

# Algemene voorwaarden KVS Administraties

## Per 03-02-2017

KVS Incasso is een handelsnaam van KVS Administraties. Onderstaand volgen de algemene voorwaarden van KVS Administraties. Voor KVS Administraties dient u derhalve ook KVS Incasso te lezen.

### Artikel 1: Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.2. Gebruiker: KVS Administraties is de gebruiker van deze algemene voorwaarden
- 1.3. Opdrachtgever: de wederpartij van gebruiker
- 1.4. Overeenkomst: de overeenkomst tot het verrichten van diensten
- 1.5. Debiteur: de schuldenaar van de opdrachtgever

### Artikel 2: Algemeen

- 2.1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden of in de bijbehorende overeenkomst nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden en overeenkomst volledig van toepassing. Gebruiker en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij voor zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
- 2.5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.
- 2.6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 2.7. Indien gebruiker niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat gebruiker in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

- 3.1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.2. Gebruiker kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden, indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.
- 3.5. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### Artikel 4: Contractsduur; uitvoeringstermijn

- 4.1. De overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 4.2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Gebruiker dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 4.3. De overeenkomst kan – tenzij vaststaat dat uitvoering blijvend onmogelijk is – door opdrachtgever niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij gebruiker de overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een haar na afloop van de overeengekomen termijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn.

**Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst, informatie en middelen**

- 5.1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de kundigheid die opdrachtgever redelijkerwijs van gebruiker mag verwachten.
- 5.2. Gebruiker bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de opdracht wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. De toepasselijkheid van artikel 7:404 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.3. Gebruiker heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 5.4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, tijdig en behoorlijk aan gebruiker worden verstrekt. Deze gegevens worden verstrekt in de vorm en op de wijze, die gebruiker aangeeft. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of niet behoorlijk aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.5. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle middelen en voorzieningen, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en ten allen tijde aan gebruiker ter beschikking staan en naar behoren functioneren. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde middelen niet afdoende ter beschikking van gebruiker zijn, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.6. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan gebruiker verstrekte gegevens, middelen en voorzieningen.
- 5.7. Opdrachtgever is gehouden gebruiker onverwijld te informeren omtrent wijzigingen in de verstrekte gegevens, dan wel andere feiten en omstandigheden, die in verband met de uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn.
- 5.8. Indien opdrachtgever aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
- 5.9. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.10. Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

**Artikel 6: uitvoering opdracht tot incasso**

- 6.1. De bepalingen in dit artikel zijn van toepassing bij de uitvoering van een opdracht tot incasso en kunnen afwijken van het bepaalde in artikel 5.
- 6.2. Indien opdrachtgever gebruiker opdraagt een vordering te incasseren, machtigt opdrachtgever gebruiker in haar naam alle benodigde incasso- en gerechtelijke handelingen te (doen) verrichten die naar het oordeel van gebruiker noodzakelijk zijn. Genoemde machtiging houdt onder meer in:
  - het zowel schriftelijk als telefonisch benaderen van de debiteur;
  - het aan debiteur in rekening brengen van rente en kosten;
  - het ontvangen van gelden;
  - het zo nodig treffen van een verantwoorde betalingsregeling.
- 6.3. Opdrachtgever dient, na het verstrekken van de opdracht, geen contacten met de debiteur te hebben over de betrokken vordering(en) en de debiteur in deze gevallen naar gebruiker te verwijzen. Er zal door opdrachtgever hoe dan ook niet eerder dan na ruggespraak met gebruiker afspraken met debiteur worden gemaakt aangaande de ter incasso aangeboden vordering(en). Indien opdrachtgever deze voorwaarde niet in acht neemt, is er sprake van wanprestatie van de zijde van opdrachtgever in de zin van art. 6:74 e.v. BW.
- 6.4. Gebruiker zal de door de opdrachtgever aangeleverde vordering binnen de wettelijke en/of contractuele incassokosten en/of rente verhogen, waarbij rente wordt berekend totdat de gehele vordering voldaan is.
- 6.5. Gebruiker is altijd bevoegd aangenomen opdrachten voortijdig te staken, indien blijkt, om wat voor reden dan ook, dat het niet mogelijk is om de vordering te incasseren of dat het niet is zinvol om het incassotraject verder te doorlopen.

**Artikel 7: Geheimhouding**

- 7.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 7.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van

verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

- 7.3. Indien door opdrachtgever dan wel door zijn medewerkers of aan hem gelieerde personen om welke reden dan ook niet aan het in dit artikel bepaalde wordt voldaan, is opdrachtgever verplicht alle door gebruiker dientengevolge geleden schade te vergoeden en haar te vrijwaren voor aanspraken op schadevergoeding die dientengevolge door derden bij haar worden ingediend.

#### **Artikel 8: Honorarium**

- 8.1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
- 8.2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt in dat geval berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden werden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- 8.3. Gebruiker behoudt zich het recht voor om op 1 januari van elk jaar de gebruikelijke tarieven aan te passen.
- 8.4. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
- 8.5. Bij overeenkomsten met een looptijd langer dan één maand zullen het verschuldigde honorarium en eventuele kosten maandelijks in rekening gebracht worden.
- 8.6. Gebruiker mag een vast overeengekomen honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan gebruiker, dat in redelijkheid niet van gebruiker mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Gebruiker zal de opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium in kennis stellen. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

#### **Artikel 9: Tarieven opdracht tot incasso en voortraject**

- 9.1. In uitzondering op artikel 8 gelden de bepalingen van dit artikel in het geval van een opdracht tot incasso en/of het voortraject daartoe.
- 9.2. Gebruiker brengt voor het versturen van een laatste officiële herinnering, ongeacht of er een betaling van de debiteur volgt of niet, de verzendkosten en een gebruikelijk vast tarief van gebruiker in rekening bij de opdrachtgever.
- 9.3. In het geval van een opdracht tot incasso zal gebruiker haar kosten verhalen op de debiteur met uitzondering van de in de onderstaande bepalingen omschreven gevallen. Deze buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn eveneens voor rekening van de debiteur.
- 9.4. Wanneer (een deel van) de gelden zijn ontvangen, zal gebruiker (een deel van) de hoofdsom overmaken naar de opdrachtgever inclusief de wettelijke rente en exclusief de incassokosten. De door gebruiker ontvangen gelden, welke voor de opdrachtgever bestemd zijn, worden uiterlijk binnen 3 werkdagen overgeboekt naar de opdrachtgever. Tevens zal zij de opdrachtgever een specificatie sturen van de ontvangen gelden, wettelijke rente en incassokosten.
- 9.5. Gebruiker verhaalt de aan haar toekomende incassokosten wel bij de opdrachtgever, indien de opdrachtgever, nadat een dossier ter incasso uit handen is gegeven en de werkzaamheden zijn aangevangen, zonder gebruiker hiervan op de hoogte te stellen afspraken maakt met de debiteur en betalingen ontvangt.
- 9.6. Tevens worden de incassokosten bij de opdrachtgever verhaald, indien de opdrachtgever, nadat een dossier ter incasso is overgedragen, zonder een geldige reden haar dossier intrekt.
- 9.7. Indien de opdrachtgever het dossier intrekt, voordat de brief is verzonden door gebruiker waarin gesommeerd wordt dat tevens de incassokosten moeten worden betaald, brengt gebruiker de incassokosten niet in rekening.

#### **Artikel 10: Betaling en incassokosten**

- 10.1. Betaling dient te geschieden door de opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder enige aftrek, korting of verrekening, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door gebruiker is aangegeven.
- 10.2. Eventueel bezwaar tegen de hoogte van een factuur van gebruiker dient binnen 14 dagen na de verzending daarvan schriftelijk aan gebruiker gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. Indien bezwaar of de motivatie daarvan binnen de gestelde termijn uitblijft, wordt opdrachtgever geacht met de hoogte van de factuur in te stemmen. Bezwaar ontslaat de opdrachtgever niet van zijn verplichting de factuur te voldoen, tenzij gebruiker dit schriftelijk bevestigt.
- 10.3. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 10.4. Het verzuim van de opdrachtgever die een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (particuliere opdrachtgever), treedt in, nadat hij is aangemaand tot betaling en betaling uitblijft, veertien

- dagen na de dag van aanmaning. In de aanmaning wordt eveneens aangegeven wat de gevolgen van het uitblijven van betaling zijn.
- 10.5. Gebruiker heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de (incasso)kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de (incasso)kosten worden voldaan.
  - 10.6. Indien de opdrachtgever in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn eveneens voor rekening van de opdrachtgever.
  - 10.7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 11: Wijziging van de overeenkomst**

- 11.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 11.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen. Bedoelde wijziging of aanvulling van de overeenkomst geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
- 11.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten. Gebruiker is gerechtigd aan opdrachtgever meerkosten in rekening te brengen.
- 11.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### **Artikel 12: Opzegging**

- 12.1. De toepasselijkheid van artikel 7:408 lid 1 en 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Artikel 7:408 lid 1 BW is enkel van toepassing indien de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die een opdracht heeft verstrekt anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 12.2. Ieder van partijen is bevoegd de overeenkomst met inachtneming van een termijn van tenminste 2 kalendermaanden tegen het einde van een kalendermaand door opzegging te beëindigen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 12.3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 12.4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor gebruiker extra kosten met zich meebrengt, is opdrachtgever verplicht deze aan gebruiker te betalen met inachtneming van hetgeen is gesteld in artikel 8 en 9 van deze algemene voorwaarden.
- 12.5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het gebruiker vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

#### **Artikel 13: Overmacht**

- 13.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
- 13.2. 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 gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker of derden worden daaronder begrepen.
- 13.3. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker haar verplichtingen had moeten nakomen.
- 13.4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 13.5. Voor zoveel gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen

gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 14: Opschorting en ontbinding**

- 14.1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
- opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
  - na het sluiten van de overeenkomst gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
  - opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van gebruiker kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 14.2. Voorts is gebruiker bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 14.3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien gebruiker de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 14.4. Indien gebruiker tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 14.5. Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is gebruiker gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

#### **Artikel 15: Klachtenregeling**

- 15.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren. Gebruiker dient uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht te reageren.
- 15.2. Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, behoudens voorzover de gebruiker aan opdrachtgever schriftelijk te kennen heeft gegeven dat deze de klacht (deels) gegrond acht.
- 15.3. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 15.4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, kan gebruiker een gedeelte van het reeds betaalde honorarium terugbetalen zonder verdere uitvoering aan de opdracht te geven en zal gebruiker in voorkomend geval slechts aansprakelijk kunnen zijn binnen de grenzen van artikel 17.

#### **Artikel 16: Vervaltermijn**

- 16.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 15 is opdrachtgever gehouden, indien hij van oordeel is of blijft dat gebruiker de overeenkomst niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, zulks - tenzij dit reeds op grond van het bepaalde in artikel 15.1 is gebeurd - onverwijld schriftelijk aan gebruiker kenbaar te maken en de daarop gebaseerde aanspraken binnen één jaar na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één jaar, nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend te maken, bij gebreke waarvan al zijn rechten en aanspraken te die zake vervallen door het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn.

#### **Artikel 17: Aansprakelijkheid**

- 17.1. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. Onder gebruiker zijn in deze en de volgende bepalingen van dit artikel mede begrepen eventuele door haar bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.
- 17.2. Opdrachtgever aanvaardt dat iedere zakelijke beslissing een eventueel risico met zich meebrengt en dat gebruiker bij het verstrekken van adviezen en gegevens tegenover de opdrachtgever hiervoor geen zekerheid kan bieden op welke wijze dan ook.
- 17.3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat gebruiker is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 17.4. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, welke is veroorzaakt doordat de opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn uit artikel 5 voortvloeiende verplichtingen.
- 17.5. Gebruiker is te allen tijde niet aansprakelijk voor verlies, schade, geheel of gedeeltelijk veroorzaakt door verzuim, nalatigheid of onachtzaamheid van derden of voortvloeiend uit toevallige omstandigheden buiten haar controle bij

- het inwinnen, ontvangen, interpreteren, samenvatten, rapporteren, communiceren of leveren van diensten, adviezen en/of gegevens.
- 17.6. Gebruiker is voorts niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht betrokken derden.
  - 17.7. In het geval van een opdracht tot incasso levert gebruiker te allen tijde een inspanningsverplichting en kan zij nimmer gehouden worden aan of aansprakelijk zijn voor het incasso resultaat.
  - 17.8. Gebruiker is overigens steeds bevoegd de schade van de opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.
  - 17.9. De aansprakelijkheid van gebruiker is beperkt tot maximaal tweemaal het bedrag van het honorarium, dat door gebruiker aan de opdrachtgever in rekening is gebracht voor het verrichten van de werkzaamheden waarin de oorzaak van de schade is gelegen, met dien verstande dat daarbij alleen het honorarium in aanmerking wordt genomen dat betrekking heeft op de laatste drie maanden waarin die werkzaamheden zijn verricht.
  - 17.10. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, geleden verlies, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
  - 17.11. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove onzorgvuldigheid van gebruiker.

**Artikel 18: Vrijwaringen**

- 18.1. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker van claims met betrekking tot eigendommen van de opdrachtgever.
- 18.2. De opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- 18.3. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden terzake van schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit de door gebruiker uitgevoerde opdracht, indien en voor zover gebruiker daarvoor krachtens het bepaalde in artikel 17 niet jegens de opdrachtgever aansprakelijk is.
- 18.4. Indien gebruiker door derden mocht worden aangesproken in de in dit artikel omschreven gevallen, dan is de opdrachtgever gehouden gebruiker zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is gebruiker, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van gebruiker en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.

**Artikel 19: Naheffing loonheffingen**

- 19.1. In geval van naheffing van loonheffingen, hetzij bij opdrachtgever hetzij bij gebruiker, zal de ene partij de andere partij binnen één week na ontvangst van de betreffende aanslag middels een aangetekende brief informeren, opdat beide partijen hun financiële belang bij het indienen van een bezwaarschrift zoveel mogelijk kunnen borgen. Zij zullen hun handelswijze in dat verband zoveel mogelijk onderling afstemmen.

**Artikel 20: Intellectuele eigendom en auteursrechten**

- 20.1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die gebruiker toekomen op grond van de Auteurswet.
- 20.2. Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals dossiers, rapporten, adviezen, overeenkomsten, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- 20.3. Gebruiker behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

**Artikel 21: Toepasselijk recht en geschillen**

- 21.1. Deze algemene voorwaarden en alle rechtsverhoudingen tussen gebruiker en de opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
- 21.2. De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.
- 21.3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

**Artikel 22: Vindplaats**

- 22.1. Deze voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van gebruiker en gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.
- 22.2. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.