

## **Algemene Voorwaarden van dienstverlening**

**model AV 2011 – 01**

van

**Bureau mr. de Bruin**

Adres : Holleweg 19, 3958 EA Amerongen  
Telefoon: : 0343 – 453 753  
E-mail (alg.) : [info@bureaudebruin.nl](mailto:info@bureaudebruin.nl)  
Web : [www.bureaudebruin.nl](http://www.bureaudebruin.nl)  
KvK : Utrecht, nr. 30185021

Bureau mr de Bruin is een handelsnaam van Mr. De Bruin Assurantieadviseurs VOF.

## **ARTIKEL 1 – BEGRIPPEN**

### **Algemene Voorwaarden**

De onderhavige Algemene Voorwaarden van dienstverlening.

### **Bijzondere Voorwaarden:**

De voorwaarden van dienstverlening van dienstverlener die naast De Algemene Voorwaarden van toepassing kunnen zijn op incidentele overeenkomsten tussen partijen.

### **Clausule:**

Een in de overeenkomst tussen partijen opgenomen tekst, casu quo een in die overeenkomst opgenomen verwijzing daarnaar, die de inhoud van de overeenkomst tussen partijen danwel de inhoud van de toepasselijke Bijzondere Voorwaarden van dienstverlening nader regelt of uitwerkt.

### **Dienstverlener:**

Bureau mr. de Bruin, waarvan de gegevens zijn afgedrukt op pagina 1 van deze Algemene Voorwaarden, alsmede haar directieleden, haar vennoten, haar medewerkers en/of de door haar ingeschakelde derden of hulppersonen.

### **Dienstverlening:**

Alle door dienstverlener uitgebrachte of uit te brengen offertes; gegeven of te geven adviezen en reacties op verzoeken; beheersactiviteiten; uit te voeren of uitgevoerde opdrachten alsmede de uitvoering door dienstverlener van alle met haar in de hoedanigheid van dienstverlener gesloten overeenkomsten.

### **Leveringscondities:**

De Algemene Voorwaarden van dienstverlening, de Bijzondere Voorwaarden van dienstverlening en de Clausules van dienstverlener.

### **Partijen :**

De wederpartij en dienstverlener.

### **Wederpartij:**

Iedere natuurlijke- of rechtspersoon die al dan niet gezamenlijk met anderen gebruik maakt van de dienstverlening, hetzij voor eigen rekening hetzij als vertegenwoordiger van een andere natuurlijke- of rechtspersoon.

## **ARTIKEL 2 – ALGEMENE VOORWAARDEN, BIJZONDERE VOORWAARDEN EN CLAUSULES**

### **Lid 1 – Algemeen**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle dienstverlening door dienstverlener, tenzij de toepasselijkheid schriftelijk is uitgesloten of aangepast, in welk geval deze Algemene Voorwaarden van toepassing blijven op het eventueel niet uitgesloten of niet aangepaste deel.

### **Lid 2 – Bijzondere Voorwaarden en Clausules**

De dienstverlening kan nader geregeld zijn in Bijzondere Voorwaarden en/of in Clausules, die alleen van toepassing zijn indien en voor zover daarvan blijkt uit een tussen partijen gesloten overeenkomst. Het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden blijft ook van kracht indien Bijzondere Voorwaarden en Clausules van toepassing zijn, voor zover uit die Bijzondere Voorwaarden of Clausules niet het tegendeel blijkt.

### **Lid 3 – Erkennen en aanvaarden**

Het verzoeken om c.q. het opdragen tot de dienstverlening aan dienstverlener impliceert voor de wederpartij het erkennen en aanvaarden van deze Algemene Voorwaarden en voor zover van toepassing van de Bijzondere Voorwaarden en Clausules.

### **Lid 4 – Wijzigen Algemene Voorwaarden, Bijzondere Voorwaarden en Clausules**

**4.1.** Dienstverlener kan de leveringscondities naar eigen inzicht en zonder voorafgaande toestemming van de wederpartij aanpassen.

**4.2.** De geldigheid van eerdere versies van de leveringscondities vervalt ten aanzien van overeenkomsten die met dienstverlener zijn of worden gesloten vanaf de inwerkingtreding van nieuwe versies van de leveringscondities, hierna aan te duiden als “de nieuwe versie”.

**4.3.** Ten aanzien van incidentele overeenkomsten die reeds bestonden op het moment van het van kracht worden van de nieuwe versie geldt dat de nieuwe versie niet van toepassing zal zijn. Ten aanzien van voortdurende overeenkomsten die reeds bestonden op het moment van het van kracht worden van de nieuwe versie geldt, tenzij dienstverlener aan de wederpartij het tegendeel verklaart, dat deze nieuwe versie van kracht zal zijn, mits:

**4.3.1.** dienstverlener het bestaan van de nieuwe versie alsmede de datum van inwerkingtreding daarvan aan de wederpartij heeft kenbaar gemaakt, waarbij geldt dat de nieuwe versie nooit eerder van kracht zal zijn dan de zoëven bedoelde datum van kenbaarmaking.

**4.3.2.** dienstverlener de wederpartij in staat stelt op eenvoudige en voor de wederpartij kosteloze wijze kennis te nemen van de inhoud van de nieuwe versie, door deze ter hand te stellen van de wederpartij op de wijze als door de wet en jurisprudentie bepaald. Bovendien zal dienstverlener de laatste versie van leveringscondities op eerste verzoek kosteloos aan de wederpartij toezenden.

**4.3.3.** de wederpartij niet binnen een maand na de ter handstelling als bedoeld in 4.3.2. van dit lid schriftelijk aan dienstverlener heeft bericht dat zij niet accoord wenst te gaan met de nieuwe versie. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien:

**4.3.3.a.** de wederpartij aantoont dat zij redelijkerwijs niet in staat was binnen de termijn van een maand te reageren, in welk geval die termijn zal worden verruimd tot een termijn waarbinnen de wederpartij redelijkerwijs wel kon reageren, echter nimmer tot een langere termijn dan twee maanden.

**4.3.3.b.** dienstverlener door het niet hanteren van de nieuwe versie jegens die wederpartij een nadeel lijdt of kan lijden, dat onder de werking van de laatste versie vóór de nieuwe versie zo onvoorzien en onbedoeld is, dat in redelijkheid van dienstverlener niet gevraagd kan worden de inwerkingtreding van de nieuwe versie niet per de aangekondigde datum van kracht te laten zijn.

**4.4.** Indien de wederpartij met inachtneming van het bepaalde in 4.3.3. van dit lid kenbaar maakt niet akkoord te gaan met de nieuwe versie, en de omstandigheid als bedoeld in 4.3.3.b. zich niet voordoet zullen de betreffende voortdurende overeenkomsten met die wederpartij worden voortgezet onder de werking van de versie die met betrekking tot die voortdurende overeenkomsten vóór de nieuwe versie van kracht was. Alsdan heeft zowel dienstverlener als de wederpartij het recht de voortdurende overeenkomsten waarop de nieuwe versie betrekking heeft te ontbinden.

**4.5.** Indien de wederpartij conform het bepaalde in 4.3.3. van dit lid kenbaar maakt niet akkoord te gaan met de nieuwe versie, en de omstandigheid als bedoeld in 4.3.3.b. van dit lid zich voordoet, heeft dienstverlener het recht de voortdurende overeenkomsten waarop de nieuwe versie betrekking heeft terstond te ontbinden.

**4.6.** De ontbindingen als bedoeld in 4.4 en 4.5 van dit lid, leiden nimmer tot enige schadevergoeding tussen partijen.

#### **Lid 5 – Nietigheid bepalingen**

Indien één of meerdere bepalingen in de leveringscondities op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in de leveringscondities bepaalde volledig van toepassing. Dienstverlener en de wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.

#### **Lid 6 – Handelen in de geest van de leveringscondities**

Indien zich tussen dienstverlener en de wederpartij een situatie voordoet die niet (volledig) is geregeld in de leveringscondities dan wel indien een bepaling uit de leveringscondities onvoldoende duidelijkheid biedt in een actuele situatie, dan dient die situatie voor zover mogelijk allereerst beoordeeld te worden aan de hand van hetgeen wél in de leveringscondities is geregeld en vervolgens naar de geest van de leveringscondities.

### **ARTIKEL 3 – OFFERTES**

#### **Lid 1 – Samengestelde prijsopgave**

Indien in een offerte door dienstverlener te verrichten deelprestaties worden aangeboden en per deelprestatie een prijsopgave staat vermeld, verplicht dat dienstverlener niet deze prijsopgave(n) eveneens gestand te doen indien de wederpartij niet van alle deelprestaties gebruik wenst te maken.

#### **Lid 2 – Geldigheid**

Alle offertes van dienstverlener zijn een maand geldig, tenzij in die offertes een andere geldigheidstermijn is genoemd. Aan een offerte kan op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product of de dienstverlening waarop de offerte betrekking heeft, hetzij bij de businesspartner(s) met wie dienstverlener samenwerkt, hetzij bij dienstverlener niet meer beschikbaar is.

#### **Lid 3 – Kennelijke vergissingen en verschrijvingen**

Dienstverlener kan niet aan zijn offerte worden gehouden indien de wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

#### **Lid 4 – Aanvaarding met voorbehoud of wijziging**

Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod dan is dienstverlener daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij dienstverlener anders aangeeft. Dienstverlener is in de hier bedoelde situatie gerechtigd condities en/of prijsopgave(n) (opnieuw) aan te bieden, die afwijken van de eerder aangeboden condities of prijsopgaven.

### **ARTIKEL 4 – OVEREENKOMSTEN**

#### **Lid 1 – Algemeen**

**1.1.** Tussen dienstverlener en de wederpartij kunnen, eventueel naast elkaar, voortdurende overeenkomsten en incidentele overeenkomsten bestaan.

**1.2.** Een voortdurende overeenkomst komt tot stand door een daartoe opgesteld en door partijen ondertekend document.

**1.3.** Een incidentele overeenkomst komt tot stand door:

**1.3.1.** Een daartoe opgesteld en door partijen ondertekend document, danwel

**1.3.2.** Het bevestigen door dienstverlener van een opdracht of verzoek van de wederpartij, danwel

**1.3.3.** Het accorderen door de wederpartij van een voorstel tot dienstverlening van dienstverlener.

**1.4.** Overeenkomsten tussen partijen zijn overeenkomsten van opdracht, zoals gedefinieerd in art. BW 7:400 of een daarvoor in de plaats getreden artikel.

**1.5.** Overeenkomsten leiden aan de zijde van dienstverlener uitsluitend tot inspanningsverbintenissen, tenzij in die overeenkomst anders bepaald wordt danwel uit de aard van de verbintenis onomstotelijk voortvloeit dat deze een resultaatverbintenis is.

## **Lid 2 - Geen overeenkomst**

Indien dienstverlener dan wel de wederpartij te kennen geeft de prestaties van partijen schriftelijk te willen vastleggen, zal er geen overeenkomst tussen partijen tot stand zijn gekomen tot het moment dat schriftelijke vastlegging heeft plaatsgevonden en deze door beide partijen is ondertekend. Bij latere wijziging in of aanvulling op de overeenkomst geldt dat indien één van de partijen deze wijziging schriftelijk vast wenst te leggen, deze wijziging of aanvulling niet van kracht is alvorens deze schriftelijk is vastgelegd en door beide partijen is ondertekend.

## **Lid 3 – Wijzigingen in overeenkomsten**

De wederpartij heeft het recht wijzigingen in lopende overeenkomsten tussen dienstverlener en de betreffende wederpartij voor te stellen, doch dienstverlener is niet gehouden deze wijzigingen te accorderen. Door het niet accorderen door dienstverlener zal deze nimmer in verzuim zijn dan wel in gebreke kunnen komen. dienstverlener kan nadere voorwaarden verbinden aan de wijziging van de overeenkomst, waaronder ook het wijzigen van eerder overeengekomen tarieven.

## **ARTIKEL 5 – OVERMACHT**

### **Lid 1 – Algemeen**

Dienstverlener is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de wederpartij, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt (hierna: overmacht). Dienstverlener kan zich eveneens op overmacht beroepen in de situatie dat deze intreedt nadat dienstverlener reeds aan haar verplichtingen had moeten voldoen, doch zij met instemming van de wederpartij deze op later moment alsnog mag nakomen. Dienstverlener is gehouden een beroep op overmacht schriftelijk aan de wederpartij te berichten, onder nauwkeurige opgave van de datum waarop de periode van overmacht is aangevangen.

### **Lid 2 – Begrip overmacht**

Onder overmacht wordt in Deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop dienstverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor dienstverlener niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van dienstverlener of van door hem ingeschakelde derden zijn daaronder inbegrepen.

### **Lid 3 – Opschorten en ontbinden bij overmacht dienstverlener**

**3.1.** Dienstverlener kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt, het nakomen van haar verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, zonder hiervoor enige financiële compensatie aan de wederpartij schuldig te zijn.

**3.2.** Indien voor het leveren van de bij incidentele overeenkomst bepaalde prestatie(s) door dienstverlener een fatale termijn is overeengekomen, wordt deze termijn door het beroep op overmacht niet verlengd, tenzij partijen alsnog anders overeenkomen. Indien de overmacht nog steeds voortduurt op het moment dat de (al dan niet verlengde) fatale termijn verstrijkt, dan wel zoveel eerder als onomstotelijk vaststaat dat op het moment van het verstrijken van de fatale termijn de overmacht nog steeds zal bestaan, is ieder der partijen gerechtigd de incidentele overeenkomst door een aldus luidende verklaring aan de andere partij te ontbinden, in welk geval over en weer tussen partijen geen schadevergoeding of schadeloosstelling verschuldigd zal zijn.

**3.3.** Indien voor het leveren van de bij incidentele overeenkomst bepaalde prestatie(s) door dienstverlener een indicatieve termijn of geen termijn is overeengekomen, en de periode van overmacht duurt langer dan dertig volle dagen (waarbij de eerste en de laatste dag van de periode van overmacht voor een volle dag tellen), dan is ieder der partijen na het verstrijken van die dertig dagen, of zoveel eerder als onomstotelijk vaststaat dat de overmacht tenminste die dertig dagen zal duren, gerechtigd de incidentele overeenkomst door een aldus luidende verklaring aan de andere partij te ontbinden, in welk geval over en weer tussen partijen geen schadevergoeding of schadeloosstelling verschuldigd zal zijn.

#### **Lid 4 – Prestatie reeds gedeeltelijk geleverd**

Indien dienstverlener bij de aanvang van de periode van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst reeds gedeeltelijk had nagekomen of deze tijdens de periode van overmacht alsnog gedeeltelijk nakomt en aan de gedeeltelijk geleverde prestatie is zelfstandige betekenis en waarde toe te kennen en de gedeeltelijk geleverde prestatie staat of komt ook daadwerkelijk de wederpartij ter beschikking bij de ontbinding van de overeenkomst, dan heeft dienstverlener recht op een gedeeltelijke betaling van de overeengekomen beloning. Tenzij door partijen vooraf anders is overeengekomen, zal het alsdan te berekenen bedrag aan gedeeltelijke betaling worden bepaald door het aantal door dienstverlener aan die gedeeltelijk geleverde prestatie bestede uren te vermenigvuldigen met het toepasselijke uurtarief, zoals dat door dienstverlener werd gehanteerd ten tijde van de werkzaamheden. Eventuele kosten die door dienstverlener werden gemaakt worden voor zover zij zijn toe te rekenen aan de gedeeltelijk geleverde prestatie, eveneens doorberekend.

## **ARTIKEL 6 – UITVOERING DIENSTVERLENING**

### **Lid 1 – Algemeen**

Dienstverlener zal de dienstverlening laten uitvoeren door een door haar aan te wijzen terzake kundige medewerker van haar bedrijf.

### **Lid 2 – Na overlijden**

**2.1.** Indien het directielid dat tevens de meerderheid van de eigendom van het bedrijf van dienstverlener bezit, tijdens de looptijd van een overeenkomst tussen dienstverlener en de wederpartij, overlijdt en er geen ander eindverantwoordelijk directielid is, eindigt de overeenkomst niet van rechtswege door dat overlijden. Het bepaalde in artikel 7:409 BW is niet van toepassing. De erfgenamen van de overledene hebben in deze situatie de keuze de overeenkomst ongewijzigd uit te (laten) voeren dan wel aan de wederpartij te verklaren zich niet langer aan de overeenkomst gebonden te achten. De erfgenamen dienen hun keuze zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na het overlijden aan de wederpartij kenbaar te maken. De wederpartij is gebonden aan de uitkomst van die keuze, tenzij van de wederpartij in redelijkheid niet gevergd kan worden de uitvoering van de overeenkomst te laten geschieden onder de verantwoordelijkheid van een ander dan de overledene.

**2.2.** Is er in de situatie als in het vorige lid omschreven wél een ander eindverantwoordelijk directielid of wordt dit aansluitend aan het overlijden aangesteld, dan wordt de overeenkomst uitgevoerd onder diens eindverantwoordelijkheid, tenzij door het overlijden het bedrijf van dienstverlener feitelijk wordt gestaakt vanaf het overlijdensmoment.

**2.3.** Indien enige overeenkomst tussen partijen ingevolge het bepaalde in dit artikel wordt ontbonden, is door geen der partijen of diens rechtverkrijgenden enige schadevergoeding verschuldigd.

## **ARTIKEL 7 – KWALITEIT DIENSTVERLENING**

### **Lid 1 – Belang wederpartij**

Uitgangspunt bij het uitvoeren van de dienstverlening door dienstverlener is het belang van de wederpartij.

### **Lid 2 - Basis: informatie wederpartij**

De dienstverlening zal steeds mede gebaseerd zijn op de schriftelijke en/of mondelinge informatie die de wederpartij aan dienstverlener verstrekte.

### **Lid 3 - Niveau**

De dienstverlening zal op het niveau zijn dat redelijkerwijs verwacht mag worden van een vergelijkbaar professioneel adviseur.

### **Lid 4 - Meetmoment**

Juridische, fiscale, wetstechnische en overige vaktechnische informatie aan de wederpartij zal gebaseerd zijn op de stand van zaken in het betreffende vakgebied op het moment van het verstrekken van die informatie, zoals die stand van zaken aan een vergelijkbaar professioneel adviseur in financiële dienstverlening bekend behoort te zijn.

## **ARTIKEL 8 – AANSPRAKELIJKHEID**

### **Lid 1 – Aansprakelijkheid uitgesloten**

Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor de hierna genoemde feiten en/of omstandigheden, dan wel de gevolgen of schades, van welke aard dan ook, die daaruit voortvloeien of daarmee samenhangen:

**1.1.** Door de wederpartij verstrekte (gedeeltelijk) onjuiste informatie.

**1.2.** Door de wederpartij achteraf aangebrachte wijzigingen in opdrachten, verzoeken etcetera aan dienstverlener, waardoor in een eerder stadium uitgebrachte informatie, offertes, berekeningen, adviezen en dergelijke door dienstverlener niet meer (volledig) van toepassing of van kracht zijn.

**1.3.** Wijzigingen in wet- of regelgeving, die van kracht is geworden na de dienstverlening door dienstverlener, ook niet indien deze wijzigingen terugwerkende kracht zouden hebben, waardoor de dienstverlening of de daarop gevolgde transacties achteraf onder andere wet- of regelgeving (kunnen) komen te vallen dan eerder het geval was.

**1.4.** Het niet (volledig) begrijpen of kennen, dan wel (gedeeltelijk) verkeerd hanteren door de wederpartij van adviezen, informatie, voorstellen, wet- en regelgeving, etcetera.

**1.5.** Het niet opvolgen door de wederpartij van door dienstverlener gegeven adviezen.

**1.6.** Verkeerde uitkomsten, van welke aard ook, voortvloeiende uit berekeningen die door dienstverlener werden gemaakt met behulp van softwareprogrammatuur die niet binnen het bedrijf van dienstverlener of een daaraan gelieerd bedrijf, waarin dienstverlener de meerderheid van de eigendom bezit, werd ontwikkeld.

**1.7.** Schade van welke aard dan ook, die voortvloeit uit dan wel samenhangt met de dienstverlening, tenzij sprake is van opzet, grove schuld of een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van dienstverlener, dan wel een ernstig tekortschieten in het nakomen van de verplichtingen, waaronder de zorgplicht, die een vergelijkbare dienstverlener in vergelijkbare omstandigheden redelijkerwijze heeft.

**1.8.** Het door de wederpartij niet of niet geheel voldoen aan enige uit deze Algemene Voorwaarden voor de wederpartij voortvloeiende verplichting.

### **Lid 2 – Beperking aansprakelijkheid**

**2.1.** Met inachtneming van het bepaalde in 2.2. van dit lid, is dienstverlener aansprakelijk voor tekortkomingen aan haar zijde in de uitvoering van overeenkomsten, voor zover die aansprakelijkheid niet ingevolge het eerste lid van dit artikel, danwel in enige andere leveringsconditie van dienstverlener is uitgesloten en tevens voor zover die tekortkomingen het gevolg zijn van het niet in acht nemen door dienstverlener van de zorgvuldigheid, de deskundigheid en het vakmanschap die een vergelijkbaar professioneel handelend adviseur in vergelijkbare situaties in acht behoort te nemen.

**2.2.** Met inachtneming van het bepaalde in 2.1. van dit lid wordt de aansprakelijkheid als volgt beperkt:

**2.2.1.** De schadevergoeding bestaat nooit uit een hoger bedrag dan de werkelijke schade, met een maximum van € 5.000,--.

**2.2.2.** Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar terzake daarvan uitkeert.

**2.2.3.** Aanspraken van de wederpartij terzake van de in dit artikel geregelde aansprakelijkheid, dienen binnen één maand na ontdekking van de schade door de wederpartij middels een aangetekend schrijven aan dienstverlener te zijn meegedeeld.

## **ARTIKEL 9 – BELONING DIENSTVERLENER**

### **Lid 1 – Geen kosteloze dienstverlening**

De dienstverlening van dienstverlener is nimmer kosteloos, tenzij het tegendeel vooraf is overeengekomen of aangegeven door dienstverlener.

### **Lid 2 – Beloning in overeenkomst**

Voor de wijze waarop dienstverlener voor haar werkzaamheden beloond zal worden, alsmede voor de hoogte van die beloning, is bepalend hetgeen daaromtrent in de overeenkomsten tussen partijen is vastgelegd.

### **Lid 3 – Geen overeenkomst**

**3.1.** Indien er terzake van de beloning voor de dienstverlening door partijen geen overeenkomst is gesloten, of er is wel een overeenkomst gesloten, maar de dienstverlening valt niet (volledig) onder hetgeen werd overeengekomen, dan wordt de hier bedoelde dienstverlening terzake waarvan geen beloningsafspraken bestaan aan de wederpartij gefactureerd tegen de toepasselijke (uur)tarieven, zoals die bij dienstverlener van kracht waren op het moment van de dienstverlening. Dienstverlener zal zich inspannen steeds haar meest recente tarievenoverzicht op haar website te publiceren. Het tarievenoverzicht wordt in elk geval op eerste verzoek van de wederpartij kosteloos toegezonden.

**3.2.** Eventuele kosten die dienstverlener maakt en terzake waarvan geen overeenkomst is gesloten c.q. die niet vallen onder hetgeen in een overeenkomst is vastgelegd, worden aan de wederpartij doorberekend.



## **ARTIKEL 10 – TERMIJNEN**

### **Lid 1 – Indicatief of fataal**

De door dienstverlener aangegeven termijn voor het verrichten van de dienstverlening is steeds indicatief, tenzij schriftelijke een fatale termijn is overeengekomen. Aan het overschrijden van de indicatieve termijn kan de wederpartij noch het recht ontlenen de overeenkomst te ontbinden, noch het recht op schadevergoeding ontlenen, één en ander behoudens het bepaalde in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden alsmede behoudens de gevallen in de wet bepaald.

### **Lid 2 - Overschrijden fatale termijn**

Indien een fatale termijn is overeengekomen en deze termijn door dienstverlener wordt overschreden, staat het de wederpartij vrij de overeenkomst te ontbinden zonder dat daarbij een recht tot schadevergoeding jegens dienstverlener ontstaat, tenzij schriftelijk anders werd overeengekomen. Evenmin is de wederpartij in dit geval enige overeengekomen vergoeding aan dienstverlener verschuldigd, tenzij schriftelijk anders werd overeengekomen. Indien de wederpartij niet binnen 24 uur na het verstrijken van de fatale termijn een beroep op de ontbinding doet, zal de overeenkomst worden voortgezet als ware deze gesloten met een indicatieve termijn, die gelijk is aan de eerder overeengekomen fatale termijn. Vervolgens is het bepaalde in lid 1 van dit artikel van toepassing.

### **Lid 3 – Wijzigen termijn**

Indien dienstverlener en de wederpartij na de totstandkoming van de overeenkomst aanpassing respectievelijk wijziging van de dienstverlening overeenkomen, zal dienstverlener de wederpartij ten spoedigste op de hoogte stellen zo een dergelijke wijziging of aanpassing tevens een wijziging in de aanvankelijk overeengekomen termijn van afwikkeling impliceert.

## **ARTIKEL 11 - ADRES EN ADRESWIJZIGINGEN**

### **Lid 1 – Laatst bekend adres**

Bij de bepaling van het adres (zowel post-, vestigings-, als woonadres) van de wederpartij zal dienstverlener steeds uitgaan van het aan dienstverlener laatst bekende adres van de wederpartij. Onder laatst bekende adres wordt verstaan het laatste adres dat de wederpartij schriftelijk (per brief, per fax of per e-mail) aan dienstverlener heeft kenbaar gemaakt of bevestigd.

### **Lid 2 – Adreswijzigingen**

Wijzigingen in enig adres van de wederpartij, dienen door of rechtsgeldig namens de wederpartij altijd schriftelijk (eventueel per e-mail) te worden doorgegeven. Een mondeling doorgegeven adreswijziging wordt niet als geldige adreswijziging beschouwd of behandeld.

### **Lid 3 – Gevolgen niet doorgeven adreswijziging**

**3.1.** Poststukken die door dienstverlener zijn verzonden naar het onder lid 1 van dit artikel omschreven adres, worden geacht naar het juiste adres te zijn verzonden in het geval de wederpartij een adreswijziging niet aan dienstverlener heeft doorgegeven op de wijze als in lid 2 van dit artikel bepaald.

**3.2.** Poststukken die bij dienstverlener onbestelbaar retour komen in verband met een niet doorgegeven adreswijziging van de wederpartij, ontslaan dienstverlener van de verplichting volgende poststukken naar hetzelfde adres te zenden.

**3.3.** Dienstverlener is niet gehouden poststukken als in dit lid onder 3.2. bedoeld, te bewaren voor de wederpartij totdat deze een juist adres aan dienstverlener doorgeeft.

**3.4.** Op dienstverlener rust nimmer een plicht tot recherche van een juist adres, indien de wederpartij geen gevolg heeft gegeven aan het bepaalde in lid 2 van dit artikel.

## **ARTIKEL 12 – DIGITALE COMMUNICATIE**

### **Lid 1 – E-mail verkeer**

E-mail berichten die tussen dienstverlener en de wederpartij worden uitgewisseld hebben alleen rechtskracht, indien de goede ontvangst van het betreffende e-mail bericht door de beoogde ontvanger, door de verzender aangetoond kan worden. Dit kan geschieden door ofwel een reactie van de ontvanger op het door deze ontvangen bericht, ofwel een geautomatiseerd aangemaakt bericht, verstuurd aan de verzender, waaruit de goede ontvangst door de ontvanger blijkt.

### **Lid 2 – Wijziging E-mailadres**

Indien dienstverlener danwel de wederpartij haar e-mailadres wijzigt, geeft zij dit zo spoedig mogelijk aan de ander door. Het missen van informatie kan door partijen niet aan elkaar worden tegengeworpen indien dit zijn oorsprong vindt in het niet doorgeven van een gewijzigd e-mailadres.

### **Lid 3 - Actief beheer E-mailadres**

Onverkort hetgeen in lid 1 van dit artikel is bepaald, wordt de wederpartij die haar e-mail adres aan dienstverlener kenbaar maakt, geacht dit e-mailadres regelmatig op nieuw binnengekomen berichten te controleren en zodoende kennis te nemen van informatie die dienstverlener heeft verzonden. Het missen van informatie kan aan dienstverlener niet worden tegengeworpen indien dit zijn oorsprong vindt in het niet regelmatig controleren op nieuwe berichten door de wederpartij.

### **Lid 4 - Informatie is geen advies**

Informatie die dienstverlener aan de wederpartij per e-mail verstrekt, heeft niet de kracht van een advies, tenzij het tegendeel bij die informatie staat vermeld of voortvloeit uit de leveringscondities van dienstverlener.

## **ARTIKEL 13 – BETALINGEN**

### **Lid 1 - Tijdig betalen**

De wederpartij is gehouden ervoor zorg te dragen dat het totaalbedrag van elke aan de wederpartij gezonden factuur van dienstverlener binnen twintig dagen na dagtekening van de factuur is bijgeschreven op een door dienstverlener aangegeven bankrekening. Indien uiterlijk op de twintigste dag bijschrijving niet heeft plaatsgevonden, is de wederpartij vanaf de eenentwintigste dag van rechtswege in verzuim.

### **Lid 2 – Valutadag bepalend**

Een factuur is betaald, indien het volledige factuurbedrag is bijgeschreven op de door dienstverlener aangegeven bankrekening. Daarbij is bepalend voor de beoordeling of er tijdig betaald is de valutadag van bijschrijving zoals gehanteerd door de bankinstelling.

### **Lid 3 – Bezwaar tegen factuur**

Indien de wederpartij bezwaar heeft tegen een door dienstverlener ingediende factuur, dient de wederpartij dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zeven dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te maken aan dienstverlener, onder nauwkeurige specificatie en beargumentering van het bezwaar. Indien dienstverlener vervolgens haar factuur ongewijzigd handhaaft, blijft de betalingstermijn als vermeld in lid 1 van dit artikel van kracht, tenzij tussen dienstverlener en wederpartij alsnog anders wordt overeengekomen. In het geval dienstverlener haar oorspronkelijke factuur vervangt door een nieuwe factuur, dan wel een suppletiefactuur op de oorspronkelijke factuur uitbrengt, vervalt de betalingstermijn van de oorspronkelijke factuur en wordt deze vervangen door die van de nieuwe factuur of, in het geval van een suppletiefactuur, geldt de betalingstermijn van de suppletiefactuur voor het saldo van de originele en de suppletiefactuur en gaat die betalingstermijn in op de factuurdatum van de suppletiefactuur.

#### **Lid 4 – Deelfacturen**

Partijen kunnen overeenkomen dat dienstverlener reeds voor het einde van haar werkzaamheden terzake van een incidentele overeenkomst, één of meerdere deelfacturen aan de wederpartij zal aanbieden. Een dergelijke afspraak is alleen geldig indien deze schriftelijk is vastgelegd. In dat geval zijn alle bepalingen uit dit artikel ook op die deelfacturen van toepassing.

#### **Lid 5 – Gevolg niet tijdige betaling**

Bij niet tijdige betaling is dienstverlener gerechtigd tot een rentevergoeding over het niet tijdig betaalde deel van de factuur, te berekenen over een periode die aanvangt met de eenentwintigste kalenderdag na de dagtekening van de factuur tot en met de kalenderdag waarop de volledige bijschrijving heeft plaatsgevonden, zulks met inachtneming van het bepaalde in lid 2 van dit artikel. De rentevergoeding is gelijk aan de wettelijke rente per jaar, verhoogd met drie procentpunten en wordt berekend in dagen nauwkeurig.

#### **Lid 6 – Kosten.**

Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die dienstverlener bij niet tijdige betaling door de wederpartij als in dit artikel bepaald zal maken om de haar toekomende bedragen te incasseren dan wel de wederpartij te bewegen tot het nakomen van de op haar rustende verplichtingen, zullen voor rekening van de wederpartij komen en blijven, waarbij de wederpartij terzake van de buitengerechtelijke kosten minimaal 15% van het verschuldigde bedrag aan dienstverlener zal dienen te vergoeden met een minimum van € 150,-. De in de vorige zin bedoelde kosten blijven onverkort verschuldigd, indien dienstverlener eenmaal is aangevangen of heeft laten aanvangen met gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso-activiteiten (het verzenden of laten verzenden van maximaal twee betalingsverzoeken- en/of aanmaningen na de oorspronkelijke factuur daaronder niet begrepen), ongeacht het moment daarna waarop of de reden waarom de wederpartij alsnog haar betalingsverplichtingen nakomt.

#### **Lid 7 – Verhoging factuurbedragen ivm franchise rechtsbijstandverzekering**

Indien

- enig door de wederpartij aan dienstverlener verschuldigd bedrag blijft beneden een eventuele franchise of andere drempel die geldt in een door dienstverlener afgesloten rechtsbijstandverzekering met een incassodekking en
- de wederpartij nalatig blijft in de tijdige betaling van het door haar verschuldigde aan dienstverlener en
- dienstverlener haar rechtsbijstandverzekeraar inschakelt teneinde incasso te verkrijgen,

wordt het aan dienstverlener verschuldigde bedrag zonodig verhoogd tot het minimale bedrag waarbij de zoëven bedoelde incassodekking van kracht is.

### **ARTIKEL 14 – RECLAMES**

#### **Lid 1 – Tijdig kenbaar maken**

Indien de wederpartij van oordeel is dat de dienstverlening niet of niet geheel voldoet aan de eisen die daaraan gesteld mogen worden, dient de wederpartij de betreffende klacht binnen twee weken na afronding van de dienstverlening of, zo het een duidelijk te onderscheiden onderdeel daarvan is: binnen twee weken na het afronden van de dienstverlening inzake dat onderdeel, schriftelijk kenbaar te maken aan dienstverlener, onder nauwkeurige specificatie en beargumentering van de klacht. Indien de wederpartij binnen de in dit lid genoemde termijnen geen reclames op de aangegeven wijze heeft ingediend, wordt de wederpartij geacht in te stemmen met de dienstverlening door dienstverlener.

#### **Lid 2 – Recht van herstel**

Indien met inachtneming van lid 1 van dit artikel wordt vastgesteld dat dienstverlener tekort is geschoten in de dienstverlening, is dienstverlener gerechtigd de overeengekomen dienstverlening alsnog te verrichten, tenzij dit door de aard van de dienstverlening c.q. de aard van het tekortschieten niet meer mogelijk is, dan wel tenzij beide partijen ermee instemmen dat dienstverlener de dienstverlening niet alsnog zal verrichten.

## **ARTIKEL 15 – INTELLECTUELE EIGENDOM**

Dienstverlener behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en/of andere wet- en regelgeving op het terrein van de intellectuele eigendom. Dienstverlener heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover zij geen vertrouwelijke informatie van of betreffende de wederpartij openbaar maakt, waardoor die informatie of de situatie waarin die informatie wordt gebruikt, is te herleiden tot identificatie van de wederpartij. Dienstverlener is terzake van het gebruik als in de vorige zin bedoeld, nimmer enige vergoeding aan de wederpartij of diens rechtsverkrijgenden verschuldigd.

## **ARTIKEL 16 – TOEPASSELIJK RECHT**

### **Lid 1 – Nederlands recht**

Op de dienstverlening alsmede op deze Algemene Voorwaarden van Dienstverlening is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

### **Lid 2 – Bevoegde rechter**

Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van dienstverlener, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

## **ARTIKEL 17 – DATUM INWERKINGTREDING**

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking per 19 september 2011.

## **ARTIKEL 18 – DEPONERING**

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht, onder dossiernummer 30185021.