



# Tienmorgen Advies B.V.

## Algemene leveringsvoorwaarden consumenten Tienmorgen Advies B.V., versie 1.0

### Definities

- Opdrachtnemer: Tienmorgen Advies B.V., gevestigd aan de Vlietstraat 5-7 te Hardinxveld-Giessendam, KVK-nummer 82883963.
- Consument: De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een overeenkomst aangaat met Opdrachtnemer.

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden consumenten zijn van toepassing op alle opdrachten, offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer partij is, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Consument zijn overeengekomen.

### Artikel 2 Aangaan overeenkomst

- 2.1 Overeenkomsten en nadere overeenkomsten, welke niet schriftelijk zijn aangegaan, zijn voor Opdrachtnemer eerst bindend na schriftelijke bevestiging van de zijde van Opdrachtnemer.
- 2.2 De verplichtingen van Opdrachtnemer gaan nooit verder dan door Opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd.

### Artikel 3 Offerte en totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle (schriftelijke) aanbiedingen/offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en geldig gedurende 1 maand na dagtekening, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien Consument het aanbod niet binnen de voornoemde termijn heeft aanvaard, vervalt het aanbod tenzij verlenging van het aanbod schriftelijk is overeengekomen. Na verval van het aanbod is Opdrachtnemer gerechtigd het aanbod te wijzigen.
- 3.2 Het aanbod is gebaseerd op de door Consument verstrekte informatie, waarbij Opdrachtnemer mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid hiervan. In geval de door de Consument verstrekte informatie niet juist blijkt te zijn, heeft Opdrachtnemer het recht om zijn offerte/prijs van de te leveren diensten eenzijdig aan te passen en meerwerk in rekening te brengen.
- 3.3 Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Consument redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.4 De aanbiedingen/offertes zijn één en ondeelbaar. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.3 Een overeenkomst komt pas tot stand indien Consument de offerte schriftelijk en binnen de in 3.1 genoemde termijn ondertekend heeft en Opdrachtnemer de overeenkomst schriftelijk (brief of e-mail) heeft bevestigd of wanneer de werkzaamheden, na onderling overleg tussen Consument en Opdrachtgever zijn opgestart.

### Artikel 4 Medewerking door Consument

- 4.1 Consument zal Opdrachtnemer steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 4.2 Consument staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. In geval de door de Consument verstrekte informatie niet juist blijkt te zijn, komt dit geheel voor rekening en risico van Consument.
- 4.3 Indien de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd doordat Consument zijn in de artikelen 4.1 genoemde verplichting niet nakomt dan wel de door Consument verstrekte informatie niet voldoet aan het in artikel 4.2 bepaalde, zijn de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van Consument en is Opdrachtnemer bevoegd het daardoor noodzakelijke geworden meerwerk in rekening te brengen.

### Artikel 5 Herroepingsrecht

- 5.1 De Consument heeft het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen na totstandkoming zonder opgave van redenen te ontbinden.
- 5.2 Om gebruik te maken van het herroepingsrecht, dient Consument Opdrachtnemer binnen de bedenktijd schriftelijk of via e-mail op de hoogte te stellen. Er kan ook gebruik gemaakt worden van het formulier voor herroeping wat op de website van Opdrachtnemer geplaatst is (<https://www.tienmorgenadvies.nl/over-ons/algemene-leveringsvoorwaarden>).
- 5.3 Indien Consument instemt met directe levering van de dienst binnen de bedenktijd, vervalt het herroepingsrecht, zodra de dienst volledig is uitgevoerd.
- 5.4 Opdrachtnemer zal bij een geldige herroeping binnen 14 dagen eventuele reeds betaalde bedragen na ontvangst van geleverde producten terugbetalen. Eventuele schade of waardevermindering van producten wordt verrekend.

### Artikel 6 Uitvoering

- 6.1 Opdrachtnemer neemt bij de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en zal deze overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren conform de eisen van goed vakmanschap.



- 6.2 Opdrachtnemer zal bij het uitvoeren van de overeenkomst zoveel mogelijk rekening houden met redelijke wensen Consument, mits dit naar oordeel van Opdrachtnemer bevorderlijk is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.
- 6.3 Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 6.4 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien hiervan sprake is, wordt een en ander duidelijk weergegeven in de offerte of aanbieding van Opdrachtnemer.
- 6.5 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Consument Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 6.6 Consument is, na de totstandkoming van de overeenkomst, niet gerechtigd de in de overeenkomst genoemde werkzaamheden aan derden uit te besteden of alsnog in eigen beheer uit te voeren. In het geval Consument in strijd met deze bepaling zal handelen, is hij schadeplichtig en/of zal de volledige in de offerte genoemde prijs dienen te betalen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Consument aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- 6.7 Rapportage en berekeningen worden opgeleverd in niet bewerkbare bestanden (bijvoorbeeld PDF bestanden). Berekeningsmodellen en (onderdelen van) software worden niet ter beschikking gesteld.

### **Artikel 7 Wijzigingen en meerwerk**

- 7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Consument, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Consument aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Opdrachtnemer bevoegde persoon en Consument akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor Consument geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren. Deze extra werkzaamheden zullen door Consument worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.
- 7.2 Consument aanvaardt dat door wijzigingen van de werkzaamheden als bedoeld in artikel 7.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de overeenkomst kan worden beïnvloed.
- 7.3 Indien Opdrachtnemer met Consument een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Consument in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

### **Artikel 8 Honorarium**

- 8.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een tarief per uur met een maximaal aantal te bestede uren, een vast honorarium of een andere afwijkende vergoeding overeengekomen. Een en ander is verder uitgewerkt in de aanbieding en de daaruit ontstane overeenkomst.
- 8.2 De tarieven/het honorarium worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het CBS indexcijfer dienstenprijzen.
- 8.3 Het honorarium is inclusief reis- en verblijfskosten en inclusief btw.

### **Artikel 9 Levering producten**

- 9.1 Voor zover Consument een product van Opdrachtnemer afneemt, is Consument verantwoordelijk voor installatie van dit product in haar systemen. Als de goederen met duidelijke transportschade aan Consument worden geleverd, dient Consument dit onverwijld bij Opdrachtnemer te melden.
- 9.2 Het aansluitschema van het product wordt door Opdrachtnemer in overleg met de door Consument uitgekozen installateur opgesteld. De installateur is vervolgens gehouden conform aansluitschema het product te installeren bij Consument. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid terzake de installatie van het product. Na installatie van het product op de bestaande installaties van Consument, zal Consument Opdrachtnemer vrijwaren voor alle vanuit het systeem ontstane fouten en daarmee samenhangende aansprakelijkheden tenzij komt vast te staan dat de schade het gevolg is van een op zichzelf staande fout in het product.
- 9.3 Opdrachtnemer zal na installatie van het product de hieruit eventueel voortvloeiende meetdata bewaken en Consument informeren aangaande de uitkomsten van de data en eventueel noodzakelijke aanpassingen.
- 9.4 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor eventuele datalekken bij Consument als gevolg van het gebruik van het product door Opdrachtnemer en/of Consument.
- 9.5 De door Opdrachtnemer aan Consument verstrekte garanties strekken niet verder dan de welke door de fabrikant van het product zijn afgegeven.
- 9.6 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer rijkt in dit kader niet verder dan het bedrag op de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in dit desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van eigen risico volgens de dan geldende polis. Voor het overige wordt terzake de aansprakelijkheid verwezen naar artikel 14 van deze algemene voorwaarden.



- 9.7 De geleverde producten blijven eigendom van Opdrachtnemer, totdat de volledige verkoopprijs en eventuele bijkomende kosten voor rekening van de Consument, zijn betaald. Bij betaling op rekening geldt het eigendomsvoorbehoud als zekerheid voor het openstaande saldo. Indien de Consument de contractuele afspraken niet nakomt, met name bij betalingsachterstand, heeft Opdrachtnemer het recht de producten terug te nemen. Het terugnemen van de producten verandert de contractuele verplichtingen niet, tenzij Opdrachtnemer dit uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigt.

In het geval van beslaglegging door derden op de gereserveerde goederen, zal Consument de beslaglegger wijzen op het eigendom van Opdrachtnemer en Opdrachtnemer onmiddellijk informeren.

#### **Artikel 10 Facturatie en betaling**

- 10.1 Betaling door Consument dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder korting of verrekening, door overschrijving naar een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
- 10.2 Facturatie vindt plaats zoals in de aanbieding en de daaruit ontstane overeenkomst is aangegeven.
- 10.3 Heeft Consument bezwaar tegen een factuur van Opdrachtnemer dan geeft Consument dit binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur te kennen. Consument heeft tot 14 dagen na dagtekening van de factuur de tijd dit bezwaar schriftelijk te motiveren. Indien Consument niet aan bovenstaande heeft voldaan, wordt Consument geacht de factuur te hebben aanvaard. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 10.4 Als de betalingstermijn verloopt zonder dat de consument (volledig) heeft betaald, is er sprake van 'verzuim' in de zin van artikel 6:81 e.v. BW, zonder dat de Opdrachtgever eerst een ingebrekestelling hoeft te sturen. De Consument is automatisch rente en vergoeding van eventueel de door Opdrachtgever te maken (buiten)gerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 10.5 Alle prijzen zijn inclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 10.6 De Consument is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde.

#### **Artikel 11 Termijnen**

- 11.1 Overschrijding van een overeengekomen (op)leveringstermijn geeft de Consument niet het recht de overeenkomst te annuleren, of de afname van of betaling voor diensten te weigeren, tenzij hij Opdrachtnemer schriftelijk alsnog een redelijke termijn voor de levering heeft gesteld en Opdrachtnemer ook binnen deze termijn niet aan haar verplichtingen zal hebben voldaan.

#### **Artikel 12 Opschorting, ontbinding en tussentijdse beëindiging**

- 12.1 Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten, indien de Consument de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Consument de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Consument bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Consument niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 12.2 Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Consument, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht, indien de Consument zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, na daartoe in gebreke te zijn gesteld en een redelijke termijn tot nakoming is gegeven en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, of zich onvoorziene omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst daardoor onmogelijk, dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt dat prompte naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
- 12.3 In geval van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van de Consument, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Consument niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Opdrachtnemer op de Consument zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
- 12.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Consument onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 12.5 Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 12.6 Indien de ontbinding aan de Consument toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- 12.7 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te annuleren bij zodanige wijziging van wet, regelgeving, rechtspraak of (semi)overheidsbeleid dat nakoming in redelijkheid niet meer van Opdrachtnemer kan worden verlangd. In dergelijke gevallen dient Opdrachtnemer de annulering schriftelijk aan Consument mede te delen. Deze is in dergelijke gevallen niet gerechtigd een schadevergoeding te vorderen.
- 12.8 Tussentijdse beëindiging van een overeenkomst is slechts mogelijk indien partijen zulks uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen of onder betaling van het verschuldigde bedrag tot het oorspronkelijke einde van de overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk een andere betaling schriftelijk overeengekomen zijn.

#### **Artikel 13 Overmacht**

- 13.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting in geval van overmacht. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die



(verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

- 13.2 Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. In dat geval is Opdrachtnemer verplicht te leveren zodra dit redelijkerwijs mogelijk is. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 13.3 Als zodanige omstandigheden komen onder meer in aanmerking: overheidsmaatregelen, bedrijfs-, verkeers- en/of transportstoringen, storingen in de aflevering van een gereed product, grondstoffen en/of hulpmiddelen, ziekte van ingezet personeel, werkstakingen, uitsluitingen, belemmeringen door derden, door beide partijen onvoorzien technische complicaties enzovoort. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan is Opdrachtnemer gerechtigd het reeds geleverde afzonderlijk te factureren en is de Consument gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke transactie.

#### **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

- 14.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door Consument te lijden indirecte schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een opdracht. Voor wat betreft de directe schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een opdracht is deze steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de dan geldende polis.
- 14.2 Indien voornoemde aansprakelijkheidsverzekering geen aanspraak geeft op een uitkering, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het bedrag van de tot het moment van de aansprakelijkheidsstelling gedeclareerde opdrachtsom. Bij opdrachten met een duur langer dan 1 jaar is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van 1 maal het jaarhonorarium. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,00.
- 14.3 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Consument Opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van de verplichtingen tekort blijft schieten.
- 14.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt doordat Consument tekort is geschoten in het tijdig verstrekken van juiste informatie welk Opdrachtnemer, naar haar oordeel, nodig heeft voor een juiste uitvoering van de overeenkomst.
- 14.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Consument verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 14.6 Consument zal Opdrachtnemer vrijwaren voor aansprakelijkheid als gevolg van aanspraken van derden alsmede voor schade, die is veroorzaakt door handelen of nalaten van bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden.
- 14.7 Buiten de in dit artikel genoemde aansprakelijkheid rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding jegens cliënt en/of derden, ongeacht de grond waarop een actie zou worden gebaseerd.

#### **Artikel 15 Vrijwaring**

- 15.1 De Consument vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Indien Opdrachtnemer uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Consument gehouden Opdrachtnemer 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 Consument in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Opdrachtnemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Consument.

#### **Artikel 16 Toepasselijk recht**

- 16.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten met Consument is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Partijen zullen een geschil pas aan de rechter voorleggen, nadat zij eerst hebben geprobeerd om het onderling op te lossen.
- 16.3 Alle geschillen welk tussen Opdrachtnemer en Consument mochten ontstaan naar aanleiding van een overeenkomst dan wel naar aanleiding van overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden berecht door de Rechtbank te Rotterdam, tenzij Opdrachtnemer ervoor kiest het geschil aan een ander gerecht voor te leggen.

#### **Artikel 17 Klachtenregeling**

- 17.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen volledig binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk (brief of e-mail) te worden ingediend bij Tienmorgen Advies B.V. Bij de klacht wordt in ieder geval naam en contactgegevens, een duidelijke omschrijving van de klacht en eventueel andere relevante gegevens aangeleverd.
- 17.2 Ingediende klachten worden binnen 14 werkdagen na ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Tienmorgen Advies B.V. binnen de termijn van 14 werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 17.3 Wij streven ernaar om de klacht in goed overleg op te lossen. De oplossing kan bestaan uit bijvoorbeeld: herstel van de fout, (deel)vergoeding, terugbetaling of een andere oplossing.
- 17.4 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, is er sprake van een geschil, zoals genoemd onder artikel 16 van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 18 Verwerking van gegevens en privacywetgeving**

- 18.1 Om de opdracht naar behoren uit te kunnen voeren, worden door Opdrachtnemer gegevens opgevraagd. Opdrachtnemer bewaart deze gegevens tot maximaal vijf jaar na het einde van de opdracht of zoveel langer als



wettelijk noodzakelijk is. Met het oog op de verwerking van de persoonsgegevens, wijst Opdrachtnemer erop dat Consument niet alleen het recht heeft om de toestemming tot verwerking van de gegevens in te trekken, maar ook op inzage in de gegevens, verwijdering te vorderen en het recht om "vergeten" te worden. Daarnaast bevestigt Opdrachtnemer dat het passende maatregelen heeft genomen ter bescherming van deze gegevens. Tot slot wijst Opdrachtnemer erop dat de gegevens niet met andere partijen, dan genoemd in de offerte en aanbiedingen, worden gedeeld zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

#### **Artikel 19: Slotbepaling**

- 19.1 Ingeval een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn of worden vernietigd, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever 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 wordt genomen. 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. 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.
- 19.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

