

Algemene voorwaarden van TotaalSupport BV

TotaalSupport BV bestaat uit de volgende twee onderdelen:

- 1 - Letselschade advies (o.a. begeleiding bij letselschade, Wmo/Wlz advies e.d.)
- 2 - Bouwkundig advies (o.a. taxatie, schade-expertise en risicoanalyse van verzekerde bouwkundige objecten, claim-expertise, deskundigen rapportages en bouw begeleiding)

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de twee onderdelen:
Letselschade advies en Bouwkundig advies

1. ALGEMEEN 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en alle opdrachten tot het verrichten van diensten inzake letselschade en bouwkundig advies (hierna: "Opdracht"), met nadrukkelijke uitsluiting van de voorwaarden van de wederpartij of opdrachtgever (hierna: "Opdrachtgever"). 1.2. Op van deze voorwaarden afwijkende bedingen kan door de Opdrachtgever slechts een beroep worden gedaan indien en in zoverre deze door TotaalSupport uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. 1.3. De Opdrachtgever met wie eenmaal op de onderhavige voorwaarden werd gecontracteerd, stemt in met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op alle nadien tussen hem te sluiten overeenkomsten. 1.4 Letselschade advies, met betrekking tot en ten behoeve van de uitvoering van letselschadeopdrachten, ingeschreven als deelnemer in het register "Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL)" van Stichting De Letselschade Raad en onderschrijft, respecteert en leeft de regels en richtlijnen na die in het vigerende GBL reglement zijn opgenomen.

2. OPDRACHTEN EN OVEREENKOMSTEN 2.1. TotaalSupport is aan opdrachten van, en aan overeenkomsten met de Opdrachtgever slechts gebonden wanneer (en zoals) zij deze opdrachten en overeenkomsten heeft aanvaard dan wel met uitvoering is begonnen. 2.2. TotaalSupport heeft het recht om de Opdracht naar eigen inzicht uit te voeren, al dan niet door inschakeling van derden. Bij de inschakeling van derden zal TotaalSupport zoveel mogelijk van tevoren overleggen met de Opdrachtgever en in elk geval bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. 2.3. De Opdrachtgever heeft de volledige beschikking over (de resultaten van) de Opdracht zoals door TotaalSupport aan de Opdrachtgever verschaft. Opdrachtgever mag deze resultaten alleen gebruiken binnen het eigen bedrijf van de Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart TotaalSupport voor de schade welke kan ontstaan indien Opdrachtgever de resultaten van de Opdracht ter beschikking stelt aan derden.

3. GARANTIE 3.1. TotaalSupport zal de Opdracht naar beste inzicht en vermogen (doen) uitvoeren. TotaalSupport verstrekt echter geen enkele garantie met betrekking tot (de uitvoering, of de resultaten van) de Opdracht. 3.2. In geval van terechte en tijdige reclames zal TotaalSupport hetzij de Opdracht kosteloos herstellen of opnieuw uitvoeren, hetzij de Opdrachtgever naar redelijkheid geheel of gedeeltelijk voor de factuurwaarde van de desbetreffende Opdracht crediteren, één en ander naar keuze van TotaalSupport, tenzij de Opdrachtgever enige uit de onderliggende overeenkomst voor hem voortvloeiende verplichting jegens TotaalSupport niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt. Onder "tijdig" in de zin van dit artikel wordt verstaan zo snel als redelijkerwijs mogelijk is. 3.3 Voor werkzaamheden, verband houdende met de Opdracht, die TotaalSupport van

derden betreft zijn de garantieverplichtingen van TotaalSupport jegens de Opdrachtgever nimmer groter noch van langere duur dan de garantieverplichtingen van die derden jegens TotaalSupport zal ter zake daarvan gekwetten zijn wanneer zij haar vordering op die derde aan de Opdrachtgever overdraagt.

4. AANBIEDINGEN: TOTSTANDKOMING EN WIJZIGINGEN VAN DE OVEREENKOMST. 4.1 Alle voorstellen of aanbiedingen van TotaalSupport zijn geheel vrijblijvend en hebben een geldigheidstermijn van zes weken, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. 4.2. De overeenkomst wordt geacht te zijn tot stand gekomen: - na ondertekening van het schriftelijk overeengekomene door Opdrachtgever en TotaalSupport het met de Opdrachtgever mondeling overeengekomene schriftelijk heeft bevestigd; - nadat op andere wijze het overeengekomene schriftelijk is bevestigd; tenzij de Opdrachtgever verklaart niet in te stemmen met hetgeen TotaalSupport hem bevestigd heeft binnen 14 dagen na dagtekening van de bevestiging, dan wel indien TotaalSupport haar werkzaamheden binnen twee weken na die bevestiging dient uit te voeren, uiterlijk twee dagen - of zoveel als redelijkerwijs mogelijk is - vóór aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden. 4.3 Mondelinge toezeggingen door en afspraken met werknemers/partners van TotaalSupport, die geen deel uitmaken van het directieteam, binden TotaalSupport niet dan nadat en voor zover zij schriftelijk door TotaalSupport zijn bevestigd. 4.4 Wijziging van de overeenkomst op verzoek van één der partijen, daaronder begrepen uitbreiding of beperking van reeds opgedragen werkzaamheden, wordt geacht te zijn overeengekomen zodra de andere partij schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijziging akkoord te gaan. 4.5. Voor zover TotaalSupport door de Opdrachtgever wordt ingeschakeld als schade-expert, is in het verlenen van de expertiseopdracht de machtiging van de Opdrachtgever aan de expert om met de andere partij tot vaststelling van het schadebedrag of de schadebedragen te komen besloten. In geval van een expertiseopdracht bestaan de werkzaamheden van TotaalSupport uit: a. vaststelling van schade aan of in het door de Opdrachtgever aangewezen object of schadegeval b. vaststelling van de oorzaak of oorzaken van de schade, voor zover deze is of zijn op te sporen c. vaststelling van het schadebedrag of de schadebedragen met de andere partij of haar gemachtigde

5. TARIEVEN 5.1 TotaalSupport kan naast op basis van een uurtarief, ook op een vast afgesproken projectmatige basis worden ingezet. TotaalSupport werkt niet op basis van "No cure - No pay". 5.2 Indien de overeengekomen prijs is gebaseerd op een uurtarief, is de Opdrachtgever het bedrag verschuldigd, dat door TotaalSupport in het kader van de Opdracht aan uren is besteed, ongeacht de aard van deze besteding. 5.3 Tenzij anders wordt overeengekomen, zijn voor werkzaamheden van TotaalSupport binnen Nederland, de reis- en verblijfkosten niet in het uurtarief begrepen. Deze worden apart en enkel in reizen (niet in kilometers) gedeclareerd. 5.4 TotaalSupport behoudt zich het recht voor, alle na dato van de overeenkomst opgekomen wijzigingen in de omstandigheden, welke van invloed zijn op de vaststelling van de kosten welke niet aan TotaalSupport te wijten zijn, door te berekenen aan de opdrachtgever, zoals overheidsmaatregelen, verzekeringspremies, valutakoersen, etc. 5.5 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting.

6. BETALING 6.1 De opdrachtgever dient de verschuldigde bedragen zonder enige korting of compensatie binnen twee weken na factuurdatum aan TotaalSupport te voldoen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. 6.2 TotaalSupport heeft het recht om tussentijdse declaraties of voorschotnota's te doen uitgaan. Lid 6.1 is dan van overeenkomstige toepassing. 6.3 Indien de Opdrachtgever de juistheid van een onderdeel van een factuur betwist, is hij niettemin gehouden tot

betaling van het niet betwiste gedeelte binnen de gestelde betalingstermijn. Indien en voor zover naderhand blijkt dat de Opdrachtgever het betwiste gedeelte toch verschuldigd is, geldt daarvoor de oorspronkelijke factuurdatum. 6.4 Indien de Opdrachtgever nalaat de verschuldigde betaling tijdig aan TotaalSupport te voldoen, is hij in verzuim. Indien hij in verzuim is, worden alle openstaande facturen onmiddellijk opeisbaar en is de Opdrachtgever aan TotaalSupport een rente verschuldigd van 2% boven het promessedisconto van de Nederlandse Bank per maand of gedeelte van een maand over elk opeisbaar bedrag, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist. 6.5 Alle (gerechtelijke en buitengerechtelijke) kosten, gemaakt in verband met te late betalingen van een factuur, zijn voor rekening van de Opdrachtgever. 6.6 Indien de leden 6.4 en/of 6.5 van dit artikel van toepassing zijn, strekt een betaling van de Opdrachtgever primair tot voldoening van de verschuldigde rente en kosten, en wordt deze betaling daarna in mindering geboekt op de oudste openstaande vordering. 6.7 TotaalSupport is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst van de Opdrachtgever zekerheid te verlangen, dat zowel aan de betalingsverplichtingen als aan de overige verplichtingen zal worden voldaan. Indien de Opdrachtgever hieraan geen gevolg geeft, wordt onverminderd de overige rechten van TotaalSupport, al hetgeen de Opdrachtgever aan TotaalSupport uit welke hoofde ook verschuldigd is, ineens opeisbaar en is TotaalSupport gerechtigd de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.

7. EIGENDOM EN GEBRUIK VAN STUKKEN 7.1 De stukken die TotaalSupport aan de Opdrachtgever afgeeft, worden niet eerder het eigendom van de Opdrachtgever dan nadat hij aan zijn financiële verplichtingen jegens TotaalSupport heeft voldaan en mogen vanaf dat tijdstip door hem worden gebruikt en/of aan derden worden overgedragen. 7.2 Kennis die TotaalSupport tijdens de uitvoering van een Opdracht vergaart mag zij ook ten eigen nutte gebruiken, tenzij deze kennis bestaat uit bedrijfsgeheimen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient aan TotaalSupport voor het afronden van de Opdracht aan te geven welke gegevens hij als bedrijfsgeheimen beschouwt, met inachtneming van alle redelijkheid. 7.3 Het auteursrecht inzake de afgegeven stukken als bedoeld in lid 7.1 berust bij TotaalSupport.

8. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING, INCL. ANNULERING. 8.1 Elke partij is gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen: - met wederzijdse toestemming; - in geval van toerekenbare tekortkoming van de andere partij, waaronder begrepen zodanige gedragingen, dat van de contactpartner redelijkerwijs niet kan worden verlangd de verplichtingen uit de overeenkomst verder na te komen, mede gezien de omstandigheden van het geval; - in het geval dat een partij door overmacht niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. 8.2 In geval van beëindiging als bedoeld in 8.1, is de Opdrachtgever gehouden aan de TotaalSupport te voldoen: a. de honorering naar de stand der werkzaamheden; b. de kosten die voortvloeien uit verbintenissen die TotaalSupport eventueel met derden is aangegaan ter uitvoering van de overeenkomst. 8.4 De Opdrachtgever is gerechtigd in de in lid 8.1 genoemde gevallen TotaalSupport te gelasten de uitvoering van de Opdracht tijdelijk te onderbreken. In dit geval is lid 8.2 van overeenkomstige toepassing en is de Opdrachtgevers jegens TotaalSupport een vergoeding verschuldigd van de schade die TotaalSupport door de onderbreking lijdt. TotaalSupport is niet gehouden om op verlangen van de Opdrachtgever de werkzaamheden op een later tijdstip op dezelfde voorwaarden voort te zetten.

9. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING 9.1 Behoudens opzet of grove schuld van TotaalSupport zelf, is TotaalSupport uitsluitend aansprakelijk voor anders dan direct uit de uitvoering van de Opdracht voortvloeiende materiële schade die te wijten is aan een ernstige fout van TotaalSupport in de uitvoering van de Opdracht. 9.2 In alle gevallen waarin TotaalSupport gehouden is tot betaling van schadevergoeding zal deze nooit hoger zijn dan het bedrag dat daadwerkelijk door de aansprakelijkheidsverzekeraar van TotaalSupport ter zake wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het betreffende geval voor rekening van TotaalSupport komt. 9.3.1 Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de door TotaalSupport uitgevoerde Opdracht en/of verrichte werkzaamheden waardoor of in verband waarmee de schade is veroorzaakt. 9.3.2 In geval van duurovereenkomsten wordt als "factuurwaarde" aangemerkt het bedrag dat door TotaalSupport is gefactureerd voor werkzaamheden verricht in de periode van een maand vóór het schadeveroorzakende feit, zulks onder aftrek van eventueel over die periode en voor die werkzaamheden gecrediteerde bedragen. 9.4 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden uit welke hoofde ook jegens TotaalSupport in verband met door TotaalSupport verrichtte werkzaamheden vervallen in ieder geval één jaar na het moment waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden. 9.5 Aansprakelijkheid beperkende, uitsluitende of vaststellende voorwaarden, welke in verband met de Opdracht door derden aan TotaalSupport kunnen worden tegengeworpen, zullen door TotaalSupport ook aan de Opdrachtgever kunnen worden tegengeworpen. 9.6 De werknemers van TotaalSupport of door TotaalSupport voor de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde hulppersonen kunnen zich jegens de Opdrachtgever beroepen op alle aan de overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf bij die overeenkomst partij. 9.7 De Opdrachtgever zal TotaalSupport, haar werknemers en haar voor de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde hulppersonen vrijwaren tegen iedere aanspraak van derden in verband met de uitvoering door TotaalSupport van de Opdracht, in zoverre die aanspraken meer of anders zijn dan die welke de Opdrachtgever toekomen jegens TotaalSupport.

10. OPSCHORTING EN ONTBINDING 10.1 In geval van overmacht aan de zijde van TotaalSupport worden haar verplichtingen opgeschort. Van overmacht is sprake indien de uitvoering van de Opdracht geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden buiten de wil van TotaalSupport, daaronder begrepen, stakingen, prik- en stiptheidsacties en uitsluiting, vertraagde verstrekking aan TotaalSupport van bij derden bestelde zaken of diensten, ziekte van werknemers, ongevallen en bedrijfsstoringen en storingen in de computerapparatuur van TotaalSupport. Indien de overmacht langer duurt dan 90 dagen zijn zowel TotaalSupport als de Opdrachtgever bevoegd de overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte door een schriftelijke verklaring te ontbinden. 10.2 Indien de Opdrachtgever één of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, alsmede wanneer zijn vermogen geheel of gedeeltelijk in beslag wordt genomen, heeft TotaalSupport het recht om de uitvoering van de opdracht op te schorten of om de overeenkomst ter zake van de Opdracht zonder voorafgaande ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door een schriftelijke verklaring te ontbinden, één en ander naar haar keuze en steeds met behoud van enig haar toekomend recht op vergoeding van kosten, schade en interesten. In deze gevallen is elke vordering van TotaalSupport ten laste van de Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar.

11. GESCHILLEN, TOEPASSELIJK RECHT EN (BUITEN)GERECHTELIJKE KOSTEN 11.1 Alle geschillen welke tussen partijen mochten rijzen zullen uitsluitend worden berecht door een daartoe bevoegde rechter. 11.2 Op alle betrekkingen tussen TotaalSupport en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. 11.3 Alle daadwerkelijk gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verband houdende met de inning van enige vordering op de Opdrachtgever komen te zijnen laste. De buitengerechtelijke kosten worden geacht tenminste 15% van het te vorderen bedrag te bedragen.