

## Algemene Voorwaarden

### 1. Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten geleverd door **IPG Contact Solutions NV**, Woluwelaan 158, 1831 Diegem, met ondernemingsnummer 0468.082.606 (hierna "IPG") aan een klant, tenzij anders schriftelijk wordt overeengekomen. De algemene voorwaarden van de klant zijn uitgesloten.
- 1.2 Specifieke geschreven en ondertekende overeenkomsten (bv. voorstel, raamovereenkomst, dataverwerkingsovereenkomst, addenda) hebben voorrang op deze algemene voorwaarden.
- 1.3 Voorstellen of offertes van IPG 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 of ophoudt te bestaan om andere redenen dan een fusie of reorganisatie.
- 3.3 IPG heeft het recht om haar diensten op te schorten indien de klant 2 weken in gebreke blijft 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 IPG 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 site van IPG.
- 5.3 IPG handelt uitsluitend in opdracht van de klant, die verantwoordelijk blijft voor elke aangifte, wijziging of verwijdering van persoonsgegevens.

### 6. Bel-me-niet, script en vergunningen

- 6.1 De klant is verantwoordelijk voor het verwijderen van persoonsgegevens uit de aangeleverde bestanden indien de personen zich verzetten, hetzij rechtstreeks aan de klant, hetzij op een wettelijke wijze zoals de bel-me-niet lijst. De klant houdt rekening met de toepasselijke wetgeving, zoals bv. de artikelen VI.110 – VI.115 van het Wetboek van economisch recht en de uitvoeringsbesluiten.

- 6.2 De klant draagt de verantwoordelijkheid omtrent het bescrypt en garandeert dat het script in overeenstemming is met alle wettelijke bepalingen en dat IPG geen bijzondere vergunning (bv. FSMA) of toelating nodig heeft voor het leveren van de diensten tenzij anders schriftelijk wordt overeengekomen.
- 6.3 De klant vrijwaart IPG en zal haar schadeloos stellen voor schade die onder haar verantwoordelijkheid valt.

## 7. Personeel en gezag

- 7.1 Het personeel van IPG blijft te allen tijde onder haar gezag en controle, zoals wettelijk voorbehouden is aan de werkgever. De klant mag echter wel de volgende limitatief opgesomde instructies geven:
- Instructies op het gebied van het welzijn op het werk, conform de toepasselijke wetgeving;
  - Instructies inzake klant-specifieke werkprocedures;
- 7.2 Vragen en/of instructies zoals onder andere verlof, loonfiches, verloning, evaluatie, ontslag, etc. blijven de verantwoordelijkheid van IPG 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:  $P = PO (C1/C0)$ , waarbij
- P** = nieuwe vergoeding
  - PO** = initiële vergoeding (de vergoeding zoals vermeld in de overeenkomst).
  - C0** = index van de consumptieprijzen van de maand voorafgaand aan de maand van de inwerkingtreding van de overeenkomst
  - C1** = index van de consumptieprijzen van de maand voorafgaand aan de indexering.

Indien dit per vergissing niet automatisch wordt toegepast, dan heeft IPG het recht om deze terug te rekenen tot 3 jaar na het leveren van de diensten.

- 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 IPG toekomen binnen de veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum.

## 9. Aansprakelijkheid

- 9.1 De verbintenissen in hoofde van IPG zijn inspanningsverbintenissen.
- 9.2 IPG aanvaardt geen aansprakelijkheid, behalve in geval van opzet of zware fout.
- 9.3 De aansprakelijkheid voor onrechtstreekse schade (bv. winstderving, inkomstenverlies, economische schade, vorderingen van derden) wordt ook uitgesloten.
- 9.4 De aansprakelijkheid van IPG is in elk geval beperkt tot 30 % van de contractwaarde met een maximum aggregaat 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.
- 10.2 De partijen zullen (rechtstreeks of onrechtstreeks) elkaars personeel niet afwerpen of ertoe aanzetten ontslag te nemen. Indien men dat toch doet, is een vaste schadevergoeding van 50.000 EUR per personeelslid verschuldigd. IPG kan er voor open staan om te goeder trouw te onderhandelen over dit bedrag.
- 10.3 Bedingen die strijdig zouden zijn met toepasselijke regelgeving worden als niet-geschreven beschouwd. Op eenvoudig verzoek zullen de partijen te goeder trouw onderhandelen om bedingen te vervangen die de nietigheid van de overeenkomst in het gedrang brengen.
- 10.4 De klant is niet toegelaten om deze overeenkomst over te dragen.
- 10.5 Het is IPG toegestaan om de overeenkomst deels of volledig over te dragen aan verbonden ondernemingen.
- 10.6 Deze overeenkomst wordt exclusief beheerst door het Belgische recht en de rechtbanken van Brussel zijn exclusief bevoegd.