



- Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden.
- Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, tenzij Opdrachtnemer te kennen heeft gegeven dat hij de klacht gegrond acht.
- Ingeval van een terecht uitgebrachte klacht heeft Opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet meer uitvoeren van de Opdracht tegen restitutie naar evenredigheid van het reeds door opdrachtgever betaalde honorarium.

#### L. Aansprakelijkheid

- Opdrachtnemer is enkel aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
- Behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer, is hij in ieder geval niet aansprakelijk voor:
  - Schade bij Opdrachtgever of derden, indien de schade het gevolg is van de verstreking van onjuiste, onvolledige of niet tijdig aangeleverde bescheiden, gegevens of informatie door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, of anderszins het gevolg van handelen of nalaten door Opdrachtgever, waaronder begrepen de situatie dat de Opdrachtnemer niet in staat is de jaarstukken binnen de wettelijke termijn te deponeren bij de Kamer van Koophandel als gevolg van handelen of nalaten aan de zijde van Opdrachtgever;
  - Bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van handelen of nalaten van door Opdrachtnemer ingeschakelde hulpverleners (werknemers van Opdrachtnemers daar niet onder begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Opdrachtnemer verbonden organisatie;
  - Bij Opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, daaronder begrepen stagnatie in de gebruikelijke gang van zaken in de onderneming van Opdrachtgever.
  - Schade die voortvloeit uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur of cloud applicaties, tenzij er voor zover de leverancier van bedoelde programmatuur of applicaties aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.
  - Schade zijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van beleggingen en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van beleggingen. Voorts is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden van derden, waaronder begrepen enige van een aanbieder afkomstige prognoses omtrent de behalen resultaat, rendement, rentabiliteit en dergelijke.
- De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar uitbetaalt, met inbegrip van het bedrag aan eigen risico van Opdrachtnemer in dat geval. Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar niet uitkeert dan is de aansprakelijkheid beperkt tot één maal het voor de betreffende opdracht of deelopdracht in rekening gebrachte en door Opdrachtgever betaalde honorarium. Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar niet uitkeert en de aansprakelijkheid vloeit voort uit een overeenkomst met een looptijd van meer dan één jaar, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal één maal het honorarium dat kan worden toegerekend aan het betreffende deel van de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever gedurende één jaar voorafgaand aan het ontstaan van schade verrichte werkzaamheden. De aansprakelijkheid is in alle gevallen, waarin de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar niet uitkeert, beperkt tot een bedrag van € 100.000,-.
- Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht om, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van het gebrek. Indien Opdrachtnemer niet in staat wordt gesteld de schade ongedaan te maken of te beperken vervalt het recht op schadevergoeding.
- 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.
- Tijdens de uitvoering van de opdracht kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag, zoals bijvoorbeeld cloud toepassingen. Behoudens voorzover schriftelijk anders is overeengekomen, mogen partijen er van uitgaan dat verzending van correct geadresseerde faxberichten, e-mails en voice-mailberichten, ongeacht of deze vertrouwelijke informatie of stukken bevatten die op de opdracht betrekking hebben, over en weer worden aanvaard. Hetzelfde geldt voor andere door partijen gebruikte en aanvaarde communicatiemiddelen.
- Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor schade die ontstaat tengevolge van het gebruik van deze middelen, waaronder schade tengevolge van niet-aflevering of vertraagde aflevering van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het communicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen al hetgeen doen of nalaten wat redelijkerwijs van hen verwacht mag worden ter voorkoming van voornoemde risico's. Behoudens tegenbewijs door de ontvanger, levert het data-uittreksel uit de computersystemen van de verzender dwingend bewijs op van de verzonden elektronische communicatie.
- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, daaronder mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, commissarissen en personeel van Opdrachtgever, alsmede gelieerde rechtspersonen en ondernemingen en anderen die bij de organisatie van Opdrachtgever betrokken zijn, welke direct of indirect met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer in het bijzonder tegen vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoonbaar de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds, dan wel is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle mogelijke aanspraken van derden, indien Opdrachtnemer op grond van de wet of zijn beroepsregels gedwongen is de opdracht terug te geven of gedwongen wordt medewerking te verlenen aan overheidsinstanties, die gevraagd of ongevraagd gerechtigd zijn informatie te ontvangen welke Opdrachtnemer in de uitoefening van de overeenkomst van Opdrachtgever of derden heeft ontvangen.
- Alle beperkingen ten aanzien van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer die in dit artikel zijn opgenomen gelden onverkort voor de feitelijk uitvoerende(n) die werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever verrichten. Feitelijk uitvoerenden kunnen jegens Opdrachtgever ook een beroep doen op deze bepalingen.

#### M. Vervaltermijn

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtnemer uit welke hoofde ook jegens Opdrachtnemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door Opdrachtnemer, in ieder geval één jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden. Deze termijn is niet van toepassing op de mogelijkheid om een (tucht-) klacht in te dienen bij de daartoe aangewezen instantie(s) voor de klachtbehandeling.

#### N. Opzegging

- Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen de overeenkomst te allen tijde met onmiddellijke ingang door opzegging beëindigen, tenzij hierover in de opdrachtbevestiging of service level agreement afwijkende afspraken zijn gemaakt. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is voltooid, is het bepaalde onder artikel 1 lid 4 van toepassing en dienen in ieder geval het honorarium voor de verrichte werkzaamheden en de door Opdrachtnemer gemaakte kosten te worden vergoed.
- De opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden medegedeeld.
- Indien en voor zover Opdrachtnemer de overeenkomst door opzegging beëindigt, is hij gehouden Opdrachtgever gemotiveerd mede te delen welke redenen er aan de opzegging ten grondslag liggen en al datgene te doen wat de omstandigheden in het belang van Opdrachtgever eisen.
- Indien Opdrachtnemer, na opzegging van de overeenkomst door Opdrachtgever, vanuit de Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, het verzoek krijgt toch nog bepaalde (exit)werkzaamheden uit te voeren, waaronder begrepen het aanleveren of toelichten van (dossier)gegevens van Opdrachtgever, is Opdrachtnemer gerechtigd deze werkzaamheden tegen het honorarium als vermeld in artikel 1 lid 4 in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

#### O. Opschortingsrecht

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 het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.

#### P. Overig

- Indien Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verricht, draagt Opdrachtgever zorg voor een geschikte werkplek, die voldoet aan de wettelijk gestelde Arbonormen en aan andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat Opdrachtnemer in dat geval wordt voorzien van kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig zijn om de Overeenkomst uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten. Met betrekking tot beschikbaar gestelde

(computer) faciliteiten is Opdrachtgever verplicht voor continuïteit zorg te dragen, ondermeer door middel van back-ups, veiligheids- en viruscontroleprocedures.

- Opdrachtgever zal geen bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken medewerkers van Opdrachtnemer aannemen of benaderen om bij Opdrachtgever, al dan niet tijdelijk, direct of indirect, in dienst te treden, dan wel direct of indirect ten behoeve van Opdrachtgever, al dan niet in loondienst, werkzaamheden te verrichten gedurende de looptijd van de Overeenkomst of enige verlenging daarvan en gedurende 12 maanden na afloop daarvan.

#### Q. Klachtenregeling

- 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.
  - Alle klachten worden aan de hand van de klachtenprocedure van Opdrachtnemer behandeld, zoals omschreven in dit artikel.
  - 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 (ter attentie van de directie) kenbaar te worden gemaakt. Klachten met betrekking tot het factuurgeding dienen schriftelijk binnen 14 dagen na verzenddatum aan Opdrachtnemer (ter attentie van de directie) kenbaar te worden gemaakt.
  - Klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
  - Ingeval van een geconcludeerde 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 het door Opdrachtgever reeds betaalde honorarium.
  - Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van Opdrachtgever in verband met de klacht.
  - Mochten Opdrachtnemer en Opdrachtgever onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan Opdrachtgever, mits deze consument is in de door Kifid bedoelde zin, klachten inzake financiële producten of financiële dienstverlening voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) te Den Haag.  
Kifid; Postbus 93257; 2509 AG DEN HAAG;  
[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) / [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
- Opdrachtnemer heeft schriftelijk verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie Kifid in de vorm van een bindend advies te onderwerpen tot een maximaal bedrag van € 100.000,-. De Opdrachtgever dient derhalve bij het aanhangig maken van het geschil schriftelijk te verklaren dat hij de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend advies zal aanvaarden. Indien de Opdrachtgever dat weigert, zal de Geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen.
- Indien klachten niet (kunnen) worden voorgelegd aan Kifid, streven partijen ernaar klachten op te lossen door middel van mediation. Op deze mediation zijn de bepalingen van het NMI Mediation Reglement en de Gedragsregels voor de NMI Mediator van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam van toepassing. Partijen wijzen in gezamenlijk overleg een NMI-Mediator aan.

#### R. Toepasselijk recht en forumkeuze

- Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en op de algemene voorwaarden zelf, is het Nederlands recht van toepassing.
- Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze voorwaarden van toepassing zijn worden met uitsluiting beslecht door de rechtbank Oost-Brabant.
- In afwijking van het hiervoor bepaalde, kunnen partijen kiezen voor een andere wijze van geschillenbeslechting.
- De in de Nederlandse taal opgestelde versie van deze Algemene Voorwaarden heeft gelding boven de in de Engelse, Duitse of andere taal opgestelde Algemene Voorwaarden.
- Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie van de algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is bevoegd de algemene voorwaarden te wijzigen. Publicatie van de algemene voorwaarden vindt plaats op de website van Opdrachtnemer. Gewijzigde algemene voorwaarden gelden jegens Opdrachtgever vanaf 30 dagen nadat deze op elektronische wijze of anderszins op de hoogte is gesteld, tenzij Opdrachtgever binnen die termijn schriftelijk te kennen geeft tegen de wijziging bezwaar te maken. In dat geval blijven de ongewijzigde algemene voorwaarden tussen de partijen gelden totdat de overeenkomst is beëindigd.