



# Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden Ahrends: AVA versie 2018.06

Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden: [www.ahrends.nl/algemenevoorwaarden](http://www.ahrends.nl/algemenevoorwaarden)

## BEDRIJFSVISIE AHREND'S

De bedrijfsvisie van Ahrends is dat juridisch advies voor iedereen bereikbaar moet zijn. Wij geven invulling aan deze visie door laagdrempelige en betaalbare juridische dienstverlening aan te bieden in abonnementsvorm.

Onze dienstverlening kenmerkt zich door een proactieve houding en de nadruk op preventief advies. Onder het motto *'Voorkomen is beter dan genezen!*, richten Wij Ons voornamelijk op het voorkomen van juridische geschillen. Indien toch sprake is van een juridisch geschil kunt U, onder de voorwaarden van het Abonnement, gebruik maken van Onze werkzaamheden.

Wij benadrukken dat dit Abonnement geen alternatief biedt voor een rechtsbijstandsverzekering. Het Abonnement biedt enkel juridische bijstand in een procedure voor zover deze kan worden gevoerd onder de voorwaarden zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden en de betreffende Productvoorwaarden. Kosten van externe bijstand en kosten zoals griffiekosten, bemiddelingskosten en arbitrage kosten zijn voor Uw eigen rekening.

## 1. ALGEMENE BEPALINGEN

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder(e) mededeling, aanbod, offerte, bij Ons afgesloten Abonnementen, aan Ons gegeven opdrachten en/of door Ons uitgevoerde werkzaamheden.

1.2 Mocht een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden en/of andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden nietig zijn, vernietigd worden en/of om andere reden niet van toepassing zijn of ongeldig blijken, dan blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden en/of de andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden geldig.

1.3 Deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden en/of de andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden, zijn de enige voorwaarden die de relatie tussen U en Ons beheersen. Eventueel door U van toepassing verklaarde (algemene) voorwaarden worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Als er iets onduidelijk is in deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden of de andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden dan moeten deze uitgelegd worden in het licht van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden en/of de andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden.

1.5 Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden en/of de andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden onderling tegenstrijdigheden vertonen of voor een andere uitleg vatbaar zijn dan geldt dat de specifiek door Ons van toepassing verklaarde andere voorwaarden prevaleren boven de Algemene Voorwaarden en de Productvoorwaarden en de Productvoorwaarden prevaleren boven de Algemene Voorwaarden.

1.6 Wij zijn gerechtigd deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden en/of de andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden (eenzijdig) te wijzigen of aan te vullen. Eventuele wijzigingen zullen 2 weken voordat deze in werking treden aan U worden medegedeeld. U wordt geacht met het accepteren van deze Algemene Voorwaarden deze wijzigingen bij voorbaat te accepteren. Indien U een Consument bent dan geldt dat, indien U het niet eens bent met de gewijzigde voorwaarden, U het recht heeft de tussen U en Ons bestaande overeenkomst

binnen 1 maand schriftelijk (per email naar [info@ahrends.nl](mailto:info@ahrends.nl)) op te zeggen. Maakt u geen gebruik van deze opzegmogelijkheid dan wordt U geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben geaccepteerd.

## 2. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

2.1 De hieronder met een hoofdletter gedefinieerde begrippen zullen in deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden en de andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden de betekenis hebben die daaraan is toegekend onder de begripsomschrijving zoals hieronder opgenomen:

**Abonnement:** De overeenkomst aangegaan door U en Ons voor de diensten zoals omschreven in de Productvoorwaarden en nader gespecificeerd in Uw offerte en de eventuele andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden.

**Abonnee, Klant, U, Uw:** De natuurlijke of rechtspersoon die een Abonnement heeft afgesloten bij Ons, dan wel anderszins gebruik maakt van Onze diensten.

**Ahrends, Wij, Ons, Onze:** Ahrends B.V. gevestigd te Velsen-Noord en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71163964.

**Algemene Voorwaarden:** Deze algemene voorwaarden versie 2018.06, zoals beschikbaar gesteld op: [www.ahrends.nl/algemenevoorwaarden](http://www.ahrends.nl/algemenevoorwaarden)

**Consument:** Ieder natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van diens beroep of bedrijf.

**Gebruiker(s):** De op de offerte vermelde personen die naast de Abonnee gebruik kunnen maken van het Abonnement.

**Klantenservice:** De klantenservice van Ahrends waar u terecht kan met eventuele vragen of klachten te bereiken via e-mail ([info@ahrends.nl](mailto:info@ahrends.nl)).

**Productvoorwaarden:** De naast deze Algemene Voorwaarden op het Abonnement van toepassing zijnde voorwaarden die zien op het gekozen Abonnement.

## 3. TOTSTANDKOMING ABONNEMENT

3.1 U dient zich voorafgaand aan de totstandkoming van een Abonnement aan te melden via het daarvoor bestemde digitale aanmeldformulier. Voor ieder soort

Abonnement is het digitale aanmeldformulier te vinden op Onze website.

**3.2** U dient in het digitale aanmeldformulier aan te geven bekend te zijn met de inhoud van deze Algemene Voorwaarden en de Productvoorwaarden en akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden en de Productvoorwaarden.

**3.3** U dient het digitale aanmeldformulier volledig en naar waarheid in te vullen.

**3.4** Na ontvangst van het door U ingevulde digitale aanmeldformulier versturen Wij U een offerte die na acceptatie geldt als abonnementsoverzicht. De offerte omvat een omschrijving van Uw Abonnement en de eventueel naast de Algemene Voorwaarden en Productvoorwaarden door Ons van toepassing verklaarde andere voorwaarden.

**3.5** Het Abonnement komt tot stand doordat U de offerte schriftelijk (per email) accepteert. Nadat Wij de acceptatie van U hebben ontvangen activeren Wij het Abonnement.

**3.6** Voor Consumenten geldt een herroepingstermijn van 14 dagen. U kunt gebruik maken van Uw herroepingsrecht door Ons binnen 14 dagen na het afsluiten van het Abonnement schriftelijk (per email naar [info@ahrends.nl](mailto:info@ahrends.nl)) op de hoogte te stellen van het feit dat U gebruik wenst te maken van Uw herroepingsrecht. Voor een voorbeeldbrief voor herroeping verwijzen Wij U graag naar Onze website.

#### 4. AANBIEDINGEN EN OFFERTES

**4.1** Al Onze offertes en aanbiedingen hebben een geldigheidsduur van 14 dagen na dagtekening, tenzij Wij anders hebben bepaald in Onze offerte of aanbieding.

**4.2** U kunt Ons niet houden aan een kennelijke fout of kennelijke fouten in Onze offerte of aanbieding.

#### 5. OPSCHORTING, STAKING WERKZAAMHEDEN EN TUSSENTIJDSE OPZEGGING ABONNEMENT

**5.1** Wij hebben het recht om in de volgende gevallen de nakoming van Onze verplichtingen (per direct) op te schorten, Onze werkzaamheden (per direct) te staken

en/of het Abonnement tussentijds (per direct) op te zeggen:

- indien U Uw verplichtingen uit hoofde van het Abonnement, deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden of enige andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden niet nakomt;

- indien U bij het aangaan van het Abonnement of gedurende de looptijd daarvan, bewust of onbewust, onjuiste, valse of onvolledige informatie verstrekt of belangrijke informatie voor de uitvoering van het Abonnement achterhoudt;

- indien U onredelijk en onnodig vaak een beroep doet op het Abonnement (de 'Fair-Use clause')<sup>1</sup>;

- indien U zich niet houdt aan Onze aanwijzingen en/of instructies;

- indien U op eigen initiatief en/of zonder Onze goedkeuring actie(s) heeft ondernomen die Onze werkzaamheden hinderen, frustreren of onmogelijk maken;

- indien U abonnementsgegevens verstrekt aan en/of het mogelijk maakt voor derden (niet zijnde de Abonnee of Gebruikers) om gebruik te maken van het Abonnement, zonder Onze schriftelijke toestemming;

- indien U Uw betalingsverplichtingen aan Ons niet of niet tijdig heeft voldaan.

- indien de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op U van toepassing is of daartoe een verzoek is ingediend, indien U in staat van faillissement of surseance van betaling verkeert of daartoe een verzoek is ingediend, indien bij U beslag is gelegd (welke beslag niet binnen een redelijke termijn is opgeheven) of sprake is enige andere omstandigheid die ervoor zorgt dat U niet vrij over Uw vermogen kan beheersen.

- indien sprake is van een andere zwaarwegende grond waardoor van Ons redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat wij Onze werkzaamheden voortzetten.

**5.2** Indien sprake is van, of een van de omstandigheden zoals omschreven in § 5.1 dreigt voor te vallen, dient U dit zo spoedig mogelijk aan Ons te melden.

---

<sup>1</sup> Wij zullen voorafgaand aan een beroep op de Fair-Use clause altijd eerst met U in overleg treden.

5.3 Indien Wij overeenkomstig § 5.1 overgaan tot opschorting van Onze verplichtingen, staking van Onze werkzaamheden of tussentijdse opzegging van het Abonnement zijn Wij niet gehouden tot (terug)betaling van enige schade, vergoeding, en/of kosten. Uw betalingsverplichtingen (waaronder Uw betalingsverplichting uit hoofde van het Abonnement tot het einde van de looptijd van het Abonnement) komen door een dergelijke opschorting, staking of tussentijdse opzegging niet te vervallen.

5.4 Indien Wij overeenkomstig § 5.1 overgaan tot staking of opschorting van Onze werkzaamheden of tot tussentijdse opzegging van het Abonnement stellen Wij U schriftelijk (per email) op de hoogte van de staking, opschorting of tussentijdse opzegging, waarbij tevens de grondslag voor de staking, opschorting of tussentijdse opzegging wordt vermeld. Bij tussentijdse opzegging van het Abonnement vermelden Wij tevens de datum waartegen wordt opgezegd.

5.5 Indien Wij overeenkomstig § 5.1 het Abonnement tussentijds hebben opgezegd hebben Wij het recht om alle extra kosten verband houdende met de tussentijdse opzegging van het Abonnement bij U in rekening te brengen.

## 6. BETALING

6.1 Betaling geschiedt door middel van automatische incasso (waarvoor U Ons een machtiging verleent bij het afsluiten van het Abonnement) of door voldoening van de factuur (die per email aan U wordt toegestuurd) op de door Ons aangegeven wijze.

6.2 Betaling van facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur, tenzij anders aangegeven.

6.3 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten Uw betalingsverplichting niet op.

## 7. AANMANING EN INCASSOKOSTEN

7.1 Indien U Uw betalingsverplichtingen niet binnen de overeengekomen termijn voldoet wordt eenmalig een aanmaning verstuurd (voor Consumenten wordt in deze aanmaning de gevolgen van het uitblijven van betaling nader toegelicht, de zogenaamde 'WIK brief'). Indien U hieraan geen gehoor geeft binnen 14 dagen bent U van

rechtswege in verzuim en hebben Wij het recht, zonder nadere ingebrekestelling, vanaf de vervaldag de toepasselijke wettelijke (handels)rente<sup>2</sup> in rekening te brengen tot de dag van algehele voldoening.

7.2 Indien U in verzuim bent ten aanzien van Uw betalingsverplichtingen komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor Uw rekening. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend op basis van de staffel buitengerechtelijke incassokosten ('BIK') van op en na 1 juli 2012 (maximaal 15% van de hoofdsom met een minimum van € 40,-). Alle eventuele gemaakte gerechtelijke kosten zullen eveneens op U worden verhaald.

## 8. WIJZIGEN PRIJZEN EN TARIEVEN

8.1 Wij hebben het recht om Onze prijzen en tarieven tussentijds aan te passen indien de door Ons te maken kosten daartoe aanleiding geven.

## 9. AANSPRAKELIJKHEID EN SCHADE

9.1 Iedere aansprakelijkheid voortvloeiend uit of verband houdend met Onze werkzaamheden is beperkt tot directe schade en is gemaximeerd tot het bedrag dat wordt uitgekeerd onder Onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

9.2 Onder directe schade wordt verstaan:

- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de directe schade;
- eventuele redelijke kosten die gemaakt zijn om een door Ons gebrekkige geleverde prestatie alsnog te herstellen, indien en voor zover deze gebrekkigheid aan Ons kan worden toegerekend;
- eventuele redelijke kosten die door U zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover U kunt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.

9.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt verstaan, alle schade die niet onder directe schade valt. Hieronder wordt in ieder geval begrepen:

- gevolgschade;
- geleden verlies of gederfde winst;

<sup>2</sup> Voor Consumenten wordt de wettelijke rente berekend conform het bepaalde in artikel 6:119 BW voor niet Consumenten

wordt de wettelijke rente berekend conform het bepaalde in artikel 6:119a BW.

- gemiste kansen;
- gemiste besparingen;
- verdragingschade.

9.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend of verband houdend met werkzaamheden verricht door derden, waaronder externe specialisten die via Onze bemiddeling of verwijzing door U zijn ingeschakeld.

9.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het gebruik van informatie verstrekt in Onze nieuwsbrieven of op Onze website.

9.6 Indien U schade heeft geleden door Onze werkzaamheden dient U deze schade zo snel als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk aan Ons kenbaar te maken. Uw recht op schadevergoeding vervalt indien U de schade niet binnen 12 maanden, nadat U bekend bent geworden, of redelijkerwijs bekend had kunnen worden met de schade, een gerechtelijke procedure bij de bevoegde rechter aanhangig heeft gemaakt.

9.7 In het geval dat er schade optreedt voortvloeiend uit of verband houdend met Onze werkzaamheden heeft U de verplichting om alles in werking te stellen om deze schade zo veel als mogelijk te beperken.

## 10. OVERMACHT

10.1 Wij zijn niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens U indien Wij daartoe verhinderd zijn als gevolg van overmacht.

10.2 Onder overmacht wordt verstaan alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Wij geen invloed kunnen uitoefenen of die niet te wijten zijn aan Onze schuld en/of die krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor Onze rekening komt, welke erin resulteren dat Wij niet in staat zijn Onze verplichtingen (tijdig) na te komen.

10.3 In het geval van overmacht zijn Wij gerechtigd de uitvoering van Onze verplichtingen op te schorten of Onze werkzaamheden te staken. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, zijn zowel U als Wij gerechtigd het Abonnement en eventuele andere overeenkomsten met onmiddellijke ingang tussentijds op te zeggen. Indien Wij overgaan tot opschorting van Onze verplichtingen, staking van Onze werkzaamheden of U of Wij overgaan tot tussentijdse opzegging van het Abonnement is geen van de partijen verplichting tot enige vergoeding van schade aan de ander.

10.4 Uw betalingsverplichtingen ten aanzien van reeds verschuldigde bedragen komen door een opschorting, staking of opzegging, als bedoeld in deze § 10.3, niet te vervallen. In het geval van tussentijdse opzegging door U of Ons, als bedoeld in § 10.3, geldt dat vanaf de datum waartegen het Abonnement is opgezegd nog niet opeisbare betalingsverplichtingen niet meer door U verschuldigd zijn.

10.5 Indien Wij overgaan tot staking of opschorting van Onze werkzaamheden stellen Wij U overeenkomstig § 5.4 op de hoogte. Indien U overeenkomstig § 10.3 overgaat tot tussentijdse opzegging van het Abonnement dient U Ons schriftelijk (per e-mail, via [info@ahrends.nl](mailto:info@ahrends.nl)) op de hoogte te stellen van de tussentijdse opzegging en de datum waartegen wordt opgezegd.

## 11. PRIVACY EN PERSOONSGEGEVENS / GEHEIMHOUDING

11.1 Wij verwerken Uw persoonsgegevens met als doel:

- uitvoering aan het Abonnement te kunnen geven,
- verificatie en (kwaliteits-)controle (ook voor derden) te kunnen doen,
- fraude te voorkomen en tegen te gaan,
- informatie te kunnen delen met externe specialisten,
- om interne analyses te kunnen doen.

11.2 Bij het aangaan van het Abonnement geeft U Ons uitdrukkelijk toestemming om alle (persoons-)gegevens verkregen in het kader van de uitoefening van Onze werkzaamheden te bewaren en te gebruiken conform § 11.1. Voor aanvullende informatie zie de Privacyverklaring van Ahrends.

11.3 U heeft het recht Uw (persoons-)gegevens op te vragen welke Ons bekend zijn. Deze informatie zullen Wij schriftelijk/elektronisch beschikbaar stellen.

11.4 Zowel Wij als U zijn verplicht geheimhouding te betrachten aangaande alle informatie met een vertrouwelijk karakter, waaronder mede begrepen informatie die relateert aan U of Ons of enige aspect van Uw of Onze business, welke in het kader van het Abonnement en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden aan elkaar zijn verstrekt.

11.5 In uitzondering op het vorige lid zijn Wij wel gerechtigd vertrouwelijke informatie te delen indien Wij daartoe gedwongen worden door een bevoegde autoriteit, de

rechter of indien Wij voor Onszelf optreden in een procedure in de ruimste zin van het woord waarbij deze informatie van belang kan zijn.

## 12. INTELLECTUELE EIGENDOMMEN

12.1 Wij behouden Ons alle rechten en bevoegdheden op grond van de Auteurswet en/ of andere toepasselijke intellectuele eigendoms wet en -regelgeving voor. Wij hebben het recht de opgedane kennis uit hoofde van Onze werkzaamheden ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover Wij hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van U ter kennis van derden brengen.

12.2 Het is U niet toegestaan het resultaat van werkzaamheden (in de ruimste zin van het woord) te verstrekken aan derden zonder Onze voorafgaande schriftelijke goedkeuring.

## 13. DERDEN / EXTERNE SPECIALISTEN

13.1 Indien U via Onze middeling of verwijzing gebruikmaakt van derden, waaronder externe specialisten, komt er een zelfstandige (rechts)verhouding tussen U en deze derde / externe specialist tot stand. Onze rol is enkel beperkt tot het doorverwijzen van U naar de betreffende derde / externe specialist. Wij zijn geenszins betrokken bij en/of verantwoordelijk voor de instructies aan en de uitvoering van de werkzaamheden door de derde / externe specialist. Elk inhoudelijk overleg over de aanpak en de te verrichten werkzaamheden wordt enkel gevoerd tussen U en betreffende derde / externe specialist. Werkzaamheden uitgevoerd door een derde / externe specialist zijn altijd voor Uw eigen rekening.

13.2 Wij zijn nooit aansprakelijk of verantwoordelijk voor werkzaamheden uitgevoerd door een derde / externe specialist.

13.3 Iedere derde / externe specialist hanteert mogelijk eigen (algemene) voorwaarden welke van toepassing zijn op Uw relatie met deze derde / externe specialist, inclusief al dan niet aanwezige klachtenregeling of geschillenbeslechtingsprocedure.

## 14. KLACHTENREGELING

14.1 Indien U vragen, opmerkingen en/of klachten heeft met betrekking tot Uw Abonnement of Onze werkzaamheden dan kunt U contact opnemen met Onze Klantenservice. Klachten die betrekking hebben op inhoudelijke behandeling of werkzaamheden verricht door een derde / externe specialist dient U met de betreffende derde / externe specialist af te handelen.

14.2 Klachten dienen met voldoende reden omkleed per mail te worden verstuurd naar [klachten@ahrends.nl](mailto:klachten@ahrends.nl).

14.3 In geval van vragen over Uw Abonnement en/of Onze werkzaamheden kunt U contact met Ons opnemen via 023-7100500 of via [info@ahrends.nl](mailto:info@ahrends.nl).

## 15. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE

15.1 Deze Algemene Voorwaarden, de Productvoorwaarden, de andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden, alsmede al Onze aanbiedingen, offertes, Abonnementen en alle andere rechtsverhoudingen tussen U en Ons worden beheerst door Nederlands recht.

15.2 Indien een geschil ontstaat tussen U en Ons moet een dergelijk geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin de vestigingsplaats van Ahrends is gelegen.

15.3 Onverminderd het bepaalde in § 15.2, kan een Consument binnen 1 maand nadat wij een beroep hebben gedaan op de bepaling uit § 15.2 het geding aanhangig maken bij de volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter.