

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1: Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht en overeenkomst tussen Fiheze financiële planning, (hierna: "de dienstverlener") en de natuurlijke- of rechtspersoon (hierna "de opdrachtgever") waarop de dienstverlener deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Een digitaal bericht (waaronder sms en WhatsApp) van opdrachtgever aan dienstverlener wordt eerst geacht door dienstverlener te zijn ontvangen nadat dienstverlener de ontvangst daarvan schriftelijk bevestigt aan opdrachtgever. Indien de opdrachtgever binnen 48 uur na verzending geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen dan verifieert deze bij dienstverlener of het bericht hun daadwerkelijk heeft bereikt. Een automatische, al dan niet digitale, ontvangstbevestiging van dienstverlener aan de opdrachtgever wordt in geen geval beschouwd als een ontvangstbevestiging.
2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van, door de dienstverlener in het kader van een opdracht ingeschakelde, "derden".
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn, of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. De dienstverlener 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.
4. 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.
5. 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.
6. Indien de dienstverlener niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de dienstverlener in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
7. De dienstverlener behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

### Artikel 2: Offertes, aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van de dienstverlener zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. De dienstverlener is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging schriftelijk aan de dienstverlener is bevestigd en de opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of (als die termijn korter is) minimaal 48 uur voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.
2. De dienstverlener 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. De in de offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is de dienstverlener daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de dienstverlener anders aangeeft.

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht de dienstverlener niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### **Artikel 3: Contractduur, uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst, prijsverhoging**

1. De overeenkomst tussen de dienstverlener en de opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. 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 opdrachtgever de dienstverlener derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. De dienstverlener dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. De dienstverlener zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Het betreft hier een inspanningsverplichting, de dienstverlener staat niet in voor het succes en welslagen van de dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever gestelde doel.
4. De dienstverlener heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, indien de dienstverlener dit voor een goede uitvoering van de overeenkomst wenselijk acht. Iedere aansprakelijkheid van de dienstverlener voor tekortkomingen van deze derden is uitgesloten. Indien de dienstverlener derden inschakelt die daarbij een beperking van hun aansprakelijkheid bedingen, wordt een dergelijk beding door de dienstverlener mede namens de desbetreffende opdrachtgever van de dienstverlener aanvaard.
5. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
6. Indien door de dienstverlener of door dienstverlener ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. De dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan de dienstverlener 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.
9. De opdrachtgever dient de dienstverlener voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte stellen van eventuele specifieke wensen.
10. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de dienstverlener worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de dienstverlener zijn verstrekt, heeft de dienstverlener het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan de dienstverlener ter beschikking heeft gesteld. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat de dienstverlener is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.  
Opdrachtgever draagt er zorg voor dat eventuele aan dienstverlener verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten.
11. 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 de opdrachtgever, 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. De dienstverlener zal

- daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
12. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is de dienstverlener gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen de dienstverlener bevoegde persoon en de opdrachtgever 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 de dienstverlener op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
  13. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan de dienstverlener een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
  14. Indien de opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens de dienstverlener gehouden is, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van de dienstverlener daardoor direct of indirect ontstaan.
  15. Indien de dienstverlener met de opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is de dienstverlener niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de opdrachtgever 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 materialen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
  16. Indien de prijsstijging, anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst, meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij de dienstverlener alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag uit te voeren.

#### **Artikel 4: Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. De dienstverlener is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst de dienstverlener ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de opdrachtgever 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 opdrachtgever niet langer van de dienstverlener kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is de dienstverlener bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkerwijs niet van de dienstverlener kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van de dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien de dienstverlener tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is de dienstverlener gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is de dienstverlener gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de dienstverlener, zal de dienstverlener in overleg met de opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor de dienstverlener extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij de dienstverlener anders aangeeft.
8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van de opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het de dienstverlener vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van de dienstverlener op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
9. Indien de opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestede of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 5: Overmacht**

1. De dienstverlener is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt 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 zijn rekening komt.
2. 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 de dienstverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de dienstverlener niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van de dienstverlener of van derden daaronder begrepen. De dienstverlener heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat de dienstverlener zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. De dienstverlener kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. 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.
4. Voor zover de dienstverlener ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de dienstverlener gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 6: Annulering**

1. Annulering van geplande afspraken betreffende individuele opdrachtgevers dient uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip te geschieden.
2. Bij annuleringen binnen 24 uur voor deze geplande afspraak door of namens de individuele opdrachtgever, is de opdrachtgever verplicht 100% van de prijs te vergoeden.
3. Annulering van diensten kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden.

#### **Artikel 7: Honorarium**

1. Het honorarium van de dienstverlener is niet afhankelijk van het resultaat van de verleende opdracht en wordt, voor zover partijen geen andersluidende afspraken hebben gemaakt, berekend met inachtneming van de gebruikelijke tarieven van de dienstverlener.
2. Indien geen vast honorarium is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van de dienstverlener, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen. Eventuele kostenberamingen met betrekking tot het honorarium zijn exclusief BTW tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 8: Betaling en incassokosten**

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door de dienstverlener aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door de dienstverlener aangegeven. De dienstverlener is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente (en wanneer de opdrachtgever een consument is: de wettelijke rente) hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente (of wanneer de opdrachtgever een consument is: de wettelijke rente) verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. De dienstverlener heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. De dienstverlener kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. De dienstverlener kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
4. De opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan de dienstverlener verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247) boek 6 BW, is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
5. Indien de opdrachtgever in gebreke of 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, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien de dienstverlener echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. De opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

## **Artikel 9: Eigendomsrecht**

1. De opdrachtgever verplicht zich de geleverde of ter beschikking gestelde ideeën, werkwijzen, teksten, adviezen e.d. slechts aan te wenden voor eigen gebruik en deze niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding hetzij om niet, aan derden ter beschikking te stellen, noch op welke andere manier dan ook te handelen of nalaten te handelen, zodat derden hierover kunnen beschikken.
2. Alle rechten van industriële of intellectuele aard, zoals o.a. auteursrecht en copyright met betrekking tot de van de dienstverlener afkomstige of door de dienstverlener gebruikte ideeën, werkwijze, teksten, adviezen e.d. worden en blijven zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als daarna uitdrukkelijk en uitsluitend onvervreemdbaar eigendom van de dienstverlener, één en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming van de ideeën, werkwijzen, teksten, adviezen e.d. van de opdrachtgever zelf of van ingeschakelde derden. De uitoefening van deze rechten, openbaarmaking of overdracht van gegevens daaronder inbegrepen, is zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend aan de dienstverlener voorbehouden.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan de uitvoering, de ideeën, werkwijzen, teksten, adviezen e.d. van de dienstverlener te wijzigen, te herhalen of te vermenigvuldigen, ook niet wanneer het slechts een deel hiervan betreft, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de dienstverlener. De dienstverlener kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden, het betalen van een geldelijke vergoeding inbegrepen.
4. De dienstverlener heeft, tenzij zulks bij opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, het recht om tijdens een opdracht opgedane kennis en vervaardigd (nieuw) cursusmateriaal opnieuw voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht, zonder hiervoor op enigerlei wijze een vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd te zijn.
5. De dienstverlener heeft voor promotionele doeleinden het recht van door haar uitgevoerde projecten een beschrijving te maken en deze te vereenvoudigen en openbaar te maken.

## **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

1. Indien de dienstverlener aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de dienstverlener is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Ook is dienstverlener nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan dienstverlener verzonden (email)berichten dienstverlener niet hebben bereikt.
3. De dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door dienstverlener gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door dienstverlener kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
4. Indien de dienstverlener aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van de dienstverlener beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. De aansprakelijkheid van de dienstverlener is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
6. De dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
7. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de dienstverlener aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan de dienstverlener toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. De dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade welke het gevolg is van het niet opvolgen van het gegeven advies.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de dienstverlener.

## **Artikel 11: Vrijwaring**

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

## **Artikel 12: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

1. Partijen zijn verplicht strikte geheimhouding in acht te nemen met betrekking tot alle vertrouwelijke informatie waarmee partijen of personen waarvan zij zich bij de uitoefening van deze overeenkomst bedienen, in aanraking komen. Als vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval aangemerkt alle materialen (waaronder apparatuur/programmatuur), documenten, ideeën, gegevens of andere informatie die:
  - a) in relatie staat tot onderzoek en ontwikkeling, bedrijfsgeheimen of bedrijfsinformatie van de andere partij;
  - b) als vertrouwelijk is aangemerkt en aan de andere partij is toevertrouwd in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst.
2. Als vertrouwelijke informatie wordt niet aangemerkt die informatie die:
  - a) al bekend was bij de andere partij voor het sluiten van de overeenkomst;
  - b) algemeen bekend is of wordt zonder dat dit te verwijten valt aan de ontvangende partij;
  - c) rechtmatig door de ontvangende partij is verkregen door een derde die door deze bekendmaking geen geheimhoudingsplicht ten opzichte van de andere partij heeft geschonden;

- d) onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende partij.
3. Door de opdrachtgever aan dienstverlener verstrekte persoonsgegevens zullen door dienstverlener niet worden gebruikt voor of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailings e.d., behoudens voor zover dienstverlener op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
  4. Dienstverlener bewaart alle van de opdrachtgever ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en slaat deze op een zorgvuldige wijze op. dienstverlener neemt alle redelijkerwijs te nemen maatregelen om het verloren gaan van of ongewenste toegang tot deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen.
  5. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor verlies of tenietgaan van voornoemde informatie - al dan niet door cybercriminaliteit - tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van dienstverlener. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat altijd een kopie van de aan dienstverlener verstrekte informatie bewaard wordt.

#### **Artikel 13: Verval van recht**

1. Klachten met betrekking tot door dienstverlener verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van dienstverlener, te worden ingediend bij dienstverlener. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van opdrachtgever op.
2. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door dienstverlener verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### **Artikel 14: Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de dienstverlener partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. De rechter in de vestigingsplaats van de dienstverlener is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft de dienstverlener het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
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 15: Vindplaats en wijziging algemene voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn terug te vinden of na te lezen op [fiheze.nl](http://fiheze.nl) of worden op uitdrukkelijk verzoek kosteloos toegestuurd.
2. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met de dienstverlener.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Algemene voorwaarden opgesteld d.d. 10-2-2022