



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. De omvang van de algemene voorwaarden

1. De volgende algemene voorwaarden (AV) zijn van toepassing op het gebruik van de website <https://calling.guru> en het platform <https://client.calling.guru> of de door Calling Guru NV io gesloten overeenkomsten onder BTW nummer: BE0554684305 met haar administratieve zetel te Tategemstraat 22, 8790 Waregem en haar Vestigingsadres te Hoogmolenstraat 13 te 8790 Waregem – onder het RPR Kortrijk.  
Diensten die door Calling Guru verleend worden, zijn enkel en alleen onderhevig aan deze voorwaarden. Verschillende of tegenstrijdige bepalingen en voorwaarden van een contractpartner zijn niet van toepassing, zelfs niet indien het wordt gedaan zonder voorbehoud.
2. Door zich te registreren op de website en gebruik te maken van het platform <https://client.calling.guru> bevestigt de klant dat hij de algemene voorwaarden heeft gelezen en geaccepteerd.
3. De voorwaarden van Calling Guru kunnen te allen tijde onder <https://calling.guru/algemenevoorwaarden> worden geopend, afgedrukt of lokaal opgeslagen worden.
4. In het kader van contracten die Calling Guru met haar klanten afsluit, zijn deze voorwaarden uitsluitend van toepassing op de klant. Onder klant wordt verstaan: elk natuurlijk persoon of rechtspersoon die een rechtshandeling sluit voor een doel dat commercieel is.

### 2. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. Calling Guru behoudt zich het recht om deze algemene voorwaarden voor zover wettelijk toegestaan elk gewenst moment te veranderen en of te wijzigen. Voor lopende contractuele verplichtingen gelden in principe de voorwaarden ten tijde van de bevestiging van de opdracht door Calling Guru. Echter, behoudt Calling Guru zich het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen, voor zover dit noodzakelijk is om later optredende nadelen te voorkomen. Bij het aanpassen van de algemene voorwaarden wordt de klant door ons verwittigd. De wijziging maakt binnen zes weken na dagtekening bij Calling Guru, indien de klant niet schriftelijk bezwaar maakt, deel uit van de overeenkomst.

### 3. Inschrijving bij Calling Guru

1. Calling Guru geeft de klant de mogelijkheid om zich te registreren op <https://calling.guru> en een account te openen. Om de service van Calling Guru te gebruiken, is de registratie essentieel.
2. De klant is verplicht om de persoonlijke toegangsgegevens naar de <https://calling.guru> vertrouwelijk te behandelen en niet toegankelijk te maken voor onbevoegden.
3. De klant meldt zich aan, door te klikken op de knop "start uw campagne".
4. Registratie bij Calling Guru is gratis. Het recht op inschrijving bestaat niet.
5. Calling Guru, kan tevens aanvullende

eisen (bijvoorbeeld het controleren van de persoonsgegevens, kredietwaardigheid enz.) stellen. De klant is bij het registreren verplicht om correcte en nauwkeurige informatie te verstrekken. In het bijzonder behoort de klant zijn volledige naam, zijn adres en zijn e-mailadres te geven. Calling Guru heeft het recht om documenten rechtsbindend via e-mail te leveren, tenzij dit wettelijk of door een andere bepaling niet mag.

6. De persoonlijke gegevens die tijdens de registratie door de klant worden ingevoerd, worden elektronisch opgeslagen door Calling Guru, zodat de klant weer kan inloggen met zijn wachtwoord. De omgang met de persoonsgegevens en de gegevens in het algemeen, worden beschermd door het Privacy Beleid van Calling Guru. De cookies die worden gebruikt door Calling Guru bevatten geen persoonlijke informatie. De cookies die worden gebruikt zijn anoniem, zodat er geen verwijzing naar een individueel persoon mogelijk is. Door het gebruik van de website <https://calling.guru> site stemt u hiermee in.
7. Indien u uw account wenst te verwijderen dient u schriftelijk contact op te nemen met Calling Guru via [info@calling.guru](mailto:info@calling.guru). Uw account en bijhorende persoonlijke informatie zal binnen een redelijke termijn worden verwijderd.

#### **4. Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst wordt officieel gesloten wanneer Calling Guru de inzending van de campagne van de klant heeft aanvaard. Aanvaarding vindt plaats wanneer we de klant een gerichte e-mail sturen waarin wordt bevestigd dat de ingevoerde telemarketing campagne op het platform <https://client.calling.guru> uitdrukkelijk werd aanvaard en dit in de vorm van een "Bevestiging van uw opdracht tot Telefonische Campagne" genaamd document. Onze Bevestiging van Campagne dient te worden beschouwd als effectief vanaf het moment dat het door ons wordt toegestuurd.
2. Zonder afbreuk te doen aan uw verplichting ons per lopende campagne week te betalen (zie ook verder betalingsmodaliteiten en facturatie), kunnen we u op elk moment nadat we uw campagne aanvaard hebben een factuur toesturen.
3. U aanvaardt het feit dat u uw facturen uitsluitend elektronisch zult ontvangen, onverminderd uw recht om een papieren kopie te vragen binnen uiterlijk vijf (5) dagen na ontvangst van de elektronische factuur. Tot op het moment dat we uw campagne aanvaarden, behouden we ons het recht voor te weigeren uw campagne in behandeling te nemen en behoudt u het recht uw campagne te annuleren.
4. De verbintenissen in hoofde van Calling Guru zijn middelenverbintenissen. Calling Guru aanvaardt geen aansprakelijkheid, behalve in geval van opzet of zware fout. Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen (i) is de totale aansprakelijkheid van Calling Guru (contractueel en extracontractueel) hoedanook beperkt tot 30 % van de contractwaarde van

deze overeenkomst en (ii) kan Calling Guru niet aansprakelijk worden gesteld voor onrechtstreekse schade (inclusief, zonder beperking winstderving, inkomstenverlies, economische schade, vorderingen van derden).

5. De laatste overeenkomst vormt de gehele overeenkomst tussen partijen met betrekking tot het voorwerp ervan en vervangt alle vorige overeenkomsten en afspraken tussen de partijen met betrekking tot deze transacties.
6. Wijzigingen in de telefonische campagne opdracht opgezet in het platform <https://client.calling.guru> en dit na officiële bevestiging en aanvaarding van de opdracht door Calling Guru, dienen ons uitdrukkelijk gemeld te worden. Indien hierdoor een prijswijziging wordt veroorzaakt zal Calling Guru hiervoor bijkomend factureren. De aanpassingen die geen invloed hebben op de prijs dienen schriftelijk te worden vastgelegd en voor akkoord door beide partijen schriftelijk te worden bevestigd alvorens van kracht te kunnen gaan.
7. Elk beding van een overeenkomst dat strijdig zou zijn met een wettelijke of reglementaire bepaling van openbare orde of dwingend recht, wordt als niet-geschreven beschouwd, zonder dat deze nietigheid evenwel de geldigheid van de volledige overeenkomst aantast. Partijen zullen zich integendeel inspannen om dit nietig beding te vervangen door een bepaling van gelijkwaardig economisch effect.

### **5. Niet-afweringsbeding**

De klant verklaart hierbij rechtstreeks noch onrechtstreeks personeel of onderaannemers af te werven van Calling Guru gcv en dit vanaf de

ondertekening of schriftelijke bevestiging van de overeenkomst tot en met de laatste geregistreerde belactiviteit, verlengd met 1 jaar. Bij een inbreuk op dit verbod zal de klant, een schadevergoeding betalen die gelijk is aan de omzet die verwerkt zou kunnen worden door het personeelslid of de onderaannemer gedurende de komende 5 jaar.

### **6. Vertrouwelijkheid en privacy**

1. Wordt beschouwd als Vertrouwelijke Informatie, alle informatie, in welke vorm dan ook (schriftelijke, mondelijke, elektronische of visuele, al dan niet beschreven of aangeduid als “vertrouwelijk” of gelijkaardig) die betrekking heeft op één van de Partijen (de “Meedelende Partij”), haar verbonden vennootschappen, of de werknemers, bestuurders, agenten, klanten of leveranciers van de Meedelende Partij of haar verbonden vennootschappen, en die meegedeeld wordt (inclusief door toegang te geven tot gezegde informatie) door de Meedelende Partij aan de andere Partij (de “Ontvangende Partij”) onder of met betrekking tot huidige overeenkomst.

Alle Vertrouwelijke Informatie zal door de ontvangende partij: (i) vertrouwelijk worden behandeld; (ii) enkel worden gebruikt in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst; (iii) niet worden bekendgemaakt aan derden zonder voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van de Meedelende Partij behalve aan haar werknemers, bestuurders, aangestelden en adviseurs. De ontvangende partij zal ervoor zorgen dat deze personen de betreffende informatie vertrouwelijk behandelen in

overeenstemming met dit artikel. De bovenstaande vertrouwelijkheidsverplichtingen zijn niet van toepassing op informatie die (a) publiek bekend is of wordt zonder inbreuk op deze overeenkomst of (b) de Ontvangende Partij op rechtmatige wijze ontving via derden of (c) onafhankelijk werd ontwikkeld door de Ontvangende Partij. Het is de Ontvangende Partij toegestaan Vertrouwelijke Informatie (die betrekking heeft op de andere Partij) mee te delen als dat door de wet, door een gerechtelijke of administratieve autoriteit vereist is. De Ontvangende Partij zal de Meedelende Partij daarvan zo spoedig als mogelijk en wettelijk toegestaan informeren. Deze vertrouwelijkheidsverplichtingen zijn van toepassing tot twee (2) jaar na de einddatum van de overeenkomst.

2. De partijen komen overeen dat, met betrekking tot de persoonsgegevens die door Calling Guru worden verwerkt onder de overeenkomst, de Klant de "verantwoordelijke voor de verwerking" is en Calling Guru de "verwerker", zoals bedoeld in de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Met betrekking tot de verwerking van deze persoonsgegevens, handelt Calling Guru uitsluitend in opdracht van de Klant, die de uiteindelijke verantwoordelijke is voor de verwerking van de betreffende persoonsgegevens en dus voor alle noodzakelijke aangiften, wijzigingen en bijwerkingen.

## **7. Copyright en gebruik website en platform**

1. Het is illegaal de inhoud van de website te kopiëren zonder voorafgaande toestemming van Calling Guru. De inhoud van de webpagina's van de Calling Guru is intellectueel eigendom.
2. De consument heeft alleen het recht de website met behulp van de gebruikelijke programma's (Internet browser), of een eventueel door de Calling Guru ter beschikking gestelde software, te bezoeken. Gebruik van geautomatiseerde software (bijv. script-programma's) is niet toegestaan. Dit geldt met name als het gebruik van deze software het uitbuiten of genereren van gegevens als doel heeft.
3. Calling Guru behoudt zich het recht om de functionaliteit en de omvang van de website op elk moment te wijzigen en/of te stoppen. In het geval van noodzakelijke werkzaamheden, kan niet worden uitgesloten dat de website <https://calling.guru> en het platform <https://client.calling.guru> tijdelijk niet beschikbaar zijn. De klant heeft geen recht continue bereikbaarheid te eisen. In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat bepaalde gegevens gewist worden. Calling Guru is hiervoor niet aansprakelijk.

## **8. Betalingsmodaliteiten**

1. De klant heft behoudens uitzondering de volgende betaalmethoden: betaling met creditcard. Calling Guru behoudt zich het recht voor om een betaalwijze

te weigeren of alleen voor bepaalde bestellingen te accepteren.

2. Indien de klant ervoor kiest om te betalen met een creditcard, vindt een toetsing van de betreffende creditcard plaats. Calling Guru zal hiervoor een zogenoemde autorisatie op uw creditcard uitvoeren. Wij blokkeren € 1,- (één Euro) om te controleren of deze creditcard ook geldig is.
3. De creditering op de creditcard van de klant vindt plaats éénmaal per week gedurende de looptijd van de campagne van de klant. De looptijd (startdatum en einddatum) van de campagne wordt door de klant bepaald tijdens het instellen van de campagne op het platform <https://client.calling.guru>.
4. Alle prijzen vermeld op de website of het platform zijn exclusief BTW, dewelke steeds afzonderlijk zal worden vermeld op de facturen.
5. Alle klachten met betrekking tot gefactureerde bedragen en diensten moeten, op straffe van verval, bij Calling Guru toekomen binnen de acht (8) dagen na de factuurdatum.
6. De klant begrijpt en onderschrijft dat de weergave van de prestaties in de persoonlijke account correct zijn tot bewijs van het tegendeel. De klant kan voor een eenvoudig beheer een dag-/maand-/project budgetlimiet instellen en kan ten alle tijde de resultaten en prestaties consulteren, of de uitvoering stoppen of pauzeren.
7. Facturen zijn te betalen binnen de 15 kalenderdagen na factuurdatum. Bij wanbetaling wordt aan de klant van rechtswege en na de eerste schriftelijke aanmaning op de hoofdsom een rente ten belope van 1% per maand en een schadevergoeding van 10% op het factuurbedrag, met een minimum van

50 euro (excl. btw), in rekening gebracht.

8. Gebruik van het platform <https://client.calling.guru> is enkel toegelaten voor personen die ouder zijn dan 18 jaar en/of juridisch in staat zijn om een overeenkomst te sluiten.

## **9. Bijzondere wetgeving**

1. De Klant is verantwoordelijk voor het verwijderen van gegevens van (potentiële) klanten of contacten uit de aangeleverde bestanden indien deze (potentiële) klanten of contacten meegedeeld hebben dat zij zich verzetten tegen contactname per telefoon voor redenen van direct marketing hetzij (a) rechtstreeks aan de Klant (b) via een door de wet voorziene bel-me-niet lijst of (c) op een andere manier zoals voorzien in de toepasselijke wetgeving.
2. De Klant draagt de eindverantwoordelijkheid omtrent de inhoud van het belscript en garandeert dat (i) het script in overeenstemming is met alle wettelijke bepalingen en (ii) Calling Guru geen bijzondere vergunning of toelating nodig heeft voor het meedelen van de betreffende informatie aan derden.
3. Wijzigingen door de klant aangebracht in het belscript OF in de extra informatievelden voor de call agent OF in het databestand met telefonische contacten na officiële aanvaarding van de opdracht door Calling Guru, vermeld in art. 4.1 van deze AV, moeten door de klant schriftelijk gemeld worden aan Calling Guru.
4. Gesprekken met prospecten die auditief worden opgenomen, worden opgenomen in opdracht van de klant. De

klant neemt de verantwoordelijkheid om de eventuele wettelijke vermeldingen hierover te noteren in het bescrypt en het gebruik van de opnames te beperken tot de wettelijke mogelijkheden. Calling Guru is hier enkel de leverancier van het middel. De opdrachtgever stemt ermee in dat alle inbound oproepen worden opgenomen en bewijskrachtig zijn mbt. mondelinge afspraken over het verloop van een project, methodologie, projectinhoud en facturatie.

5. De Klant vrijwaart en zal Calling Guru schadeloos stellen voor iedere vordering en schade die het gevolg is van of verband houdt met het niet-nakomen door Klant van haar verplichtingen ingevolge dit artikel 8.

### **10. Overmacht**

1. Een partij zal niet aansprakelijk zijn voor vertragingen in de uitvoering of voor niet-uitvoering van de overeenkomst als gevolg van oorzaken die redelijkerwijze buiten haar macht liggen (inclusief, zonder beperking, oorlog, burgeropstand, stakingen, lock-outs, storm, brand en ontploffingen).
2. Calling Guru kan eveneens niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schending, hindering of vertraging in de uitvoering van een Contract die toe te schrijven is aan een oorzaak waarop Calling Guru geen controle kan uitoefenen, inclusief maar niet beperkt tot, alle vormen van overmacht, acties van derden (inclusief maar niet beperkt tot hackers, leveranciers, overheid, quasi-autonome non-gouvernementele overheden, supranationale of lokale autoriteiten), oproer, rellen, burgerlijke onrust, oorlog, vijandelijkheden,

militaire operaties, nationale rampen, terrorisme, piraterij, arrestaties, dwang uitgeoefend door een bevoegde autoriteit, stakingen en/of lock-out, epidemie, brand, ontploffing, storm, overstroming, droogte, extreme weersomstandigheden, aardbevingen, natuurrampen, ongevallen, mechanisch defecten, software van derden, storingen of problemen met de openbare nutsvoorzieningen (met inbegrip van falen van elektriciteit, telecommunicatie of internet ), gebrek aan of onmogelijkheid om bevoorraad te worden met materiaal, uitrusting en/of transport ("**Overmacht**"), ongeacht het feit dat de omstandigheden in kwestie konden worden voorzien.

3. Zowel de klant als Calling Guru kunnen het Contract onmiddellijk ontbinden door een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij in het geval de overmacht langer aanhoudt dan 3 werkdagen, in welk geval noch de klant noch Calling Guru aansprakelijk zullen worden gehouden jegens de andere partij in verband met een dergelijke ontbinding (behalve dan voor terugbetaling van een Product dat al door u werd betaald en dat niet werd geleverd).

### **11. Toepasselijk recht en rechtbanken**

1. Het Belgische recht is van toepassing. In geval van geschillen of betwisting zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Kortrijk bevoegd. In het geval één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig verklaard zouden zijn of worden, laat dit onverlet de geldigheid van de overige bepalingen.

2. Vertalingen – De Nederlandstalige versie van deze Algemene Voorwaarden is de enige rechtsgeldige versie