

# Algemene Voorwaarden SNK | Quality Assistance

## ARTIKEL 1 DEFINITIES

1. Deze algemene voorwaarden zijn van SNK | Quality Assistance, statutair gevestigd te Hoofddorp, SNK | Quality Assistance wordt hierna genoemd 'SNK' of 'Opdrachtnemer';
2. De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met SNK een overeenkomst is aangegaan, wordt hierna ook genoemd 'de Opdrachtgever';
3. Door SNK te leveren diensten, waaronder Advies, Bemiddeling, Begeleiding, worden hierna ook genoemd de 'Opdracht';
4. Partij met wie SNK zaken doet om Opdrachtgever te faciliteren wordt hierna ook genoemd 'Derde';

## ARTIKEL 2 TOEPASSINGSGBIED

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Opdrachten en andere verbintenissen voor zover partijen niet uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## ARTIKEL 3 OPDRACHT

1. Zodra SNK een door Opdrachtgever ondertekende opdracht schriftelijk heeft aanvaard of SNK met de uitvoering daarvan is begonnen, komt er een overeenkomst tot stand tussen Opdrachtgever en SNK.
2. Een overeenkomst tussen SNK en Opdrachtgever houdt in dat SNK zich moet inspannen om te komen tot het beste resultaat, hetgeen niet betekent dat SNK resultaten moet boeken.
3. SNK verstrekt Opdrachtgever schriftelijk een door Opdrachtgever ondertekende opdracht waarin alle bijzonderheden zijn opgenomen.
4. Tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden bepaalde termijnen waarbinnen SNK een opdracht zal uitvoeren nimmer als fatale termijnen beschouwd.
5. Andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij het aanvaarden van een advies, aanbieding of voorstel verwijst, zijn niet van toepassing op de overeenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
6. Alle offertes en aanbiedingen zijn gebaseerd op informatie die bij de uitvoering aan SNK is verstrekt. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot omstandigheden waarop SNK offertes en aanbiedingen heeft gebaseerd, is SNK verplicht 'Opdrachtgever' daarvan op de hoogte te stellen en is SNK bevoegd deze wijzigingen in de prestatie te verwerken of prijzen aan te passen.

## ARTIKEL 4 VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

1. 'Opdrachtgever' zal steeds, op eigen verzoek, alle voor SNK benodigde relevante informatie verstrekken voor een goede uitvoering van de gegeven opdracht. Dit omvat, niet uitputtend, wijzigingen in gezinssamenstelling, inkomen of de financiële situatie van klant.
2. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle benodigde informatie in de vereiste vorm en wijze.
3. SNK is bevoegd haar werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever aan voornoemde verplichtingen heeft voldaan.

## ARTIKEL 5 DERDEN

1. SNK zal bij de uitvoering van de opdracht soms gebruik maken van de diensten van derden.

2. SNK zal zoveel mogelijk vooraf overleg voeren met Opdrachtgever en zal de nodige zorgvuldigheid in acht nemen bij de selectie van deze derden.

## ARTIKEL 6 MEDEDELING

1. Opdrachtgever kan erop vertrouwen dat door Opdrachtgever aan SNK verzonden digitale berichten na ontvangst van de bevestiging van Opdrachtgever, SNK hebben bereikt.
2. Totdat Opdrachtgever een adreswijziging inclusief zijn of haar elektronische e-mailadres heeft aangekondigd, mag SNK ervan uitgaan dat Opdrachtgever bereikbaar is op het bij aanvang van de overeenkomst opgegeven (e-mail)adres.
3. Alle door SNK op de website of in papieren (promotionele) documentatie verstrekte schriftelijke informatie is bedoeld als een algemene presentatie van de dienstverlening van SNK en bindt SNK niet.
4. Alle door SNK op de website of in papieren (promotionele) documentatie verstrekte schriftelijke informatie is aan verandering onderhevig. SNK garandeert niet dat alle informatie actueel is. De Opdrachtgever kan aan dergelijke informatie geen rechten ontleen.

## ARTIKEL 7 VERGOEDING

1. Opdrachtgever en SNK komen overeen of het honorarium van SNK wordt betaald in een uurtarief of een vaste prijs. Voor uitgebreide informatie over prijzen verwijzen wij naar onze Prijslijst, die bij aanvang aan Opdrachtgever wordt overhandigd.
2. Alle prijzen en tarieven zijn in EURO's exclusief BTW.
3. SNK zal de Opdrachtgever vooraf informeren over wijzigingen in belastingen of andere heffingen.
4. SNK is gerechtigd de overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen zodra zich verhogingen voordoen van kosten, materialen of diensten die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en andere kosten in het kader van de werkzaamheden van SNK, mits alle gewijzigde prijzen en tarieven uitdrukkelijk door afnemer worden aanvaard.
5. De Opdrachtgever dient betalingen te verrichten op de door SNK voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Geschillen over facturen dienen steeds met een tegenvordering van Opdrachtgever te worden voorgelegd en zijn slechts toegestaan wanneer SNK de tegenvordering uitdrukkelijk en zonder voorbehoud heeft erkend of indien deze onherroepelijk in rechte is komen te staan.
7. Indien Opdrachtgever de betaling van facturen binnen de overeengekomen termijnen nalaat, is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, SNK rente over het openstaande bedrag verschuldigd. Indien na ingebrekestelling de nalatigheid voortduurt, wordt de vordering uit handen gegeven aan een derde, in welk geval Opdrachtgever, naast het totale bedrag, ook buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zal zijn, waarvan het bedrag wordt vastgesteld op 15% van het liquidatietarief dat door de rechtbank wordt toegepast.
8. Betalingen die Opdrachtgever doet worden eerst toegerekend aan alle verschuldigde rente en kosten en daarna aan de verschuldigde openstaande facturen en wel in volgorde de eerst openstaande facturen op basis van de factuurdatum.

## ARTIKEL 8 AANSPRAKELIJKHEID

1. Elke aansprakelijkheid van SNK en of haar bestuurders, medewerkers en anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever, zijn beperkt tot maximaal het totale honorarium dat voor de opdracht in rekening is gebracht met betrekking tot de schade.
2. SNK is niet aansprakelijk voor schade
  1. als gevolg van onjuiste of onvolledige door Opdrachtgever verstrekte informatie;
  2. in het geval dat e-mailberichten van Opdrachtgever SNK niet hebben bereikt;
  3. voor gevolgschade inclusief eventuele gedeerde winst.
3. SNK is niet aansprakelijk voor fouten en/of verkeerd handelen van betrokken werknemers of derden, tenzij het gaat om schade veroorzaakt door opzet of roekeloosheid van leidinggevenden en Opdrachtgever bewijs heeft dat er sprake is van opzet, roekeloosheid of grove schuld.

## ARTIKEL 9 VERTROUWELIJKHEID

1. SNK zal alle door Opdrachtgever verstrekte informatie strikt vertrouwelijk beschouwen en behandelen en zal deze informatie niet aan derden anders dan de betrokken derden bekendmaken.
2. SNK zal alleen die medewerkers informeren over de informatie, wiens mening nodig is om een zo goed mogelijk resultaat te behalen.
3. SNK zal deze medewerkers binden aan de inhoud van deze geheimhoudingsverklaring.
4. SNK zal de informatie uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de opdracht en niet voor andere doeleinden, tenzij SNK kan aantonen dat de informatie vóór de datum van ondertekening van deze verklaring algemeen bekend was.

## ARTIKEL 10 KLACHTEN

1. Eventuele klachten dienen SNK binnen zeven (7) dagen na de dag waarop zij zich hebben voorgedaan, te bereiken om verlies van rechten te voorkomen.
2. Een klacht dient schriftelijk aan SNK te worden gericht, vergezeld van een gedetailleerde en duidelijke omschrijving van de klachten.
3. Opdrachtgever is verplicht SNK in de gelegenheid te stellen gebreken te herstellen.

## ARTIKEL 11 OVERMACHT

Geen van de partijen betrokken bij deze Overeenkomst is aansprakelijk voor enige vertraging in de uitvoering, of voor het niet uitvoeren, van een van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst en is niet gehouden haar verplichtingen na te komen ingeval van overmacht, waaronder begrepen [niet limitatief]:

- als gevolg van oorlog of terrorisme;
- gewijzigde regelgeving van een overheidsinstantie of supranationale instanties of autoriteiten of regelgevende of zelfregulerende organisatie of falen van een dergelijk orgaan, autoriteit of organisatie om welke reden dan ook;
- elke oorzaak die naar alle redelijkheid niet voor haar rekening komt, waaronder uitdrukkelijk begrepen, storingen die tot gevolg hebben dat communicatie- en/of computerfaciliteiten onbereikbaar zijn;
- elke transport, haven- of luchthavenverstoring.

## ARTIKEL 12 BEËINDIGING OVEREENKOMST

1. Iedere Partij is bevoegd om deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien:
  1. de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van (één van) de bepalingen uit deze overeenkomst en, in geval van een voor herstel vatbare inbreuk, deze Partij nalaat de tekortkoming binnen 20 (twintig) dagen na ontvangst van een schriftelijk verzoek van de andere Partij te herstellen;
  2. aan een Partij surséance van betaling wordt verleend of een Partij failliet wordt verklaard; en/of
  3. een Partij wordt overgedragen, haar rechten en verplichtingen onder deze overeenkomst overdraagt of haar activiteiten beëindigt.
2. In geval van opzegging door de Opdrachtgever voor het einde van de opdracht is SNK gerechtigd de overeengekomen prijs, verminderd met de helft van de waarde van de openstaande diensten of indien in een bijna voltooid stadium, de werkelijke werkuren volgens de lijst van gewerkte uren in rekening te brengen.

## ARTIKEL 13 TOEPASSELIJK RECHT

Op deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden, overeenkomsten of enige andere rechtsopvatting onwettig of niet-

afdwingbaar wordt verklaard, wordt de bepaling nietig, waardoor de rest van de Algemene Voorwaarden of de overeenkomst volledig van kracht blijft.

#### ARTIKEL 14 VOORWAARDEN

1. Het doel van deze Algemene Voorwaarden is om de voorwaarden voor het gebruik van onze diensten te definiëren, evenals om de rechten en plichten van de partijen in dit kader te definiëren.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen in voorkomend geval worden aangevuld met bijzondere gebruiksvoorwaarden. In geval van tegenstrijdigheden hebben de bijzondere voorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden.