

Algemene voorwaarden Specto! Pensioen Support (AVD 1.0 / 10-02-2010)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Bescheiden*: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers.
2. *Diensten*:
 - a. Het aanbevelen van één of meer specifieke pensioen-, levens- en/of schadeverzekeringen, spaarrekeningen en rechten van deelnemingen in beleggingsinstellingen aan een cliënt, en/of;
 - b. Het in algemene zin aanbevelen van generieke levens- en/of schadeverzekeringen, spaarrekeningen en rechten van deelnemingen in beleggingsinstellingen aan een cliënt, en/of;
 - c. Het doen van algemene aanbevelingen ten aanzien van de (verzekerings)portefeuille van cliënt, al dan niet op basis van een financiële analyse.
3. *Opdracht*: De tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever gesloten overeenkomst van opdracht tot dienstverlening ex. artikel 7:400 BW e.v.
4. *Opdrachtnemer*: Specto! Pensioen Support, gevestigd te Klaproos 21 in (3903 GX) Veenendaal (Nederland).
5. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
6. *Overeenkomst*: elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever, conform het bepaalde in de opdrachtbevestiging.
7. *Partijen*: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.
8. *Werkzaamheden*: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die door opdrachtnemer uit anderen hoofde worden verricht. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.

Artikel 2 De aard van dienstverlening door opdrachtnemer

Opdrachtnemer is onder meer actief op het gebied van financiële dienstverlening, financiële planning, financiële advisering. De exacte aard en reikwijdte van de opdracht wordt door opdrachtnemer en opdrachtgever in goed overleg bepaald en vastgelegd in een overeenkomst van opdracht tot dienstverlening.

Artikel 3 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht tot dienstverlening, welke door opdrachtnemer en opdrachtgever binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden zijn aangegaan.

1. Alle bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van de opdrachtnemer, haar werknemers, evenals overige personen die bij, voor of namens haar werkzaam zijn.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door opdrachtnemer niet geaccepteerd.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en de betreffende bepaling zal in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 4 Aanvang en duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand en vangt aan op het moment dat de door opdrachtgever ondertekende overeenkomst van opdracht tot dienstverlening door opdrachtnemer retour is ontvangen en is ondertekend. De aanvang van de opdracht kan tevens geschied door een mondelinge verstrekking van de opdracht door de opdrachtgever.
2. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

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.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer opdrachtgever tevoren schriftelijk inlichten in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 en lid 4 van dit artikel zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

Artikel 6 Wat opdrachtnemer van de opdrachtgever verwacht

1. Opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van opdrachtnemer hoge eisen stellen, maar opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
2. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van opdrachtnemer te stellen.
3. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
4. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het aangaan en meerdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
5. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever.
6. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze getourneerd.

Artikel 7 Uitvoering opdracht

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. Het staat opdrachtnemer vrij, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, verleende opdrachten onder haar verantwoordelijkheid geheel of gedeeltelijk te laten uitvoeren door één of meer van de aan haar kantoor verbonden werknemers c.q. door opdrachtnemer ingeschakelde hulpverleners of derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 Burgerlijk Wetboek is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Opdrachtnemer kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
4. De opdrachtnemer houdt de opdrachtgever op de hoogte van zijn werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing van de opdracht, indien de opdrachtgever daarvan onkundig is.
5. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van opdrachtgever, welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.
6. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op. Opdrachtgever kan, bij overschrijding van een dergelijke termijn, wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen, waarbinnen opdrachtnemer de overeenkomst, behoudens overmacht, wel uitgevoerd moet hebben. Overschrijding van de nieuwe, redelijke, termijn levert wel een grond op voor ontbinding van de overeenkomst door opdrachtgever.

Artikel 8 Geheimhouding en exclusiviteit

1. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke- of beroepsregels, opdrachtnemer een informatieplicht opleggen, of voor zover opdrachtgever opdrachtnemer van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet verhoudingsmatig collegiaal overleg binnen de organisatie van opdrachtnemer, voor zover opdrachtnemer zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk acht.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.
3. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van opdrachtnemer openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van opdrachtnemer, op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.

Artikel 9 Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer.

Artikel 10 Overmacht

Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van werknemers, storingen in het computernetwerk en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen zijn onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van opdrachtnemer, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van opdrachtnemer. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
2. Opdrachtgever heeft het recht, in geval de situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.
3. Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer 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 11 Informatie over de wijze van beloning

A. Wijze van beloning

In de door opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen overeenkomst van opdracht tot dienstverlening wordt aangegeven op welke wijze opdrachtnemer door opdrachtgever beloond zal worden.

De beloning van opdrachtnemer kan bestaan uit:

- a. Een vast honorarium.
- b. Een variabel honorarium, dat wordt vastgesteld op grond van de door opdrachtnemer werkelijk bestede uren, tegen een overeengekomen uurtarief.
- c. Een combinatie van vorenbedoelde vergoedingen.

B. Beloning op basis van honorarium

1. Opdrachtnemer kan met opdrachtgever overeenkomen dat opdrachtnemer als vergoeding van de in de opdracht ingesloten werkzaamheden een vast of variabel honorarium in rekening wordt gebracht.
2. Indien opdrachtnemer de opdracht uitvoert op basis van een variabel honorarium, wordt voordat opdrachtnemer aan de opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, de te besteden uren, als de kosten die hiermee gemoed zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontleen.
3. Indien een vast honorarium is overeengekomen, is opdrachtnemer gerechtigd daarenboven een tarief per gewerkte tijdseenheid in rekening te brengen, indien en voor zover de werkzaamheden de in de overeenkomst voorziene werkzaamheden te boven gaan, hetgeen opdrachtgever alsdan eveneens verschuldigd is.
4. Indien opdrachtnemer een vast of variabel honorarium met opdrachtgever is overeengekomen, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium, 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 opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd, dat opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte.
5. De honoraria van opdrachtnemer kunnen afhankelijk worden gemaakt van het betrokken financiële belang van de zaak, de hoedanigheid van de opdrachtgever (zakelijk/particulier) en/of de mate waarin gebruik moet worden gemaakt van gespecialiseerde kennis. Opdrachtnemer is gerechtigd de door haar gehanteerde tarieven (periodiek) te wijzigen. De actuele tarieven staan vermeld in de overeenkomst van opdracht.
6. Opdrachtnemer vraagt bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. De opdrachtgever is dan gehouden om op verlangen van opdrachtnemer tot betaling van een voorschot over te gaan. Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van zijn werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever een door opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
7. Het honorarium van opdrachtnemer, zo nodig vermeerderd met verschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening gebracht.

8. Opdrachtnemer specificeert de nota's naar opdracht en, in geval van een variabel honorarium, naar het aantal uren dat daarmee gemoed is. Het te declareren honorarium wordt alsdan bepaald aan de hand van de werkelijk bestede tijd, waarbij verrichte werkzaamheden worden genoteerd in eenheden van minimaal tien minuten.
9. De betaling van de nota's is niet afhankelijk van de uitkomst van de verrichte werkzaamheden.
10. Het honorarium en eventuele kostenramingen worden – voor zover van toepassing – vermeerderd met omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege, indien en voor zover er sprake is van dienstverlening aan de zijde van de opdrachtnemer. Het bepaalde in dit lid is gebaseerd op de op het moment van totstandkoming van de onderhavige voorwaarden geldende (fiscale) wetgeving. Zodra deze wetgeving dwingendrechtelijk wijzigt, zal de onderhavige bepaling tevens worden aangepast aan deze gewijzigde wetgeving.
11. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van het honorarium afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het honorarium. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd. De opdrachtnemer heeft in dit geval slechts recht op het volle honorarium, indien het einde van de overeenkomst aan de opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van het volle honorarium, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het honorarium worden de besparingen die voor de opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.

Artikel 12 Afspraken rondom de betaling van de beloning

1. Indien een honorarium is overeengekomen dient opdrachtgever het factuurbedrag te voldoen overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Indien opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van opdrachtnemer.
3. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijk incassering van de vordering, zijn voor rekening van opdrachtgever, ook voor zover deze kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen.
4. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd van opdrachtgever te verlangen dat deze (aanvullende) zekerheid stelt in een door opdrachtnemer te bepalen vorm. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtnemer aan opdrachtnemer uit welken hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
5. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

Artikel 13 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Opdrachtnemer heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten.
2. Indien de opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door opdrachtnemer, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot de beloning die opdrachtnemer heeft ontvangen voor de desbetreffende opdracht met een maximum tot de uitkering die plaats vindt op grond van de door de opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
3. Indien op grond van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de door de opdrachtnemer in het kader van de opdracht ontvangen beloning. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:
 - bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
 - bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen (werknemers van opdrachtnemer daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met opdrachtnemer verbonden organisatie;
 - bij opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het

vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, opdrachtnemer of derden.

6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat de opdrachtgever haar onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft verstrekt of deze gegevens niet tijdig heeft verstrekt.
7. Reclames met betrekking tot gedeclareerde honoraria dienen op straffe van verval schriftelijk te zijn ingediend binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum. Reclames en aansprakelijkstelling met betrekking tot een verwijtbaar gebrek in de nakoming door opdrachtnemer van de uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen dienen, op straffe van verval van enig recht, binnen een termijn van 30 kalenderdagen nadat het gebrek redelijkerwijs kenbaar kon zijn, schriftelijk te zijn ingediend.
8. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, welke samenhangen met of voortvloeien uit de werkzaamheden die voor de opdrachtgever zijn of worden verricht, behoudens opzet en grove schuld zijdens opdrachtnemer bij het ontstaan van die aanspraken.
9. Opdrachtgever zal werknemers van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden of (hulp)personen nimmer aanspreken.
10. Opdrachtnemer is voor tekortkomingen van derden/hulppersonen slechts aansprakelijk indien en voor zover de daaruit voortvloeiende schade door haar op de hulppersonen/derden kan worden verhaald. Opdrachtnemer is gemachtigd door de opdrachtgever om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van hulppersonen/derden te aanvaarden.
11. Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die mocht voortvloeien uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.
12. Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden opdrachtnemer daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij opdrachtnemer te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.

Artikel 14 Beëindiging overeenkomst

1. De opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen de overeenkomst die wordt aangegaan voor onbepaalde tijd ieder kalenderjaar uiterlijk twee maanden voor het begin van een nieuw kalenderjaar schriftelijk opzeggen. Is die overeenkomst voor bepaalde tijd overeengekomen dan zal de overeenkomst van rechtswege eindigen zonder dat opzegging is vereist.
2. Elk der partijen is in ieder geval gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen in de volgende gevallen:
 - a. indien de wederpartij surseance van betaling aanvraagt of in surseance van betaling verkeert;
 - b. indien de wederpartij failliet wordt verklaard of dienst faillissement is aangevraagd;
 - c. indien de wederpartij tekortschiet in de naleving van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst op grond van boek 6 BW;
 - d. indien de opdrachtnemer zijn huidige onderneming staakt; zulks onverminderd het recht van de opzeggende partij om schadevergoeding te vorderen en onverminderd de overige bepalingen van deze overeenkomst.
3. De overeenkomst kan met wederzijds goedvinden ook onmiddellijk tussentijds beëindigd worden.
4. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.
5. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal opdrachtnemer 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. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de opdrachtnemer toerekenbaar zijn.

Artikel 15 Opschorting/ontbinding

1. Opdrachtnemer heeft het recht om de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
 - a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst opdrachtnemer 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.
 - c. 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.
2. Voorts is opdrachtnemer 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.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 16 Klachten(procedure) en de erkende geschilleninstantie

1. Indien opdrachtgever een klacht heeft over een afhandeling of de werkwijze van opdrachtnemer in het algemeen of over gebrekkige

informatie over de wijze van dienstverlening, wordt opdrachtgever verzocht opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk te informeren. Na ontvangst van de klacht neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever conform de klachtenprocedure.

2. Alle klachten worden aan de hand van de klachtenprocedure van opdrachtnemer behandeld. Indien opdrachtgever meer informatie hierover wil hebben, dan kan hij de procedure bij opdrachtnemer opvragen.
3. Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever klaagt, dan wel binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, behoudens voor zover opdrachtnemer te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht.
5. In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door opdrachtgever reeds betaald honorarium.
6. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht.
7. Mochten opdrachtnemer en opdrachtgever onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen en mocht de klacht gelegen zijn op het gebied van financiële dienstverlening, dan kan opdrachtgever zijn klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) te Den Haag:
Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
info@kifid.nl / www.kifid.nl

Artikel 17 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd. Indien het geschil gelegen is op het gebied van financiële dienstverlening, dienen partijen het geschil eerst te beslechten middels de in artikel 16 leden 1 tot en met 6 genoemde interne klachtenprocedure. Mocht het geschil dan niet tot een voor partijen bevredigend resultaat hebben geleid, dan dient het geschil te worden beslecht de hand van de in artikel 16 lid 7 genoemde procedure bij het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid). Mocht het geschil dan nog niet tot een voor partijen bevredigend resultaat hebben geleid, dan zijn partijen vrij om dit geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter, een en ander als bedoeld in dit artikel.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer kiezen voor een andere wijze van geschillenbeslechting.
4. Er is sprake van een geschil als bedoeld in dit artikel zodra één der partijen dat stelt.
5. 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 18 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

1. Opdrachtnemer is bevoegd om deze algemene voorwaarden in de loop van de uitvoering van een opdracht te wijzigen. Een wijziging zal aan de opdrachtgever kenbaar worden gemaakt, waarna de gewijzigde voorwaarden voor de verdere duur van de opdracht van toepassing zijn.
2. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht.
3. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.