laste van de Oprachtgever.
- Betalingen strekken steeds eerst in mindering op vorenbedoelde kosten en rente en vervolgens op de oudste factuur.
- In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Oprachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Oprachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
- Onverminderd het bepaalde in het derde lid van dit artikel is de vordering tot betaling van de aan HMS verschuldigde bedragen direct opeisbaar wanneer de Oprachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, een aanvraag tot zijn ondercuratestelling aanhangig is gemaakt, beslag op (een deel van) zijn goederen wordt gelegd, alsmede indien bewind over (een deel van) zijn vermogen wordt ingesteld of hij anderszins het beheer en/of de beschikking over zijn vermogen geheel of gedeeltelijk verliest en voorts wanneer de Oprachtgever - indien deze is een vennootschap onder firma of besloten vennootschap - in liquidatie verkeert of wordt ontbonden.
- HMS behoudt zich het recht voor om - ook tijdens de uitvoering

van de werkzaamheden, indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Oprachtgever daartoe naar het oordeel van HMS aanleiding geeft - van Oprachtgever gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling en/of het stellen van zekerheid te verlangen, bij gebreke waarvan HMS gerechtigd is de nakoming van haar verplichtingen op te schorten.

### 10. Geheimhouding

- HMS zal alle door de Oprachtgever beschikbaar gestelde informatie strikt vertrouwelijk behandelen.
- Partijen zijn over en weer verplicht tot volledige geheimhouding jegens derden van aan elkaar over een weer verstrekte (bedrijfs) informatie.
- HMS zal haar medewerkers tot geheimhouding verplichten. HMS is evenwel niet aansprakelijk voor schending van de geheimhouding door haar medewerkers indien HMS aannemelijk kan maken deze schending niet te hebben kunnen verhinderen.

### 11. Overmacht:

- Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst omstandigheden ontstaan of bekend worden die HMS bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan HMS haar verplichtingen jegens de Oprachtgever niet tijdig kan nakomen, treedt HMS niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.
- Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van HMS onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede - voor zover daaronder niet reeds begrepen -oorlogsgevaar, oproer, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, overheidsmaatregelen, vertraagde/uitblijven van levering van leveranciers (waaronder begrepen de leveranciers van brandstof, energie en water), transportmoeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van HMS of bij door HMS ingeschakelde derden.
- Indien als gevolg van voornoemde omstandigheden nakoming door HMS blijvend onmogelijk is, heeft zij het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan door haar mogelijk blijft, tenzij zulks in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de Oprachtgever gevergd kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatst bedoeld geval wordt de tussen Partijen gesloten Overeenkomst ontbonden zonder dat de Oprachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. Indien HMS bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het verrichte casu quo het te verrichten gedeelte afzonderlijk te factureren en is de Oprachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

### 12. Aansprakelijkheid

- Onverminderd de overigens in deze algemene voorwaarden opgenomen exonerationis is de aansprakelijkheid van HMS jegens Oprachtgever voor toerekenbaar tekortschieten of onrechtmatig handelen beperkt tot het bedrag dat HMS terzake van de specifieke opdracht aan de Oprachtgever in rekening heeft gebracht.
- HMS is nimmer aansprakelijk voor bedrijfs-, gevolg- of indirecte schade, tenzij, deze het gevolg is van opzet of grove schuld van HMS.
- De Oprachtgever vrijwaart HMS, haar werknemers en andere door HMS bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde (al dan niet rechts-) personen voor alle aanspraken van derden op vergoeding van enige door deze derden geleden schade, veroorzaakt door of anderszins verband houdende met werkzaamheden en/of dienstverlening verricht door HMS, tenzij de schade aan opzet of bewuste roekeloosheid van HMS is te wijten.
- Aansprakelijkheidsbeperkende, -uitsluitende of -vaststellende voorwaarden, welke door derden aan HMS kunnen worden tegen-gevoerd, kunnen door HMS ook aan de Oprachtgever worden tegengevoerd.
- HMS is niet aansprakelijk voor bij Oprachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door Oprachtgever aan HMS of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van de Oprachtgever;
- Een vordering tot schadevergoeding dient uiterlijk binnen zes maanden nadat de Oprachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij HMS te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
- HMS heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Oprachtgever ongedaan te maken. Oprachtgever dient HMS daarvoor een redelijke termijn te stellen.

### 13. Auteursrechten:

- Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt HMS het auteursrecht en alle overige intellectuele eigendomsrechten op alle door haar uitgevoerde werkzaamheden.
- De door HMS gebruikte materialen (waaronder mogelijk verstrekte ontwerpen, schetsen, tekeningen, modellen, afbeeldingen, offertes, gebruiksaanwijzingen, etc.) blijven eigendom van HMS en mogen, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden vermenigvuldigd, op enige wijze aan derden kenbaar gemaakt worden, te worden afgestaan of te doen gebruiken voor de uitvoering van overeenkomsten in welke vorm ook, of te gelde worden gemaakt, zulks op straffe van een dadelijk opeisbare boete van € 12.000,- per overtreding, onverminderd het recht van HMS aanspraak te maken op schadevergoeding voor zover de schade meer mocht belopen dan voormeld boetebedrag.
- Ingeval HMS gebruik maakt van door de Oprachtgever verstrekte materialen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, modellen, afbeeldingen, programmatuur, offertes, gebruiksaanwijzingen, etc. vrijwaart laatstgenoemde HMS tegen alle aanspraken daarop van derden in verband met eventueel daarop rustende intellectuele eigendomsrechten.

### 14. Toepasselijk recht:

- Op alle Overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, alsmede de eventuele geschillen die daaruit voortvloeien is Nederlands recht van toepassing.
- Alle geschillen welke direct of indirect verband houden met Overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 's-Hertogenbosch, tenzij dwingende wetsbepalingen zich daartegen verzetten.