

Algemene Voorwaarden

1. Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten geleverd door **WEngage BV**, Schatbeurderlaan 10, 6002ED Weert, met KVK nummer 13042783 (hierna WEngage) aan een klant, tenzij anders schriftelijk wordt overeengekomen. De algemene voorwaarden van de klant zijn uitgesloten.
- 1.2 Specifieke ondertekende overeenkomsten (bv. voorstel, offerte, raamovereenkomst, verwerkingsovereenkomst, addenda) hebben voorrang op deze algemene voorwaarden.
- 1.3 Voorstellen of offertes van WEngage zijn slechts dertig (30) dagen geldig, tenzij anders vermeld.

2. Duur

- 2.1 De overeenkomst treedt in werking op de eerste datum van de volgende gevallen: ondertekening door alle partijen, de overeengekomen datum van inwerkingtreding of op moment van eerste uitvoering.
- 2.2 De overeenkomst geldt voor een onbepaalde duur vanaf inwerkingtreding, tenzij anders overeengekomen.

3. Opzegging en opschorting

- 3.1 Indien de overeenkomst is gesloten voor onbepaalde duur, dan kan elke partij deze overeenkomst opzeggen met een aangetekende brief en met een opzegtermijn van zes (6) maanden.
- 3.2 Iedere partij kan onmiddellijk opzeggen zonder tussenkomst van de rechtbanken, indien de andere partij:
 - a) een essentiële verplichting van deze overeenkomst niet naleeft en deze niet verhelpt na een aangetekende ingebrekestelling en binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen; of
 - b) in staat van faillissement wordt verklaard, faillissement aanvraagt, zijn betalingen heeft gestaakt, bij homologatie van een onderhands akkoord of ophoudt te bestaan om andere redenen dan een fusie of reorganisatie.
- 3.3 WEngage mag de diensten opschorten als de klant 2 weken in gebreke blijft om een onbetwist deel van een factuur te betalen.

4. Vertrouwelijkheid

- 4.1 Vertrouwelijke informatie betreft alle informatie (schriftelijk, mondeling, elektronisch of visueel, al dan niet beschreven of aangeduid als "vertrouwelijk") die een partij of haar verbonden onderneming deelt met de andere partij of haar verbonden onderneming.
- 4.2 Vertrouwelijke informatie zal door de ontvangende partij enkel worden gebruikt in het kader van de overeenkomsten tussen de partijen en hun verbonden ondernemingen.
- 4.3 De ontvangende partij verplicht en houdt haar medewerkers en verbonden ondernemingen tot het naleven van gelijkaardige vertrouwelijkheidsverplichtingen.
- 4.4 De bovenstaande vertrouwelijkheidsverplichtingen zijn niet van toepassing op informatie die:
 - (a) op rechtmatige wijze publiek bekend werd;
 - (b) de ontvangende partij op rechtmatige wijze ontving via derden; of
 - (c) onafhankelijk werd ontwikkeld door de ontvangende partij.
- 4.5 De ontvangende partij heeft het recht om vertrouwelijke informatie te delen voor zover dit wettelijk vereist is. Zover als wettelijk toegestaan is moet ze de andere partij daarvan zo spoedig mogelijk informeren.
- 4.6 Deze vertrouwelijkheidsverplichtingen gelden tijdens de overeenkomst en tot twee (2) jaar na beëindiging.

5. Privacy

- 5.1 De klant is de verwerkingsverantwoordelijke en WEngage is een verwerker zoals bepaald in de Europese GDPR Verordening 2016/679.
- 5.2 De klant is verantwoordelijk voor het geven van complete instructies aan de verwerker, zoals bepaald in art. 28 van de GDPR. Dit kan gebeuren door middel van een gegevensverwerkingsovereenkomst of, bij gebrek daar aan, conform het privacy policy op de website van WEngage.
- 5.3 WEngage handelt uitsluitend in opdracht van de klant, die verantwoordelijk blijft voor elke aangifte, wijziging of verwijdering van persoonsgegevens.

6. Bel lijst, script en vergunningen

- 6.1 De klant is verantwoordelijk voor het samenstellen van de lijst die gebeld moet worden en de naleving van de Telecommunicatiewet. Indien WEngage de klant informeert over deze wet, dan is dit louter vrijblijvend en zonder dat WEngage daarvoor verantwoordelijkheid neemt.
- 6.2 De klant draagt de verantwoordelijkheid omtrent het script en garandeert dat het script in overeenstemming is met alle wettelijke bepalingen en dat WEngage geen bijzondere vergunning of toelating nodig heeft voor het leveren van de diensten tenzij anders schriftelijk wordt overeengekomen.

6.3 De klant aanvaardt de bewijslast met betrekking tot haar verantwoordelijkheden. Zij vrijwaart WEngage en zal haar schadeloos stellen voor schade die onder haar verantwoordelijkheid valt.

7. Personeel en gezag

7.1 Het personeel van WEngage blijft te allen tijde onder haar toezicht, gezag en controle, zoals wettelijk voorbehouden is aan de werkgever. De klant mag echter wel de volgende limitatief opgesomde instructies geven:

- a) Instructies op het gebied van het welzijn op het werk, conform de toepasselijke wetgeving;
- b) Instructies inzake klant-specifieke werkprocedures;

7.2 Vragen en/of instructies zoals onder andere verlof, loonfiches, verloning, evaluatie, ontslag, etc. blijven de verantwoordelijkheid van WEngage en mogen nooit door de klant behandeld worden.

8. Prijzen, betaling en facturatie

8.1 De diensten worden maandelijks gefactureerd op het einde van de maand waarin zij worden geleverd.

8.2 De facturen zijn betaalbaar na dertig (30) dagen vanaf factuurdatum.

8.3 De klant vermeldt het factuurnummer bij de betaling aan het rekeningnummer dat vermeld wordt op de factuur.

8.4 Alle prijzen zijn exclusief BTW, die steeds afzonderlijk vermeld wordt op de factuur.

8.5 De vergoedingen worden éénmaal per jaar automatisch aangepast op 1 januari, in functie van de evolutie consumptieprijzen, conform de volgende formule: $P = P_0 (C_1/C_0)$, waarbij

- **P** = nieuwe vergoeding
- **P₀** = initiële vergoeding (de vergoeding zoals vermeld in de overeenkomst).
- **C₀** = index van de consumptieprijzen van de maand december voorafgaand aan de maand van de inwerkingtreding van de overeenkomst
- **C₁** = index van de consumptieprijzen van de maand voorafgaand aan de indexering.

8.6 Op facturen die niet tijdig worden betaald, zullen zonder ingebrekestelling intresten verschuldigd zijn van (pro rata) 12% per jaar. Vanaf het versturen van een ingebrekestelling zal bovendien een administratieve kost verschuldigd zijn van 10 % van de factuurwaarde, met een minimum van 150 EUR per factuur.

8.7 Alle klachten met betrekking tot facturen en diensten moeten op straffe van verval van recht bij WEngage toekomen binnen de veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum. Het protest van een factuur moet beargumenteerd zijn en specificeren welk gedeelte betwist wordt. Niet-betwiste bedragen blijven verschuldigd en opeisbaar.

8.8 Onverminderd deze bepalingen heeft WEngage het recht om de vergoedingen te wijzigen mits geldige reden en schriftelijke kennisgeving van 3 maanden voordat de wijziging effect krijgt. Indien de klant niet akkoord gaat met de nieuwe vergoedingen, dan is de klant gerechtigd om het contract op te zeggen volgens de overeengekomen opzegtermijn.

9. Aansprakelijkheid

9.1 De verbintenissen van WEngage zijn inspanningsverbintenissen.

9.2 WEngage aanvaardt geen aansprakelijkheid, behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

9.3 De aansprakelijkheid voor gevolgschade (bv. winstderving, inkomstenverlies, economische schade, vorderingen van derden) wordt ook uitgesloten.

9.4 De aansprakelijkheid van WEngage is in elk geval beperkt tot 30 % van de jaarlijkse waarde van het contract met een maximum som van 50.000 EUR per jaar.

10. Diverse bepalingen

10.1 Nieuwe instructies of wijzigingen aan de overeenkomst moeten vooraf en schriftelijk worden overeengekomen en kunnen in rekening worden gebracht. WEngage behoudt het recht om verzoeken tot opschalen of afschalen te weigeren, tenzij anders werd overeengekomen in bijzondere voorwaarden.

10.2 De partijen zullen (rechtstreeks of onrechtstreeks) elkaars personeel niet aannemen of ertoe aanzetten ontslag te nemen. Bij inbreuk is een vaste schadevergoeding van 50.000 EUR per personeelslid verschuldigd. WEngage kan er voor open staan om te goeder trouw te onderhandelen over dit bedrag.

10.3 Indien een bepaling nietig, onafdwingbaar of ongeldig zou zijn, dan tast dit de overige bepalingen niet aan. Zulke bepalingen blijven bindend voor zover ze wettelijk toegelaten worden of voor zover een een gelijkaardig effect bekomen kan worden.

10.4 De klant is niet toegelaten om deze overeenkomst over te dragen.

10.5 Het is WEngage wel toegestaan om de overeenkomst deels of volledig over te dragen aan verbonden ondernemingen.

10.6 De overeenkomst wordt exclusief beheerst door Nederlands recht en de rechtbanken van Amsterdam zijn exclusief bevoegd.