

GENERAL TERMS AND CONDITIONS SEDGWICK

Article 1 Applicability

- 1.1. These General Terms and Conditions shall apply to all services, tenders and quotations of, to all instructions to and to all agreements concluded by Sedgwick Dutch Caribbean N.V., Sedgwick Aruba N.V., Sedgwick Nederland B.V., Sedgwick Nederland TPA B.V., Medas B.V. also known as Sedgwick Medas, all legal predecessors and successors to the aforementioned legal entities and all legal entities affiliated with them in the international group of undertakings of Sedgwick Inc. (hereinafter individually to be referred to as: "Contractor") as well as to all work carried out by Contractor.
- 1.2. Deviations from these General Conditions are valid when expressly agreed between Contractor and principal in writing.
- 1.3. Contractor explicitly rejects the applicability of any of principal's Terms and Conditions.
- 1.4. In the event of and to the extent that any of the provisions in these General Terms and Conditions is declared invalid, null and void or unenforceable by a court or tribunal having jurisdiction in the matter, the remaining provisions of these terms and conditions shall remain in full force and effect. In that case principal and Contractor will discuss and agree upon new, valid provisions that will be replacing those that were declared invalid, null and void or unenforceable and shall be as much as possible in line with the tenor and objective of the originals.

Article 2 Offers, tenders and quotations

- 2.1. All offers, tenders and quotations of Contractor are without obligation and will be valid as per the validity period stated therein. If no validity period has been agreed, an offer, tender or quotation will have a validity period of thirty (30) days after the date of the offer, tender or quotation. All assignments are to be considered as solely given to and accepted by Contractor. In deviation of articles 7:404, 7:407 section 2 and 7:409 of the Dutch Civil Code the persons active for Contractor are not personally bound or liable.
- 2.2. All rates, tariffs and prices stated in offers, tenders and quotations of Contractor shall be exclusive of value added tax (hereafter VAT), other levies and taxes and/or any other costs to be incurred by Contractor in the context of the work as well as of administration costs, unless explicitly agreed otherwise in writing.

Article 3 Conclusion of an agreement

- 3.1. An agreement shall be concluded at the time the Contractor's offer, tender or quotation is accepted by principal and Contractor has become aware of this acceptance. In case no offer, tender or quotation has been done by Contractor or in case of an offer, tender or quotation has been done by the principal, an agreement shall be concluded at the time Contractor accepts the principal's offer, tender or quotation or, in any case, at the time Contractor commences execution of the work.

Article 4 Term and termination of the agreement

- 4.1. Unless the parties have agreed otherwise in writing, the agreement is concluded for the period of time that is reasonably required for completion of the work.
- 4.2. In case principal fails accountably to fulfil his obligations under the agreement, Contractor may, after having granted principal by written notice stating the nature of principal's breach an ultimate period of not less than fourteen (14) days in which principal will be allowed to remedy his breach and principal has failed to remedy his breach within the period so granted, terminate the agreement with immediate effect.
- 4.3. In case Contractor fails accountably to fulfil his obligations under the agreement during an uninterrupted period of thirty (30) days and this failure justifies the termination of the agreement, principal may, after having granted Contractor by written notice stating the nature of Contractor's breach an ultimate period of not less than thirty (30) days in which Contractor will be allowed to remedy his breach and Contractor has failed to remedy such breach within the period so granted, terminate this agreement by written notice with immediate effect.
- 4.4. Contractor is in any event entitled to terminate the agreement in writing with immediate effect in case:
- principal discontinues his business entirely or to a major extent;
 - principal loses his corporate capacity, his company is dissolved, wound up or (effectively) liquidated;
 - principal loses the power to dispose of his capital or part thereof;
 - principal offers a settlement of debt to his creditors or applies to the court for or has been granted suspension of payment;
 - principal dies or is placed under guardianship;
 - principal's assets are seized;
 - application for principal's bankruptcy has been filed or principal is declared bankrupt.
- Principal is obliged to immediately inform Contractor in writing if any of the circumstances as mentioned in this paragraph occurs or is imminent.
- 4.5 Any right of principal to dissolve the agreement is hereby explicitly excluded.

Article 5 Information to be provided by principal

- 5.1. Principal is held to provide Contractor in due time with all information and documentation that Contractor in his judgment or legally requires for a correct execution of the work. The information is to be provided in the form and manner as requested by Contractor. In case principal does not or not timely provide the relevant information and documentation, Contractor shall be entitled to suspend the (further) execution of the work until all necessary information and documentation has been provided to Contractor.
- 5.2. Principal is obliged to provide Contractor with all information and documentation, which principal knows or should reasonably know to be necessary or useful for a correct execution of the work.
- 5.3. Principal guarantees that the information and documentation provided to Contractor shall be accurate, complete and reliable, even if such information or documentation originates from third parties. Principal is held to indemnify all damage arising from providing incorrect or incomplete information or documentation.

- 5.4. In case the execution of the work is delayed due to principal's breach of the paragraphs 5.1 – 5.3 hereof, any and all (additional) costs arising as a result thereof shall be for principal's account and principal shall be held to indemnify Contractor for all (additional) fees for any (extra) activities that will become necessary as a result of such breach.

Article 6 Execution of the work

- 6.1. Unless agreed otherwise by the parties in writing, Contractor determines the manner in which the work will be executed.
- 6.2. Contractor will be allowed to subcontract third parties for the execution of the work, without needing any prior consent of principal. In case Contractor has subcontracted third parties for the execution of the work, these General Terms and Conditions shall also benefit these third parties in relation to others than Contractor and these General Terms and Conditions can be invoked by these third parties in relation to others than Contractor.
- 6.3. Contractor is free to determine by which persons the work will be carried out.
- 6.4. If and when, during the execution of the work, additional work not being part of the work as agreed in the agreement will be carried out on behalf of principal, such extra work will be considered to be carried out under a new supplementary agreement between the parties.
- 6.5. Parties, their employees and any subcontractors of either party shall treat all information that has been obtained within the framework of the execution of the work and the agreement confidential, unless sharing this information is necessary for executing the work or unless this information has become public knowledge.

Article 7 Intellectual property

- 7.1. Contractor, or any relevant member of its international group of undertakings, shall remain the sole owner of any and all intellectual property rights in relation to all information, software and other systems that Contractor uses, develops or has used or developed in the execution of the work and/or the agreement.
- 7.2. Principal shall not, neither directly nor through third parties, provide any third parties with, copy, publish or exploit the information, software or other systems that Contractor uses, develops or has used or developed in the execution of the work and/or the agreement, amongst which but not limited to computer programs, methods of work, advices, (model)contracts and other intellectual products.

Article 8 Force Majeure

- 8.1. Should Contractor not be able to fully, partially or adequately fulfil his obligations under the agreement due to a cause for which Contractor is not accountable, such as but not limited to illness of the co-workers that Contractor has involved, mechanical failures of computer networks or other stagnation in the usual process of Contractor's business, the obligations of Contractor shall be suspended until Contractor shall be able to fulfil his obligations in the agreed way without Contractor being in any breach and without any obligation to Contractor to pay any indemnification to principal.

Article 9 Fee

- 9.1. The fee due to Contractor by principal for the work to be carried out under the agreement shall be calculated on the basis of the time spent with respect to that work multiplied by the agreed hourly rate used by Contractor or on the basis of what has been alternatively agreed in writing between the parties. The fee is exclusive of VAT. The costs incurred within the scope of the work – including travelling expenses and the costs of third parties called in by Contractor for the execution of the work – are not included in the fee and Contractor shall be entitled to charge such costs to principal separately. The fee will become due to the extent the work has been carried out. The indebtedness of the fee by principal will not depend on the results of the work performed by Contractor.
- 9.2. Principal agrees that any increase in taxes (e.g. VAT) or any increase in (governmental) charges or rates may be charged by Contractor to principal upon Contractor's notice and with immediate effect.
- 9.3. Any by Contractor or its employees provided estimate of the amount of time to be spent on the work is indicative only and can never be presumed to be a lump sum or a price-fixing agreement, unless this has been explicitly agreed in writing by parties.
- 9.4. Contractor will charge his fees to principal on a monthly basis or after completion of the work (when applicable: inclusive of VAT).

Article 10 Payment and security

- 10.1. Principal shall pay the charged fee in Euros not later than thirty (30) days after the invoice date by transfer to the bank account designated by Contractor, failing which principal will be in immediate breach of his obligations without any notice of Contractor to principal to that effect being required. As from the expiry of the payment term interest shall be due at the rate of 1,5% per month over the unpaid amount(s), as from the first date the agreed payment term is exceeded until the date of full payment and irrespective of any other rights Contractor may have.
- 10.2. Principal shall pay the charged fees without any right to suspension or set-off.
- 10.3. Contractor is at all times entitled to demand advance payment, cash payment or security for payment of Contractor's fees.
- 10.4. In case of the circumstances referred to in paragraph 4.4 of these General Terms and Conditions, all amounts charged by Contractor to principal will become immediately due and payable.
- 10.5. Contractor shall have the right to exercise the right of retention in respect of documents and/or information and/or all other assets Contractor has under his control until principal has paid all amounts due in connection with the execution of the work or due as a result of the (premature) termination of the agreement.
- 10.6. Contractor shall have the right to suspend the execution of the work or any other obligation in relation to the work until principal has fulfilled his payment obligations.

Article 11 Recovery cost

- 11.1 When principal is in breach of his payment obligations or of any other obligation pursuant to the agreement, principal shall reimburse Contractor all reasonable judicial and extrajudicial costs of recovery, whereby the extrajudicial (recovery) costs are set at 15% of the amount due by principal with a minimum of (the equivalent of) 250,-- EUR, plus interest at the rate of 1,5% per month as from the date such costs have been made by Contractor until the date of full payment.

Article 12 Complaints

- 12.1. Principal must notify Contractor in writing of complaints with respect to any shortcoming by Contractor related to the work and/or the invoiced amount within fourteen (14) days after the discovery of such shortcoming or after the invoice date. The complaint must contain a detailed description of the shortcoming or the objection against the invoice in order to allow a substantiated response from Contractor.
- 12.2. If and when a legitimate complaint is filed, Contractor will rectify the work according to the standards agreed upon in the agreement. In case principal does not allow Contractor to rectify the shortcoming as soon as principal has become aware of the shortcoming, all claims will be barred and any right of principal to damages and/or performance of the work shall be expired.
- 12.3. Any liability of Contractor in relation to a shortcoming related to the work shall be limited in accordance with the terms of article 13 of these General Terms and Conditions.

Article 13 Liability

- 13.1 This clause sets out the entire liability of Contractor and the other members of its international group of undertakings (including any liability for the acts or omissions of any other person, including its and their employees, representatives, agents, assignees and sub-contractors) under or in connection with an agreement, whether in contract, tort, negligence, breach of statutory duty, breach of condition or covenant, or otherwise. Any reference to Contractor in this clause shall be construed accordingly.
- 13.2 Neither Contractor nor any other member of its international group of undertakings shall be liable for any indirect, special or consequential loss or damage, whether or not such loss or damage was foreseen, direct, foreseeable, known or otherwise, howsoever arising.
- 13.3 Neither Contractor nor any other member of its international group of undertakings shall be liable for any:
 - 13.3.1 Force Majeure;
 - 13.3.2 loss of profits;
 - 13.3.3 loss of sales or business;
 - 13.3.4 loss of agreements or contracts;
 - 13.3.5 loss of anticipated savings;
 - 13.3.6 loss of the use of, or corruption of, any software, data or information;
 - 13.3.7 loss of or damage to goodwill; and/or
 - 13.3.8 any claim brought by any person who is not a party to the agreement in respect of any of the losses or matters referred to above in this clause.
- 13.4 Subject to the above provisions of this clause, the total liability of the Contractor and the other members of its international group of undertakings under or in connection with an agreement, whether in contract, tort (including negligence), breach of statutory duty, breach of condition or covenant, or otherwise, shall not exceed three times the amount of fees paid by the Principal for the handling of that casefile in the preceding 12 months or 500.000,- EUR, whichever is lower.
- 13.5 Unless the principal notifies Contractor that it intends to make a claim in respect of an event, within twelve months of the date on which the principal became or ought reasonably to have become aware of the event having occurred, Contractor shall have no liability for that event. The notice must be in writing and must identify the event and the grounds for the claim in reasonable detail.

- 13.6 For liability cases in which a third party is claiming for damages that are perceived as the consequence of action or neglect of Contractor, control over the defence must be shared in full with Contractor. No commitment regarding any compensation may be created without written approval of Contractor on the exact amount.
- 13.7 Neither Contractor nor any other member of its international group of undertakings shall have any liability under or in connection with the agreement, whether in contract, tort, negligence, breach of statutory duty, breach of condition or covenant, or otherwise, after the later of (i) the second anniversary of the date of termination or expiry of the agreement and (ii) the second anniversary of the date of the most recent invoice issued by any member of its international group of undertakings under or in connection with the agreement.
- 13.8 Nothing in the agreement shall limit any liability which cannot legally be limited, including liability for:
- a. death or personal injury caused by the negligence; and/or
 - b. fraud or fraudulent misrepresentation.

Article 14 Language

- 14.1. These General Terms and Conditions are drafted in the Dutch language and in the English language. In case of a discrepancy between the Dutch and the English versions, the Dutch General Terms and Conditions shall prevail.

Article 15 Applicable law and disputes

- 15.1. All offers, tenders and quotations of Contractor, all instructions of principal, all legal relationships arising out of or in connection with the agreement and/or the execution of the work as well as these General Terms and Conditions shall be governed exclusively by the indigenous law of the domicile of the Contractor.
- 15.2. All disputes arising out of or in connection with the agreement and/or the execution of the work shall be exclusively decided by the competent court of the domicile of the Contractor.

ALGEMENE VOORWAARDEN SEDGWICK

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden en offertes van, alle instructies en opdrachten aan en alle overeenkomsten gesloten door Sedgwick Dutch Caribbean N.V., Sedgwick Aruba N.V., Sedgwick Nederland B.V., Sedgwick Nederland TPA B.V., Medas B.V. tevens bekend als Sedgwick Medas, alle rechtsvoorgangers en rechtsopvolgers van vornoemde rechtspersonen en alle aan deze rechtspersonen gelieerde ondernemingen in het internationale concern van Sedgwick Inc., (hierna allen afzonderlijk te noemen: "Opdrachtnemer") alsmede op alle werkzaamheden verricht door Opdrachtnemer.
- 1.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan schriftelijk door Opdrachtnemer en opdrachtgever worden afgeweken.
- 1.3 Opdrachtnemer wijst iedere toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden gehanteerd door opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.
- 1.4 Indien en voor zover enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden ongeldig, nietig of niet afdwingbaar mocht blijken te zijn naar het oordeel van een daartoe bevoegde rechter of arbiter, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht blijven. In dat geval zullen opdrachtgever en Opdrachtnemer in goed overleg overeenstemming trachten te bereiken over een nieuwe en geldige vervangende bepaling welke bepaling zoveel mogelijk in lijn dient te zijn met de aard en bedoeling van de ongeldig, nietig of niet afdwingbaar verklaarde bepaling.

Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

- 2.1 Alle offertes en aanbiedingen gedaan door Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en slechts geldig gedurende de aangegeven geldigheidstermijn. Wanneer geen geldigheidstermijn is overeengekomen, zijn offertes en aanbiedingen geldig gedurende een periode van dertig (30) dagen na datum van de offerte/aanbieding. Alle opdrachten worden geacht uitsluitend te zijn verstrekt aan en aanvaard door Opdrachtnemer. In afwijking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek zijn de personen werkzaam voor Opdrachtnemer niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk.
- 2.2 Alle tarieven en prijzen zoals vermeld in de offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn exclusief Belasting op Toegevoegde Waarde (hierna BTW of ABB) en andere heffingen en belastingen en/of andere kosten die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden maakt alsmede administratiekosten, tenzij uitdrukkelijk anderszins schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 3 Totstandkoming van een overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de offerte/aanbieding zoals gedaan door Opdrachtnemer, door opdrachtgever is geaccepteerd en Opdrachtnemer van deze acceptatie kennis heeft genomen. Ingeval geen offerte/aanbieding door Opdrachtnemer is gedaan dan wel in geval de opdrachtgever een offerte/aanbieding heeft gedaan, komt de overeenkomst tot stand op het moment dat Opdrachtnemer de offerte/aanbieding accepteert doch in ieder geval op het moment dat Opdrachtnemer uitvoering geeft aan de werkzaamheden.

Artikel 4 Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 4.1 Tenzij anders tussen partijen schriftelijk is overeengekomen, wordt een overeenkomst geacht aangegaan te zijn voor de duur die het verrichten van de werkzaamheden redelijkerwijs in beslag neemt.
- 4.2 Ingeval opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd, nadat opdrachtgever schriftelijk en onder vermelding van de aard van de tekortkoming een termijn van tenminste veertien (14) dagen is verleend om alsnog op juiste wijze na te komen en opdrachtgever heeft nagelaten in die periode alsnog op juiste wijze na te komen, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 4.3 Ingeval Opdrachtnemer gedurende een aaneensluitende periode van dertig (30) dagen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst en deze tekortkoming het beëindigen van de overeenkomst rechtvaardigt, mag opdrachtgever, nadat Opdrachtnemer schriftelijk en onder vermelding van de aard van de tekortkoming een termijn van tenminste dertig (30) dagen is verleend om alsnog op juiste wijze na te komen en Opdrachtnemer heeft nagelaten in die periode alsnog op juiste wijze na te komen, de overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen.
- 4.4 Opdrachtnemer is hoe dan ook gerechtigd de overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang op te zeggen in geval:
- opdrachtgever zijn activiteiten geheel of grotendeels beëindigt;
 - opdrachtgever wordt ontbonden of geliquideerd;
 - opdrachtgever de zeggenschap over zijn vermogen of een gedeelte daarvan verliest;
 - opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd en/of surseance is verleend;
 - opdrachtgever komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld;
 - bij beslag van welke aard dan ook op eigendommen van opdrachtgever;
 - opdrachtgever faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement wordt verklaard.
- Wanneer één van de in dit lid genoemde omstandigheden zich voordoet of dreigt voor te doen, is opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 4.5 Ieder recht van opdrachtgever om de overeenkomst te ontbinden is uitgesloten.

Artikel 5 Informatieverstrekking door opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer tijdig en op de door Opdrachtnemer verzochte wijze alle informatie en documentatie te verstrekken die naar de mening van Opdrachtnemer of van rechtswege nodig is voor correcte uitvoering van de werkzaamheden. Wanneer opdrachtgever nalaat de betreffende informatie en documentatie (tijdig) te verstrekken, is Opdrachtnemer gerechtigd de (verdere) uitvoering van de werkzaamheden op te schorten totdat alle benodigde informatie en documentatie aan Opdrachtnemer is verstrekt.
- 5.2 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer alle informatie en documentatie te verstrekken waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs zou moeten weten dat deze noodzakelijk of nuttig is voor de correcte uitvoering van de werkzaamheden.
- 5.3 Opdrachtgever garandeert dat de informatie en documentatie die aan Opdrachtnemer is verstrekt, juist, compleet en betrouwbaar is, ook wanneer deze informatie en documentatie afkomstig is van derden. Opdrachtgever is gehouden schade ontstaan als gevolg van onjuistheid en/of onvolledigheid van de verstrekte informatie en documentatie te vergoeden.

- 5.4 Wanneer door een niet-nakomen door opdrachtgever van de Artikelen 5.1 t/m 5.3 vertraging optreedt in de uitvoering van de werkzaamheden, zijn alle daaruit voortvloeiende (aanvullende) kosten voor rekening van opdrachtgever en zal opdrachtgever gehouden zijn Opdrachtnemer alle (aanvullende) kosten voor (aanvullende) werkzaamheden die daardoor nodig zijn, te vergoeden.

Artikel 6 Uitvoering van de werkzaamheden

- 6.1 Tenzij schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen, bepaalt Opdrachtnemer de wijze waarop de werkzaamheden zullen worden uitgevoerd.
- 6.2 Opdrachtnemer mag zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever derden inschakelen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Ingeval Opdrachtnemer een derde heeft ingeschakeld voor de uitvoering van de werkzaamheden, strekken deze Algemene Voorwaarden ook tot bescherming van deze derde jegens anderen dan Opdrachtnemer en kunnen deze Algemene Voorwaarden door deze derde worden ingeroepen jegens anderen dan Opdrachtnemer.
- 6.3 Opdrachtnemer is vrij te bepalen welke personen de werkzaamheden zullen uitvoeren.
- 6.4 Partijen, hun werknemers alsmede ingeschakelde derden zullen de in het kader van de overeenkomst en de uitvoering van de werkzaamheden verkregen informatie vertrouwelijk behandelen, tenzij het delen van deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden of deze informatie algemeen bekend is of wordt.

Artikel 7 Intellectuele eigendom

- 7.1 Opdrachtnemer, of enig relevant lid van diens internationaal concern, is enig rechthebbende tot alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de informatie, software en andere systemen waar Opdrachtnemer gebruik van maakt, die Opdrachtnemer ontwikkelt of heeft gebruikt of ontwikkeld in verband met de uitvoering van de werkzaamheden en/of de overeenkomst.
- 7.2 Opdrachtgever zal zich onthouden van het (doen) verspreiden, kopiëren, publiceren of gebruiken van de informatie, software of andere systemen, waaronder maar niet beperkt tot computerprogramma's, werkmethodes, adviezen, (model)contracten en andere intellectuele producten, waar Opdrachtnemer gebruik van maakt, die Opdrachtnemer ontwikkelt of heeft gebruikt of ontwikkeld in verband met de uitvoering van de werkzaamheden en/of de overeenkomst.

Artikel 8 Overmacht

- 8.1 In geval Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen onder de overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen vanwege een reden die niet aan de Opdrachtnemer kan worden toegerekend, waaronder maar niet beperkt tot ziekte van de medewerkers van Opdrachtnemer die bij de opdracht betrokken zijn, automatiseringsstoringen of andere stagnatie in de operatie van Opdrachtnemer, worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort totdat Opdrachtnemer in staat is zijn verplichtingen op de overeengekomen wijze na te komen, waarbij Opdrachtnemer op geen enkele wijze in verzuim wordt geacht te zijn en waarbij Opdrachtnemer geen schadevergoeding aan opdrachtgever verschuldigd zal zijn.

Artikel 9 Vergoeding

- 9.1 De aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoeding voor het verrichten van de werkzaamheden zal worden berekend door de hoeveelheid tijd die Opdrachtnemer heeft besteed aan de uitvoering van de werkzaamheden te vermenigvuldigen met het door Opdrachtnemer gehanteerde uurtarief of op een andere, door partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, wijze. Deze vergoeding is exclusief BTW of ABB. Kosten die zijn gemaakt bij de uitvoering van de werkzaamheden – waaronder maar niet beperkt tot reiskosten en kosten van derden die door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de werkzaamheden – zijn niet bij voornoemde vergoeding inbegrepen en Opdrachtnemer is gerechtigd deze kosten separaat bij opdrachtgever in rekening te brengen. Verschuldigdheid van de vergoeding is niet afhankelijk van het resultaat van de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden.
- 9.2 Opdrachtnemer is gerechtigd iedere verhoging van belastingen (bijvoorbeeld BTW of ABB) of andere (al dan niet van overheidswege opgelegde) kosten met onmiddellijke ingang aan opdrachtgever door te belasten.
- 9.3 Een eventueel door Opdrachtnemer of een van haar werknemers gemaakte inschatting van de aan de werkzaamheden te besteden tijd is louter indicatief en kan nimmer worden opgevat als een lump sum of een prijsafsprake, tenzij partijen zulks uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 9.4 Opdrachtnemer zal maandelijks declareren alsmede na beëindiging van de werkzaamheden (indien van toepassing: inclusief BTW of ABB).

Artikel 10 Betaling en zekerheid

- 10.1 Opdrachtgever zal de in rekening gebrachte kosten in euro's op de door Opdrachtnemer opgegeven bankrekening betalen binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum, bij gebreke waarvan opdrachtgever in verzuim is en rente van 1,5% per maand verschuldigd is vanaf de dag van het verstrijken van de betalingstermijn tot het moment dat de factuur volledig is voldaan en niet tegenstaande enige andere rechten van Opdrachtnemer.
- 10.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd de betaling van enige factuur op te schorten of te verrekenen.
- 10.3 Opdrachtnemer is gerechtigd te allen tijde vooruitbetaling, contante betaling, dan wel zekerheid voor de betaling te verlangen.
- 10.4 In geval een van de omstandigheden genoemd in Artikel 4.4 van deze voorwaarden zich voordoet, zijn alle door Opdrachtnemer bij opdrachtgever in rekening gebrachte kosten per direct opeisbaar.
- 10.5 Opdrachtnemer is gerechtigd een retentierecht uit te oefenen over alle documenten en/of informatie en/of alle andere goederen in het bezit van Opdrachtnemer, totdat opdrachtgever alle aan Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de werkzaamheden of in verband met het (voortijdig) beëindigen van de overeenkomst verschuldigde kosten heeft vergoed.
- 10.6 Opdrachtnemer is gerechtigd het uitvoeren van de werkzaamheden of iedere andere verplichting van Opdrachtnemer in verband met de overeenkomst op te schorten, totdat opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Artikel 11 Buitengerechtelijke kosten

- 11.1 Wanneer opdrachtgever zijn betalingsverplichting of enige andere verplichting onder de overeenkomst niet nakomt, is opdrachtgever gehouden aan Opdrachtnemer alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten gemaakt tot verhaal van de vordering te vergoeden, waarbij de buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van het door opdrachtgever verschuldigde bedrag met een minimum van (het equivalent van) EUR 250,-, te vermeerderen met een rente van 1,5% per maand te berekenen vanaf het moment dat deze kosten door Opdrachtnemer zijn gemaakt en tot deze kosten door opdrachtgever zijn voldaan.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte te stellen van alle klachten met betrekking tot enige tekortkoming van Opdrachtnemer in de uitvoering van de werkzaamheden en/of met betrekking tot enige factuur binnen veertien (14) dagen nadat opdrachtgever kennis heeft genomen van de tekortkoming dan wel binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum. De klacht dient een gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming dan wel van het bezwaar tegen de factuur te bevatten teneinde Opdrachtnemer in staat te stellen hier gemotiveerd op te kunnen reageren.
- 12.2 Indien een gegronde klacht is ingediend, zal Opdrachtnemer de tekortkoming herstellen in overeenstemming met de overeenkomst. Indien opdrachtgever nalaat Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen schade beperkend op te treden zodra opdrachtgever op de hoogte is geraakt van de betreffende klacht, vervalt de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer en derhalve, onder meer, ieder mogelijk recht op schadevergoeding en/of nakoming van de opdrachtgever.
- 12.3 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in verband met een tekortkoming in de uitvoering van de werkzaamheden is beperkt conform Artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Deze clause beschrijft de volledige aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en de andere leden van diens internationale concern (met inbegrip van elke aansprakelijkheid voor het handelen of nalaten van een andere persoon, met inbegrip van zijn en hun werknemers, vertegenwoordigers, agenten, rechtverkrijgenden en onderaannemers) onder of in verband met een overeenkomst, hetzij in contract, onrechtmatige daad, nalatigheid, schending van wettelijke plicht, schending van voorwaarde of convenant, of anderszins. Elke verwijzing naar Opdrachtnemer in dit artikel wordt dienovereenkomstig geïnterpreteerd.
- 13.2 Noch Opdrachtnemer, noch enig ander lid van diens internationale concern is aansprakelijk voor enige indirecte, bijzondere of gevolgschade, ongeacht of een dergelijk verlies of schade al dan niet was voorzien, direct, voorzienbaar, bekend of anderszins, hoe dan ook ontstaan.
- 13.3 Noch Opdrachtnemer, noch enig ander lid van diens internationale concern is aansprakelijk voor:
- 13.3.1 Overmacht;
 - 13.3.2 winstverlies;
 - 13.3.3 verlies van omzet of bedrijf;
 - 13.3.4 verlies van overeenkomsten of opdrachten;
 - 13.3.5 verlies van verwachte besparingen;
 - 13.3.6 verlies van het gebruik van of corruptie van software, gegevens of informatie;

- 13.3.7 verlies van of schade aan goodwill; of
- 13.3.8 elke vordering die wordt ingesteld door een persoon die geen partij is bij de overeenkomst met betrekking tot een van de verliezen of situaties waarnaar hierboven in deze clausule wordt verwezen.
- 13.4 Behoudens het bepaalde in dit artikel, bedraagt de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en de overige leden van diens internationale concern onder of in verband met een overeenkomst, hetzij in contract, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), schending van wettelijke plicht, schending van voorwaarde of convenant, of anderszins, niet meer dan driemaal het bedrag aan facturen zoals betaald door de opdrachtgever voor de behandeling van dat dossier in de voorafgaande 12 maanden of 500.000,- EUR, afhankelijk van wat lager is.
- 13.5 Tenzij de opdrachtgever met betrekking tot een gebeurtenis aan opdrachtnemer meldt dat hij voornemens is een vordering in te stellen, uiterlijk binnen twaalf maanden na de datum waarop de opdrachtgever op de hoogte is of redelijkerwijs had moeten worden van de gebeurtenis die zich heeft voorgedaan, is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor die gebeurtenis. De kennisgeving moet schriftelijk zijn en moet de gebeurtenis en de gronden voor de claim in redelijke details identificeren.
- 13.6 Voor aansprakelijkheidszaken waarin een derde aanspraak maakt op vergoeding voor schade die wordt gezien als gevolg van handelen of nalaten van Opdrachtnemer, dient de controle over het verweer volledig met Opdrachtnemer te worden gedeeld. Zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer over het exacte bedrag mag geen verplichting tot schadevergoeding worden aangenomen.
- 13.7 Noch Opdrachtnemer, noch enig ander lid van diens internationale concern is aansprakelijk voor of in verband met de overeenkomst, hetzij in contract, onrechtmatige daad, nalatigheid, schending van wettelijke plicht, schending van voorwaarde of convenant, of anderszins, na de latere van (i) de tweede verjaardag van de datum van beëindiging of het verstrijken van de overeenkomst en (ii) de tweede verjaardag van de datum van de meest recente factuur uitgegeven door enig lid van diens internationale concern onder of in verband met de overeenkomst.
- 13.8 Niets beperkt enige aansprakelijkheid die juridisch niet kan worden beperkt, met inbegrip van aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel.

Artikel 14 Taal

- 14.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse en Engelse taal. In geval van discrepantie tussen de Nederlandstalige en de Engelstalige versies, prevaleren de Nederlandstalige Algemene Voorwaarden.

Artikel 15 Toepasselijk recht en rechtsmacht

- 15.1 Op alle offertes, aanbiedingen, instructies, opdrachten en alle rechtsverhoudingen voortvloeiende uit of verband houdende met deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst en/of de uitvoering van de werkzaamheden is uitsluitend het inheems recht van de vestigingsplaats van Opdrachtnemer van toepassing.
- 15.2 Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst en/of de uitvoering van de werkzaamheden zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van Opdrachtnemer.