



Productvoorwaarden Ahrends Zakelijk MKB Totaal

Productvoorwaarden MKB Abonnement: PVMKB versie 2018.06

Deze Productvoorwaarden zijn te vinden op: www.ahrends.nl/productvoorwaarden

BEDRIJFSVISIE AHRENDS

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 uitgevoerd door een Jurist van Ahrends, Uw Vaste of Prepaid Urenbundels daarin voorzien en enkel onder de voorwaarden zoals omschreven in deze Productvoorwaarden. Kosten van externe bijstand en kosten zoals griffiekosten, bemiddelingskosten en arbitrage kosten zijn voor Uw eigen rekening.

In deze Productvoorwaarden leest U o.a.:

- Een omschrijving van de mogelijke werkzaamheden onder het Abonnement (zoals nader omschreven in Uw Offerte);
- Op welke wijze en onder welke voorwaarden U gebruik kunt maken van Uw Abonnement;
- Wat U van Ons mag verwachten en wat Wij van U verwachten.

Heeft U juridische hulp nodig?

Laat het Ons dan zo snel mogelijk weten. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer: 023 - 71 00 500. Uiteraard kunt U Ons ook per email bereiken. Het e-mailadres is info@ahrends.nl. Beschrijf Uw vraag/probleem zo nauwkeurig mogelijk en stuur alle relevante documenten mee. Zodra Wij alle relevante gegevens hebben ontvangen gaan Wij direct aan de slag. Wij zullen zo snel mogelijk contact met U opnemen. Via Uw persoonlijke pagina kunt U de status van de zaak inzien.

INHOUDSOPGAVE

1. ALGEMEEN
2. DEFINITIES EN BEGRIPPEN
3. WIE KUNNEN HET ABONNEMENT AANVRAGEN
4. INGANG VAN UW ABONNEMENT, LOOPTIJD EN OPZEGGING
5. WIE KUNNEN ER GEBRUIK MAKEN VAN HET ABONNEMENT
6. WANNEER KUNT U GEBRUIK MAKEN VAN HET ABONNEMENT
7. HOE KUNT U GEBRUIK MAKEN VAN UW ABONNEMENT
8. DIENSTVERLENING
9. ABONNEMENTSPRIJS, UURTARIEVEN EN OVERIGE KOSTEN
10. WIJZIGEN ABONNEMENT EN ABONNEMENTS PRIJZEN
11. EXTERNE SPECIALISTEN
12. WAT VERWACHTEN WIJ VAN U
13. INSPANNINGSVERPLICHTING

1. ALGEMEEN

1.1 Deze Productvoorwaarden zijn, naast de Algemene Voorwaarden en andere door Ons van toepassing verklaarde voorwaarden van toepassing op Abonnees van het MKB Abonnement van Ahrends.

2. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

2.1 De met een hoofdletter gedefinieerde begrippen in de Algemene Voorwaarden hebben dezelfde betekenis in deze Productvoorwaarden.

2.2 De hieronder met een hoofdletter gedefinieerd begrippen zullen in deze Productvoorwaarden en de Offerte de betekenis hebben die daaraan is toegekend onder de begripsomschrijving zoals hieronder opgenomen:

Abonnementsprijs: De prijs voor Uw Abonnement zoals omschreven in § 9.1.

Abonnementstermijn: De duur van Uw Abonnement zoals vermeld op de Offerte.

Ad-hoc Dienstverlening: De werkzaamheden zoals omschreven in § 8.2.3.

Eerstelijnsdienstverlening: De werkzaamheden zoals omschreven in § 8.2.

Externe Specialist: Zoals omschreven in § 11.1.

Jurist van Ahrends: Een WO-rechten afgestudeerde medewerker van Ahrends.

MKB: Midden- en klein bedrijf, een onderneming met maximaal 250 werknemers.

Offerte: De door U geaccepteerde offerte die U ontvangt na Uw aanmelding via de website. De offerte omschrijft onder andere de omvang van de Eerstelijnsdienstverlening en Tweedelijnsdienstverlening onder het Abonnement.

Prepaid Urenbundel: Zoals omschreven in § 8.2.5.

Rechtsgebieden: De rechtsgebieden zoals omschreven in § 6.2 en nader geregeld in § 6.2 tot en met § 6.4.

Vaste Urenbundel: Zoals omschreven § 8.2.2.

Tweedelijnsdienstverlening: De werkzaamheden zoals omschreven in § 8.3.

Uurtarief: het geldende uurtarief voor een Jurist van Ahrends voor alle werkzaamheden die niet onder de Eerstelijnsdienstverlening vallen en als zodanig apart aan U in rekening worden gebracht. U kunt het actuele uurtarief, exclusief 21% BTW, vinden op Onze website.

Vaste Werkzaamheden: De werkzaamheden zoals omschreven in § 8.2.1.

Productvoorwaarden: Deze productvoorwaarden; 'Productvoorwaarden PVMKB versie 2018.06'.

3. WIE KUNNEN HET ABONNEMENT AANVRAGEN

3.1 Het 'MKB Abonnement Totaal' van Ahrends is uitsluitend bedoeld voor ondernemers in het MKB.

4. INGANG VAN UW ABONNEMENT, LOOPTIJD EN OPZEGGING

4.1 Ingangsdatum Abonnement: U kunt vanaf de ingangsdatum vermeld op de Offerte gebruik maken van het Abonnement, doch niet eerder dan nadat Wij het Abonnement hebben geactiveerd. U mag het Abonnement vanaf dat moment ook gebruiken voor kwesties die daarvoor reeds liepen of daarvoor reeds bij U bekend waren.

4.2 Looptijd Abonnement en verlenging: Uw Abonnement wordt aangegaan voor de Abonnementstermijn. Na afloop van de Abonnementstermijn wordt Uw Abonnement automatisch verlengd voor eenzelfde termijn, tenzij U of Wij het Abonnement voordien tijdig en op de wijze omschreven in § 4.3 hebben opgezegd.

4.3 Opzegging: Zowel U als Wij hebben het recht het Abonnement tegen het einde van de lopende Abonnementstermijn op te zeggen. Dit moet schriftelijk (per email; in geval van opzegging door Abonnee naar info@ahrends.nl) en tenminste 1 maand voor het einde van de lopende Abonnementstermijn gebeuren.

5. WIE KUNNEN ER GEBRUIK MAKEN VAN HET ABONNEMENT

5.1 Het gebruik van het Abonnement is alleen toegestaan voor U en de op de Offerte vermelde Gebruikers.

5.2 Het Abonnement is niet overdraagbaar.

6. WANNEER KUNT U GEBRUIK MAKEN VAN HET ABONNEMENT

6.1 Wat valt er onder Uw Abonnement: Uw Abonnement omvat alle werkzaamheden zoals omschreven in de Offerte. Deze werkzaamheden zijn onderverdeeld in Eerstelijnsdienstverlening en Tweedelijnsdienstverlening (nader omschreven onder § 8).

6.2 Tot welke Rechtsgebieden is het advies van een Jurist van Ahrends beperkt: Het juridisch advies van een Jurist van Ahrends in het kader van de Eerstelijnsdienstverlening en Tweedelijnsdienstverlening is beperkt tot de volgende rechtsgebieden:

- arbeidsrecht;
- ondernemingsrecht;
- sociaal zekerheidsrecht;
- verkeersrecht;
- huurrecht;
- bestuursrecht; en
- verbintenissenrecht.

Advisering buiten deze Rechtsgebieden (bijvoorbeeld belastingrecht, strafrecht of personen- en familierecht) is niet uitvoerbaar door een Jurist van Ahrends. Dergelijke advisering dient te worden uitgevoerd door een Externe Specialist en valt derhalve buiten het Abonnement. Wij kunnen U onder de Tweedelijnsdienstverlening wel doorverwijzen naar een Externe Specialist uit Ons netwerk.

6.3 Het kan zijn dat de Jurist van Ahrends geen hulp kan bieden bij bepaalde specifieke subcategorieën van de in § 6.2 genoemde Rechtsgebieden. Wij hebben het recht in een dergelijk geval de advisering door een Jurist van Ahrends te weigeren. Dergelijke werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door een Externe Specialist en vallen derhalve buiten het Abonnement. Wij kunnen U onder de Tweedelijnsdienstverlening wel doorverwijzen naar een Externe Specialist uit Ons netwerk.

6.4 De eindbeslissing of een aan Ons voorgelegde kwestie onder de Rechtsgebieden genoemd in § 6.2 valt en/of ter zake een beroep kan worden gedaan onder de Eerstelijnsdienstverlening of Tweedelijnsdienstverlening staat uitsluitend ter Onze vrije bepaling.

6.5 Juridische bijstand door een Jurist van Ahrends in geschillen en procedures: De Jurist van Ahrends kan ook worden ingezet voor juridische bijstand in geschillen en procedures, mits deze procedure overeenkomstig de toepasselijke regelgeving gevoerd kan worden door een Jurist van Ahrends. Indien een geschil of procedure niet gevoerd kan worden door een Jurist van Ahrends dienen deze werkzaamheden uitgevoerd te worden door een Externe Specialist en vallen derhalve buiten het Abonnement. Wij kunnen U onder de Tweedelijnsdienstverlening wel doorverwijzen naar een Externe Specialist uit Ons netwerk.

6.6 Wanneer kunt U geen gebruik maken van Onze werkzaamheden: In de volgende gevallen kunt U geen gebruik maken van onze werkzaamheden:

- bij kwesties die buiten het Europese territorium vallen en/of kwesties die niet of niet volledig betrekking hebben op het Nederlandse recht of de Nederlandse regelgeving;
- bij kwesties die betrekking hebben op conflicten die te maken hebben met activiteiten die U om niet (gratis) heeft verricht, zoals een vriendendienst;

- bij kwesties die betrekking hebben op een conflict met Ons of dienstverlening door een Externe Specialist;

- bij kwesties die betrekking hebben op een conflict met een andere Abonnee van Ahrends; Wij kunnen U hiervoor wel doorverwijzen naar een Externe Specialist in het kader van de Tweedelijnsdienstverlening;

- bij kwesties die geen betrekking hebben op een situatie waarmee U (of de Gebruikers), uit hoofde van Uw onderneming, daadwerkelijk zelf worden geconfronteerd;

- bij kwesties die betrekking hebben op de privésfeer van U (of de Gebruikers).

6.7 Wij hebben het recht om een zaak niet te behandelen, bijvoorbeeld als het belang te gering is, de haalbaarheid van een zaak te laag is, door U of de Gebruiker onjuiste dan wel onvolledige informatie is verstrekt of als hetgeen U of de Gebruiker verzoekt onredelijk is richting Ahrends of de wederpartij.

7. HOE KUNT U GEBRUIK MAKEN VAN UW ABONNEMENT

7.1 Wanneer U gebruik wenst te maken van Uw Abonnement kunt U Ons bereiken per telefoon of email. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer: 023 - 71 00 500 of via het volgende emailadres: info@ahrends.nl. Wanneer U contact zoekt met een Jurist van Ahrends probeer dan Uw vraag/probleem zo nauwkeurig mogelijk uit te leggen en stuur Ons alle relevante documenten toe. Zodra Wij alle relevante documenten en gegevens hebben ontvangen gaan Wij direct aan de slag. Wij zullen zo snel mogelijk contact met U opnemen. U kunt via Uw persoonlijke pagina de status van de zaak inzien en bijhouden.

8. DIENSTVERLENING

8.1 Welke dienstverlening omvat het Abonnement: Het Abonnement biedt U toegang tot de Eerstelijnsdienstverlening en Tweedelijnsdienstverlening.

8.2 Eerstelijnsdienstverlening: De Eerstelijnsdienstverlening omvat de in de Offerte vermelde jaarlijkse Vaste Werkzaamheden (zoals een bedrijfsscan, waarbij de onderneming wordt doorgelicht op essentiële juridische punten), een Vaste Urenbundel, de Ad-hoc Dienstverlening, gebruik van de contractendatabase en de mogelijkheid om aanvullende Prepaid Urenbundels aan te schaffen.

8.2.1 Vaste werkzaamheden: De Vaste Werkzaamheden die onder Uw Abonnement vallen zijn omschreven in Uw Offerte en kunnen onder meer de volgende activiteiten omvatten:

Bedrijfsscan: De bedrijfsscan houdt een jaarlijkse check in van de belangrijkste (juridische) onderwerpen binnen de onderneming. Of sprake is van een bedrijfsscan en welke onderwerpen dit betreft is vermeld op de Offerte. Ten aanzien van de onderwerpen waarop de bedrijfsscan betrekking heeft kan onder meer worden gedacht aan het volgende:

- algemene voorwaarden (inkoop- en verkoop);
- productvoorwaarden;
- leveringsvoorwaarden;
- arbeidsovereenkomsten;
- huurovereenkomsten.

Indien de bedrijfsscan leidt tot verdere werkzaamheden (zoals het aanpassen en/of opstellen van bepaalde documenten), dan vallen die werkzaamheden niet onder de Vaste Werkzaamheden. Deze verdere werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd binnen Uw Vaste of Prepaid Urenbundel (voor zover toereikend en indien de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd door een Jurist van Ahrends).

Arbeidscontractbeheer: Indien in Uw Offerte is vermeld dat sprake is van arbeidscontractbeheer inventariseren Wij jaarlijks al Uw lopende arbeidsovereenkomsten, waarna de belangrijke zaken (i.e. termijnen, verlenging, beëindiging en dergelijke) door Ons worden gemonitord. Werkzaamheden voortvloeiend uit het arbeidscontractbeheer (zoals het opstellen van een brief tot opzegging, het opmaken van een vaststellingsovereenkomst, etc.) kunnen worden uitgevoerd binnen Uw Vaste of Prepaid Urenbundel (voor zover toereikend en indien de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd door een Jurist van Ahrends).

Nieuwsbrief: Indien in Uw Offerte is vermeld dat sprake is van een nieuwsbrief, ontvangt U jaarlijks een nieuwsbrief waarin de belangrijkste wijzigingen in wet- en regelgeving uiteen worden gezet.

8.2.2 Vaste Urenbundel: De omvang van Uw Vaste Urenbundel is vermeld in de Offerte. De Vaste Urenbundel bestaat uit een op voorhand vastgesteld aantal uur aan (jaarlijks) juridisch advies uit te voeren door een Jurist van Ahrends, welke U vrij kunt besteden. De advisering is beperkt tot de Rechtsbieden. De uren uit de Vaste Urenbundel vervallen na verloop van één jaar, niet gebruikte uren binnen Uw Vaste Urenbundel kunnen niet worden meegenomen naar een opvolgende termijn.

8.2.3 Ad-hoc Dienstverlening: De Ad-hoc Dienstverlening omvat alle vragen (per telefoon of email) die door een Jurist van Ahrends binnen een beperkt tijdsbestek (maximaal 30 min) beantwoord kunnen worden. Het is niet toegestaan om een bepaalde rechtsvraag op te splitsen in kleinere delen om deze zodoende onder de Ad-hoc Dienstverlening te laten vallen. Vragen die betrekking hebben op dezelfde kwesties of onderwerpen worden bij elkaar opgeteld en indien deze meer tijd vragen dan 30 minuten dan wordt deze tijd in mindering gebracht op Uw Vaste of Prepaid Urenbundel. De Ad-hoc Dienstverlening is beperkt tot de Rechtsgebieden.

8.2.4 Contractendatabase: Indien in Uw Offerte is vermeld dat gebruik kan worden gemaakt van de contractendatabase kunt U (tegen betaling) gebruik maken van Onze contractendatabase met modelovereenkomsten. Hierbij heeft U toegang tot (onder andere) de volgende modelovereenkomsten:

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| • ontslagbrief | • huurovereenkomst |
| • aanmaningsbrief | • ingebrekestellingsbrief |
| • formele klachtenbrief | • aansprakelijkstelling |
| • sommatiebrief | • incassobrief |

Het gebruik van deze modelovereenkomsten is voor eigen risico. Het opstellen van overeenkomsten is maatwerk en Wij raden U daarom ook te allen tijde aan contact met Ons op te nemen om de overeenkomst naar Uw specifieke situatie aan te laten passen.

8.2.5 Prepaid Urenbundels: Indien de Vaste Urenbundel ontoereikend blijkt of op voorhand duidelijk is dat er aanvullende werkzaamheden nodig zijn bovenop het aantal uren in Uw Vaste Urenbundel, dan kunnen deze additionele uren middels (aanvullende) Prepaid Urenbundels worden ingekocht.¹ De Prepaid Urenbundels dienen volstaan te zijn voordat U een beroep kan doen op de betreffende Prepaid Urenbundel. Aangeschafte Prepaid Urenbundels blijven geldig zolang U Abonnee bent bij Ons.

8.2.6 Binnen de Vaste en/of Prepaid Urenbundels kunt U gebruik maken van Onze incassowerkzaamheden. Deze werkzaamheden bestaan enkel uit het assisteren bij het innen van Uw vordering. Bemiddelen bij het treffen van betalingsregelingen in dit kader is uitgesloten van Onze dienstverlening. Mochten er buitengerechtelijke incassokosten worden betaald door de debiteur dan zijn Wij gerechtigd deze te incasseren voor Onze rekening.

¹ Wij zullen U uiteraard tijdig informeren wanneer Wij verwachten dat Uw Vaste Urenbundel ontoereikend zal zijn. Vervolgens

zullen Wij samen met U vaststellen hoeveel uren Wij verwachten nodig te hebben om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren.

8.3 Tweedelijnsdienstverlening: De Tweedelijnsdienstverlening bestaat uit alle werkzaamheden die buiten de Eerstelijnsdienstverlening vallen. Onder de Tweedelijnsdienstverlening vallen onder meer de werkzaamheden uitgevoerd door een Jurist van Ahrends die buiten de Vaste en/of Prepaid Urenbundel vallen. Deze werkzaamheden zijn beperkt tot de Rechtsgebieden en worden uitgevoerd tegen het Uurtarief.

8.4 Daarnaast kunt U voor werkzaamheden die niet uitvoerbaar zijn door een Jurist van Ahrends gebruik maken van een doorverwijzing naar een Externe Specialist uit Ons netwerk van circa 500 Externe Specialist (denk hierbij aan advocaten, mediators, notarissen etc.). Na Onze doorverwijzing zijn de Externe Specialist in te schakelen tegen een gereduceerd uurtarief uit hoofde van Tweedelijns dienstverlening. Kosten voor een Externe Specialist zijn altijd voor Uw eigen rekening.

9. ABONNEMENTSPRIJS, UURTARIEVEN EN OVERIGE KOSTEN

9.1 De Abonnementsprijs: De Abonnementsprijs is vermeld op Uw Offerte. De Abonnementsprijs omvat de in de Offerte vermelde Vaste Werkzaamheden, de Vast Urenbundels, de Ad-hoc Dienstverlening, de mogelijkheid om gebruik te maken van de contractendatabase (tegen betaling van een vast bedrag per modelovereenkomst), de mogelijkheid om (aanvullende) Prepaid Urenbundels aan te schaffen tegen gereduceerd tarief en de mogelijkheid om in het kader van de Tweedelijnsdienstverlening gebruik te maken van een Jurist van Ahrends tegen het Uurtarief of een doorverwijzing naar een Externe Specialist uit Ons netwerk, veelal tegen gereduceerd tarief.

9.1.1 De Abonnementsprijs dient vooraf te worden voldaan. U kunt kiezen voor betaling per maand of per jaar.

9.2 Kosten buiten Abonnementsprijs: Alle kosten in verband met werkzaamheden die niet vallen onder de Abonnementsprijs zijn altijd voor Uw eigen rekening. De volgende kosten worden expliciet niet Onder de Abonnementsprijs gerekend, deze kosten komen dan ook altijd, naast de Abonnementsprijs, voor Uw eigen rekening:

- de kosten voor het downloaden van de modelovereenkomsten uit de contractendatabase. De prijs per modelovereenkomst staat vermeld op Uw Offerte;
- de kosten van (aanvullende) Prepaid Urenbundels. De actuele prijs van de Prepaid Urenbundels, exclusief 21% BTW, kunt U vinden op Onze website;

- de kosten voor een Jurist van Ahrends onder de Tweedelijnsdienstverlening (derhalve buiten Uw Vaste Urenbundel en/of Prepaid Urenbundel). Hiervoor geldt dat deze werkzaamheden worden uitgevoerd tegen het geldende Uurtarief. Het actuele Uurtarief, exclusief 21% BTW, kunt U vinden op Onze website. Deze kosten worden aan U gefactureerd (buiten de Abonnementsprijs) op basis van de gewerkte tijd (naar boven afgerond op 15 minuten) vermenigvuldigd met het Uurtarief;

- de kosten van of verbonden aan de werkzaamheden uitgevoerd door een Externe Specialist (deze kosten worden U in rekening gebracht door de betreffende Externe Specialist);

- overige kosten ten behoeve van of voortvloeiende uit een procedure en/of overige kosten verband houdende met verkrijgen van een oplossing buiten rechte (zoals griffiekosten, gerechtelijke incassokosten, deurwaarderskosten, een verplichting tot (schade)vergoeding bij vonnis, kosten mediators en arbiters etc.)

10. WIJZIGEN ABONNEMENT EN ABONNEMENTS PRIJZEN

10.1 Wijziging Abonnement en Abonnementsprijs op basis van de Offerte: De Offerte beschrijft Onze werkzaamheden onder het Abonnement en de Abonnementsprijs. Deze Offerte wordt gebaseerd op de aard en omvang van Uw onderneming. Periodiek controleren Wij de parameters op basis waarvan de Offerte is opgesteld. Bij wijzigingen in de aard en/of omvang van Uw onderneming zijn Wij gerechtigd om Onze werkzaamheden onder het Abonnement en/of de Abonnementsprijs aan te passen.

10.2 Wijziging Uurtarief en Abonnementsprijs: Wij hebben het recht om tussentijds de Abonnementsprijzen, het Uurtarief en het tarief van de Prepaid Urenbundels aan te passen indien de door Ons te maken kosten daartoe aanleiding geven. Eventuele tariefs- of prijsverhogingen worden vooraf telefonisch of per e-mail aan U gecommuniceerd.

10.3 Prijsindexering: De Abonnementsprijs en het Uurtarief worden jaarlijks aangepast aan de hand het CPI (=consumentenprijsindexcijfer) van het CBS.

11. EXTERNE SPECIALISTEN

11.1 Netwerk Externe Specialist: Voor werkzaamheden die niet uitvoerbaar zijn door een Jurist van Ahrends (bijvoorbeeld omdat de werkzaamheden buiten de Rechtsgebieden vallen of er een verplichte procesvertegenwoordiging door een advocaat geldt) kunt U gebruik maken van een doorverwijzing naar een Externe Specialist binnen Ons netwerk van circa 500 Externe Specialist.

11.2 Gebruik Externe Specialist: Indien U via Onze mediating of verwijzing gebruikmaakt van een Externe Specialist

dat komt er een individuele (rechts)verhouding tot stand tussen U en deze Externe Specialist. Onze rol is beperkt tot het doorverwijzen van U naar de betreffende Externe Specialist. Wij zijn niet betrokken bij en/of verantwoordelijk voor de instructies aan en de uitvoering van de werkzaamheden door de Externe Specialist. Elk inhoudelijk overleg over de aanpak en de te verrichten werkzaamheden wordt enkel gevoerd tussen U en betreffende Externe Specialist.

11.3 Uitsluiting van aansprakelijkheid: Wij zijn nooit aansprakelijk of verantwoordelijk voor werkzaamheden uitgevoerd door een Externe Specialist.

11.4 Wij hebben te allen tijde het recht om U niet door te verwijzen naar een Externe Specialist of om werkzaamheden in dat kader te staken.

12. WAT VERWACHTEN WIJ VAN U

12.1 Verstrekken van informatie: U draagt er zorg voor dat U alle documenten en/of gegevens die door Ons worden opgevraagd of waarvan U redelijkerwijs dient te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van Onze werkzaamheden volledig, correct en tijdig aan Ons worden verstrekt.

12.2 Wij adviseren U documenten en gegevens zoveel mogelijk digitaal en/of middels kopieën aan te leveren en de originele stukken in eigen beheer te behouden. Indien voor de uitvoering van Onze werkzaamheden originele documenten benodigd zijn zullen Wij dat aangeven. Wij zijn nooit aansprakelijk voor het verloren gaan van originele documenten.

12.3 Juistheid informatie: Onze dienstverlening is gebaseerd op de informatie die door U is verstrekt. U staat ervoor in dat informatie juist en volledig is en dat deze informatie op rechtsgeldige wijze is verkregen. Wij zijn nooit aansprakelijk, in welke zin dan ook, voor schade als gevolg van onjuiste, onvolledige of op onrechtmatig wijze verkregen informatie of voor een verkeerde voorstelling van zaken op basis van de door U verstrekte gegevens.

12.4 Toestemming om Uw gegevens te delen met Externe Specialisten: Door acceptatie van deze Productvoorwaarden geeft U reeds hierbij toestemming om alle relevante en benodigde informatie te delen met Externe Specialisten voor zover vereist voor een correcte behartiging van Uw belangen.

12.5 Opvolgen instructies of aanwijzingen: U dient te allen tijde Onze aanwijzingen en/of instructie op te volgen ten aanzien van een bij Ons aanhangige kwestie. U dient zich te onthouden van enige uitlating, handeling of actie die

de behandeling van deze kwestie of Onze werkzaamheden kunnen schade of belemmeren.

12.6 Gebruik gegevens Ahrends: Adviezen, documenten of gegevens die aan U zijn verstrekt in het kader van Uw Abonnement mag U nooit delen of openbaren aan derden zonder Onze schriftelijke toestemming.

12.7 Onze werkzaamheden worden enkel aan U (of de Gebruikers) verstrekt in het kader van Uw Abonnement en zijn afgestemd op Uw rechtspositie. De resultaten van Onze werkzaamheden mag U niet gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor de werkzaamheden zijn verricht (waaronder mede begrepen het informeren of adviseren van derden op basis van door Ons verstrekte informatie of advies, tenzij deze informatie of dit advies specifiek is gericht op het verstrekken van informatie aan bepaalde derden).

12.8 Vrijwaring: U vrijwaart Ons volledig van alle mogelijke claims van derden die op enige wijze voortvloeien uit en/of verband houden met Onze werkzaamheden.

13. INSPANNINGSVERPLICHTING

13.1 Al Onze werkzaamheden worden uitgevoerd naar eigen inzicht. Wij zullen de werkzaamheden uitvoeren naar beste vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

13.2 Ten aanzien van Onze werkzaamheden geldt dat Wij enkel een inspanningsverplichting hebben en geen verplichting ten aanzien van het beoogde resultaat. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade ontstaan doordat het door U beoogde resultaat niet is behaald.

13.3 Wij zullen Ons te allen tijde inspannen om extra kosten (naast de Abonnementsprijs) zo veel mogelijk te voorkomen of te beperken. Als blijkt dat de door U gevraagde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden binnen de Eerstelijnsdienstverlening zullen Wij U tijdig informeren. Indien de werkzaamheden uitvoerbaar zijn door een Jurist van Ahrends zullen we aangeven hoeveel tijd daarmee gemoeid is en met U overleggen of een aanvullende Prepaid Urenbundel wordt aangeschaft dan wel de werkzaamheden in het kader van de Tweedelijnsdienstverlening tegen het Uurtarief worden uitgevoerd. Wij zijn nooit aansprakelijk voor afwijkingen van gemaakte inschattingen. De inschatting dient enkel als richtlijn voor de uit te voeren werkzaamheden. Indien werkzaamheden niet uitvoerbaar zijn door een Jurist van Ahrends zullen Wij Ons inspannen om U te voorzien van een passende Externe Specialist.