

GENERAL TERMS AND CONDITIONS SEDGWICK LUXEMBOURG

Article 1 Applicability

- 1.1. These General Terms and Conditions shall apply to all offers, tenders and quotations of, to all instructions to and to all agreements concluded by Sedgwick Belgium N.V. , all legal successors to the aforementioned legal entities and all legal entities affiliated with the aforementioned legal entities (hereinafter individually to be referred to as: “Contractor”) as well as to all work carried out by Contractor on behalf of the client (hereinafter individually to be referred to as: “principal”).
- 1.2. Deviations from these General Conditions are only valid when expressly agreed between Contractor and principal in writing.
- 1.3. Contractor explicitly rejects the applicability of any of principal’s General Terms and Conditions.
- 1.4. In the event and to the extent that any of the provisions in these General Conditions is declared invalid, null and void or unenforceable by a court or tribunal having jurisdiction in the matter, the remaining provisions of these General Conditions shall remain in full force and effect. In that case principal and Contractor will discuss and agree new, valid provisions as much as possible in line with the tenor and objective of and replacing those declared invalid, null and void or unenforceable.

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. 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 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 carries out 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 when in a procedure in accordance with the Belgian "Wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen", is in default to fulfil its obligations;
- 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 on the basis of some other reason 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 furthermore 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 warrants 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 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, which was unforeseen or which he could reasonably not avoid, such as but not limited to illness of his employees, mechanical failures of computer networks or other stagnation in the usual progress 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 value added tax (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 18% per year 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 through compensation.
- 10.3. Contractor is at all times entitled to demand advance payment, cash payment (with a maximum of EUR 3.000,--) or security for payment of Contractor's fees.
- 10.4. In case of the circumstances referred to in paragraph 4.4 of these General 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 EUR 250,--.

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, 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 Conditions.

Article 13 Liability

- 13.1 Contractor and its staff are not liable for any damage unless principal proves that due care, that a good contractor in the same circumstances would have taken has not been exercised in the execution of the work and the work was not executed in such a way as can be expected of a reasonable and competent professional, nor in case of force majeure as set out in article 8 of these General Conditions.
- 13.2 Furthermore, Contractor and its staff are in no event liable for:

- damage suffered by principal or third parties resulting from incorrect or incomplete documentation and/or information supplied by principal even if such originates from third parties, and/or damage resulting from instructions from principal and/or another act or omission of principal;
- damage suffered by principal or third parties as a result of an act or omission of any auxiliary person engaged by Contractor (not including Contractor's employees), even if such persons are employed by an organization affiliated with Contractor;
- damage suffered by principal or third parties as a result of the lapse of a limitation period and/or expiry period and/or as a result of any other limitation of recourse possibilities;
- any indirect or consequential damage suffered by principal or third parties, such as but not limited to damage due to the stagnation of the usual course of business, loss of profit or loss of revenue.

- 13.3 Contractor's and its staff's liability for any shortcoming in the execution of the work and/or the agreement and for torts committed is limited to a maximum of the amount paid under Contractor's Liability Insurance Policy in the matter concerned. If for any reason no payment is made under the relevant insurance policy, the liability of Contractor will never exceed the amount of three times the fee paid and/or owed by principal in respect of the work and/or the agreement to which the loss-causing occurrence relates or is connected, with a maximum of EUR 100,000 during the entire duration of the contract between the parties.
- 13.4 Principal shall indemnify and hold Contractor and its staff harmless against any and all claims of third parties (including but not limited to Contractor's subcontractors and employees of Contractor and principal) that directly or indirectly relate to the agreement and/or the work, unless these claims are due to intent or wilful recklessness of the management of Contractor.
- 13.5 All claims against Contractor and its staff must be submitted to the competent court within twelve (12) months after principal has become or reasonably should have become aware of the damage and/or the shortcoming, failing which any right to damages and/or performance of the work shall be expired.

Article 14 Language

- 14.1. These General Conditions are drafted in the Dutch language and in the English language. In case of a discrepancy between the Dutch General Conditions and the English General Conditions, the Dutch General 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 Conditions shall be governed exclusively by Belgian law.
- 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 Antwerp , Belgium.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SEDGWICK LUXEMBOURG

Article 1 Applicabilité

- 1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les promotions, offres et devis, ainsi qu'à toutes les instructions et missions conclues par la S.A. Sedgwick Belgium, tous les ayant droit des personnes morales susmentionnées et toutes les entreprises liées à ces personnes morales (ci-après séparément dénommé: le « Mandataire ») ainsi qu'à toutes les activités exécutées par le Mandataire au profit du client (ci-après dénommé le « Commettant »).
- 1.2 Il ne pourra être dérogé aux présentes conditions générales que moyennant accord exprès et écrit entre le Mandataire et le Commettant.
- 1.3 Le Mandataire rejette expressément l'applicabilité de chacune des conditions générales utilisées par le Commettant.
- 1.4 Si l'une des dispositions des présentes conditions générales devait être déclarée nulle, non avenue ou inapplicable par un jugement émis par un juge compétent en la matière, les autres dispositions des présentes conditions générales resteront intégralement de vigueur. En pareil cas, le Commettant et le Mandataire tenteront conjointement et de bonne foi de trouver une nouvelle disposition de remplacement valable dont l'objet et l'intention se rapprocheront autant que possible de ceux de la disposition déclarée nulle, non avenue ou inapplicable.

Article 2 Promotions, offres et devis

- 2.1 Toutes les offres, promotions et devis faits par le Mandataire sont sans engagement et ne sont valides que pendant la période de validité annoncée. Si aucune période de validité n'a été convenue, les promotions, offres et devis sont valables pendant une période de trente (30) jours après la date de promotion/offre/devis. Toutes les missions sont considérées être proposées au Mandataire et acceptées par lui exclusivement. Les personnes qui travaillent pour le Mandataire ne sont en aucun cas personnellement liées ou responsables.
- 2.2 Sauf convention contraire expresse et écrite, tous les tarifs et prix tels que mentionnés dans les promotions, offres et devis du Mandataire sont hors T.V.A. et autres redevances et impôts, et/ou autres coûts encourus par le Mandataire pendant l'exécution de ses activités, et hors frais d'administration.

Article 3 Conclusion d'un contrat

- 3.1 Un contrat est conclu au moment où la promotion / l'offre / le devis telle que faite par le Mandataire est acceptée par le Commettant et où le Mandataire a pris connaissance de cette acceptation. Si le Mandataire ne fait aucune promotion/offre/devis, mais que le Commettant a effectivement fait une promotion / une offre / un devis, le contrat sera conclu au moment où le Mandataire accepte la promotion / l'offre/le devis, ou, en tout cas, au moment où le Mandataire procède à l'exécution des activités.

Article 4 Durée et dissolution de contrat

- 4.1 Sauf convention contraire écrite entre les parties, le contrat est conclu pour la durée nécessaire à l'exécution des travaux.
- 4.2 Si le Commettant ne respecte pas ses engagements en vertu du contrat, le Mandataire est habilité à accorder au Commettant, après mise en demeure formelle écrite en mentionnant le

nature du manquement, laissant un délai d'au moins quatorze (14) jours pour remédier à ce manquement de manière appropriée et si le Commettant ne remédie pas à ce manquement de manière appropriée dans le délai imparti, le Mandataire pourra mettre fin au contrat immédiatement et de manière unilatérale.

- 4.3 Si le Mandataire pendant une période ininterrompue de trente (30) jours ne respecte pas ses obligations en vertu du contrat et si ce manquement justifie qu'il soit mis fin au contrat, le Commettant, après avoir accordé au Mandataire au moyen d'une mise en demeure formelle écrite en mentionnant le nature du manquement, lui laissant un délai d'au moins trente (30) jours pour remédier à ce manquement de manière appropriée, et si le Mandataire n'a pas remédié à ce manquement de manière appropriée dans le délai imparti, pourra mettre fin unilatéralement et immédiatement au contrat.
- 4.4 Le Mandataire est également en tout cas autorisé à mettre fin au contrat par écrit et avec un effet immédiat, dans le cas où :
- le Commettant arrête totalement ou en grande partie ses activités;
 - le Commettant est dissout ou en liquidation ;
 - le Commettant perd le contrôle de son patrimoine ou d'une partie de celui-ci ;
 - le Commettant, se trouvant dans une procédure conformément à la Loi belge sur la continuité des entreprises, ne respecte pas ses obligations ;
 - le Commettant décède ou est placé sous administration provisoire;
 - en cas de saisie quelle qu'elle soit, également sur l'actif du Commettant;
 - le Commettant est en aveux de faillite ou est déclaré failli.

Lorsque se présente ou menace de se présenter l'une des circonstances mentionnée dans le présent article, le Commettant est tenu d'en avertir le Mandataire immédiatement et par écrit.

- 4.5 Tout droit du Commettant de résilier le contrat sur base d'un autre motif est explicitement exclu.

Article 5 Information à fournir par le Commettant

- 5.1 Le Commettant est tenu de fournir au Mandataire en temps requis et de la manière demandée toute information et documentation que celui-ci juge nécessaire pour l'exécution correcte de ses activités. Si le Commettant néglige de transmettre (à temps) l'information et la documentation pertinente, le Mandataire est autorisé à surseoir à l'exécution (du reste) des activités jusqu'à ce que toute l'information et la documentation utiles soient transmises au Mandataire.
- 5.2 En outre, le Commettant est tenu de transmettre l'information et la documentation qu'il sait ou, de manière raisonnable, devrait savoir être nécessaire ou utile pour l'exécution correcte des activités.
- 5.3 Le Commettant garantit que l'information et la documentation donnée au Mandataire est exacte, complète et fiable, même si ces informations et documentations proviennent de tiers. Le Commettant est tenu d'indemniser tout dommage consécutif à une information ou documentation inexacte ou incomplète.
- 5.4 En cas de retard encouru dans l'exécution des activités à cause du non-respect par le Commettant des articles 5.1 à 5.3 compris, tous les coûts (additionnels) qui en résultent sont portés en compte au Commettant et le Commettant sera tenu de dédommager le Mandataire pour tous les coûts (additionnels) pour les activités (supplémentaires) nécessaires qui en découlent.

Article 6 Exécution des activités

- 6.1 Sauf convention contraire écrite entre les parties, c'est le Commettant qui fixe la manière dont les activités seront exécutées.
- 6.2 Le Mandataire a le droit d'introduire des tiers pour sous-traiter l'exécution des activités sans requérir l'autorisation préalable du Commettant. Si le Mandataire introduit un tiers pour l'exécution des activités, les présentes conditions générales bénéficieront également à ces tiers envers d'autres que le Mandataire et les présentes conditions générales seront opposables envers d'autres que le Mandataire.
- 6.3 Le Mandataire est libre de déterminer quelles personnes exécuteront les activités.
- 6.4 Dans le cadre du contrat et de l'exécution des activités, les parties, leurs employés ainsi que les tiers introduits traiteront les informations reçues en toute confidentialité, à moins que le partage de ces informations ne soit nécessaire pour l'exécution des activités ou que cette information ne soit ou devienne de notoriété publique.

Article 7 Propriété intellectuelle

- 7.1 Le Mandataire est le seul propriétaire des droits de propriété intellectuelle se rapportant à l'information, aux logiciels et autres systèmes dont le Mandataire fait usage, que le Mandataire développe ou a utilisé et développe pour l'exécution de ses activités et/ou du contrat.
- 7.2 Le Commettant s'abstiendra de (faire) divulguer, copier, publier ou utiliser l'information, les logiciels et autres systèmes, entre autres, la liste qui suit n'étant pas exhaustive, les programmes informatiques, méthodes de travail, avis, contrats (types) et autres produits intellectuels, dont le Mandataire fait usage, que le Mandataire développe ou a utilisé ou développe pour l'exécution des activités et/ou du contrat.

Article 8 Force majeure

- 8.1 Au cas où le Mandataire se trouve dans l'impossibilité de respecter la totalité ou une partie de ses obligations en vertu du contrat pour une raison imprévue ou raisonnablement inévitable, qui ne peut être attribuée au Mandataire, entre autres, cette liste n'étant pas exhaustive, une maladie du Mandataire ou de ses employés, des pannes d'automatisation ou autre stagnation dans les affaires du Mandataire, les obligations du Mandataire seront suspendues jusqu'à ce que le Mandataire soit en état de remplir ses obligations comme cela avait été convenu, sachant que le Mandataire ne pourra d'aucune manière être pris en défaut et qu'il ne sera redevable d'aucune indemnité au Commettant.

Article 9 Rémunérations

- 9.1 Les rémunérations dues au Mandataire pour l'exécution de ses activités seront calculées au prorata du temps consacré par le Mandataire pour l'exécution des activités, à multiplier par le tarif horaire appliqué par le Mandataire ou d'une autre manière convenue explicitement par écrit par les parties. Ces rémunérations s'entendent hors T.V.A. Les coûts engendrés par l'exécution des travaux – entre autres, cette liste n'étant pas exhaustive, les frais de voyage et les coûts de tiers engagés par le Mandataire pour l'exécution des activités – ne sont pas compris dans les rémunérations susmentionnées et le Mandataire est autorisé à facturer ces coûts au Commettant séparément. Le montant des rémunérations dues ne dépend pas du résultat des activités exécutées par le Mandataire.

- 9.2 Le Mandataire est autorisé à répercuter immédiatement au Commettant toute augmentation de taxes et impôts (par exemple la T.V.A) ou autres coûts (provenant ou non des autorités publiques).
- 9.3 Une estimation éventuelle du temps à consacrer aux activités faite par le Mandataire ou l'un de ses employés est fournie à titre indicatif et ne peut jamais être considérée comme "lump sum" ou un montant forfaitaire, à moins que les parties n'en aient convenu autrement et explicitement par écrit.
- 9.4 Le Mandataire établira des factures mensuelles, ainsi qu'à la fin de ses activités (T.V.A. comprise, si d'application).

Article 10 Paiement et garantie

- 10.1 Le Commettant paiera dans les 30 jours, date de la facture, les coûts portés en compte en euros sur le compte bancaire indiqué par le Mandataire, à défaut de quoi le Commettant sera en défaut et redevable d'intérêts de retard de 18% l'an, à dater de l'échéance de paiement jusqu'au moment du paiement intégral, sans préjudice de tous les autres droits du Mandataire.
- 10.2 Le Commettant n'est pas autorisé à suspendre ou à régler une facture par compensation.
- 10.3 Le Mandataire est à tout moment autorisé à exiger une avance, un paiement au comptant (de maximum 3.000,00 EUR) ou une garantie de paiement.
- 10.4 En cas de circonstances énumérées à l'Article 4.4 des présentes conditions, tous les frais portés en compte par le Mandataire auprès du Commettant sont exigibles immédiatement.
- 10.5 Le Mandataire est autorisé à exercer un droit de rétention sur tous les documents et/ou toutes les informations et/ou tous les autres biens en possession du Mandataire, jusqu'à ce que le Commettant paie au Mandataire tout montant dû et relatif à l'exécution des activités ou tous les coûts dont il est redevable au moment de la résiliation (anticipée) du contrat.
- 10.6 Le Mandataire est autorisé à surseoir à l'exécution des activités ou de toute autre obligation du Mandataire concernant le contrat, jusqu'à ce que le Commettant ait rempli toutes ses obligations de paiement.

Article 11 Frais de recouvrement

- 11.1 Si le Commettant ne respecte pas ses obligations de paiement ou toute autre obligation découlant du contrat, le Commettant est tenu d'indemniser le Mandataire de tous les frais de recouvrement judiciaires et extrajudiciaires, pour lesquels les frais (de recouvrement) extrajudiciaires sont fixés à 15% du montant dû par le Commettant, avec un minimum de 250,00 EUR.

Article 12 Réclamations

- 12.1 Le Commettant est tenu d'informer le Mandataire par écrit de toutes les réclamations concernant tout manquement du Mandataire dans l'exécution de ses activités et/ou concernant toute facture endéans les quatorze (14) jours après que le Commettant a pris connaissance du manquement ou endéans les quatorze (14) jours qui suivent la date de la facture. La réclamation doit comporter une description détaillée du manquement ou du grief à l'encontre de la facture afin de permettre au Mandataire de pouvoir réagir de manière motivée.

12.2 Si la réclamation introduite est fondée, le Mandataire réparera le manquement conformément au contrat. Si le Commettant s'abstient de donner au Mandataire l'occasion de limiter les dommages dès qu'il a pris connaissance de la réclamation en question, tout droit à une indemnité et/ou à une exécution du travail cesse d'être applicable.

12.3 Toute responsabilité du Mandataire relative à un manquement dans l'exécution des activités est limitée conformément à l'article 13 des présentes conditions générales.

Article 13 Déni de responsabilité

13.1 Le Mandataire et ses collaborateurs ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables d'aucun dommage, à moins que le Commettant ne prouve que, lors de l'exécution des activités, il n'a pas pris les bons soins qu'aurait pris un bon Mandataire agissant dans les mêmes circonstances et qu'il n'a pas agi comme un professionnel raisonnablement compétent et professionnel dans son travail, ni dans un cas de force majeure tel que décrit à l'article 8 des présentes conditions générales.

13.2 En outre, le Mandataire et ses collaborateurs ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables :

- des dommages encourus par le Commettant ou des tiers, qui résulteraient de communication par le Commettant au Mandataire de documentation ou d'information erronée ou incomplète, même si cette information ou documentation provient de tiers, par exemple dans le cadre d'un contrôle d'identité à titre non limitatif, ou dommage qui autrement est la conséquence d'instructions, acte ou omission du Commettant ;
- des dommages encourus par le Commettant ou des tiers, qui sont la conséquence d'une faute, une faute grave ou intentionnelle y compris, commise par les tiers introduits par le Mandataire, y compris les engagés introduits par le Mandataire, les agents exécutifs et les employés d'une organisation liée au Mandataire, à l'exception des employés du Mandataire ;
- des dommages encourus par le Commettant ou des tiers, qui sont la conséquence de l'expiration de délais de prescription et/ou d'échéance et/ou toute autre limitation de recours ;
- des dommages directs ou indirects à l'entreprise du Commettant ou de tiers mais qui ne se limitent pas à des dommages dus à un arrêt de l'entreprise, un manque à gagner, une perte de chiffre d'affaires ou de bénéfices.

13.3 La responsabilité des Mandataires et de leurs employés pour tout manquement dans l'exécution des travaux et/ou au contrat et pour les fautes commises est limitée au maximum du montant versé par l'assureur en vertu de l'assurance Responsabilité civile du Mandataire dans l'affaire en question. Si, pour une raison généralement quelconque, aucun paiement n'est effectué en vertu de la police d'assurance concernée, la responsabilité du Mandataire ne pourra en aucun cas dépasser trois fois les frais facturés et/ou payés par le Commettant pour les activités et /ou le contrat auquel le manquement s'applique, à condition, et la responsabilité du Mandataire sera limitée à un maximum de 100.000,00 euros au total pendant toute la durée du contrat entre les parties.

13.4 Le Commettant indemniserà le Mandataire et son personnel, et il les garantira contre toute action de tiers (y compris, cette liste étant non exhaustive, les actions de sous-traitants, et de salariés du Mandataire et du Commettant) directement ou indirectement liée au contrat ou à l'exécution des travaux, sauf si cette action résulte d'une intention ou une imprudence délibérée de la Direction du Mandataire.

13.5 Toute action contre le Mandataire et ses employés devra être introduite devant le Tribunal compétent au plus tard douze mois après que le Commettant ait découvert le dommage et/ou défaut, ou aurait raisonnablement pu le découvrir, faute de quoi tout droit à une indemnisation et / ou à une mise en conformité expirera.

Article 14 Langue

14.1 Les présentes conditions générales sont rédigées en néerlandais en français et en anglais. En cas de contradiction entre les versions néerlandaise, française et anglaise des présentes conditions générales, ce sont les conditions générales en néerlandais qui priment.

Article 15 Droit applicable et juridiction

15.1 Toutes les promotions, offres et tous les devis, instructions, missions et tous rapports juridiques découlant des présentes conditions générales ou y afférents, le contrat et/ou l'exécution des activités seront régis par le droit belge, à l'exclusion de tout autre.

15.2 Les litiges qui découlent du contrat et/ou de l'exécution des activités, ou y afférents seront exclusivement soumis à l'appréciation du juge compétent à Anvers.

ALGEMENE VOORWAARDEN SEDGWICK LUXEMBOURG

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van, alle instructies en opdrachten aan en alle overeenkomsten gesloten door Sedgwick Belgium N.V. alle rechtsopvolgers van voornoemde rechtspersonen en alle aan deze rechtspersonen gelieerde ondernemingen (hierna allen afzonderlijk te noemen: "Opdrachtnemer") alsmede op alle werkzaamheden verricht door Opdrachtnemer ten behoeve van de klant (hierna te noemen "opdrachtgever").
- 1.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan slechts 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, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht blijven. In dat geval zullen opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk en te goeder trouw 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. De personen werkzaam voor Opdrachtnemer zijn nimmer persoonlijk gebonden of aansprakelijk.
- 2.2 Alle tarieven en prijzen zoals vermeld in de offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn exclusief BTW 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 / het aanbod zoals gedaan door Opdrachtnemer, door opdrachtgever is aanvaard en Opdrachtnemer van deze aanvaarding kennis heeft genomen. Ingeval geen offerte/aanbod door Opdrachtnemer is gedaan dan wel in geval de opdrachtgever een offerte/aanbod heeft gedaan, komt de overeenkomst tot stand op het moment dat Opdrachtnemer de offerte / het aanbod aanvaardt doch in ieder geval op het moment dat Opdrachtnemer uitvoering geeft aan de werkzaamheden.

Artikel 4 Duur en ontbinding 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 tekort komt in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd, nadat opdrachtgever middels een formele ingebrekestelling 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 schriftelijk eenzijdig te ontbinden.

- 4.3 Ingeval Opdrachtnemer gedurende een aaneensluitende periode van dertig (30) dagen toerekenbaar tekort komt in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst en deze tekortkoming het beëindigen van de overeenkomst rechtvaardigt, mag opdrachtgever, nadat Opdrachtnemer middels een formele ingebrekestelling 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 met onmiddellijke ingang schriftelijk eenzijdig te ontbinden.
- 4.4 Opdrachtnemer is in elk geval ook gerechtigd de overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:
- opdrachtgever zijn activiteiten geheel of grotendeels beëindigt;
 - opdrachtgever wordt ontbonden of vereffend;
 - opdrachtgever de zeggenschap over zijn vermogen of een gedeelte daarvan verliest;
 - opdrachtgever, wanneer deze zich in een procedure overeenkomstig de Wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen bevindt, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen;
 - opdrachtgever komt te overlijden of onder toezicht van een voorlopige bewindvoerder wordt gesteld;
 - bij beslag van welke aard dan ook op eigendommen van opdrachtgever;
 - opdrachtgever faillissement heeft aangevraagd of failliet wordt verklaard.
- Wanneer één van de in dit Artikel 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 op grond van een andere reden 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 voorts 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 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 in de onmogelijkheid verkeert zijn verplichtingen onder de overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen vanwege een reden die niet aan de Opdrachtnemer kan worden toegerekend, onvoorzien of in redelijkheid niet te vermijden was, waaronder begrepen maar niet beperkt tot ziekte van Opdrachtnemer of zijn werknemers, 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 gebreke 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. 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 afzonderlijk 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 andere (al dan niet van overheidswege opgelegde) kosten met onmiddellijke ingang aan opdrachtgever door te rekenen.
- 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 prijsafpraak, tenzij partijen zulks uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 9.4 Opdrachtnemer zal maandelijks factureren alsmede na beëindiging van de werkzaamheden (indien van toepassing: inclusief BTW).

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 30 dagen na de factuurdatum, bij gebreke waarvan opdrachtgever in gebreke is en nalatighedsintresten verschuldigd zijn van 18% per jaar vanaf de dag van het verstrijken van de betalingstermijn tot het moment dat de volledige factuur 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 door middel van compensatie.
- 10.3 Opdrachtnemer is gerechtigd te allen tijde vooruitbetaling, contante betaling (met een maximum van EUR 3.000,--), 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 onmiddellijk 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 Buitengerechtigde kosten

- 11.1 Wanneer opdrachtgever zijn betalingsverplichting of enige andere verplichting onder de overeenkomst niet nakomt, is opdrachtgever gehouden aan Opdrachtnemer alle gerechtelijke en buitengerechtigde kosten gemaakt tot verhaal van de vordering te vergoeden, waarbij de buitengerechtigde kosten worden vastgesteld op 15% van het door opdrachtgever verschuldigde bedrag met een minimum van EUR 250,--.

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 kennis heeft genomen van de betreffende klacht, vervalt ieder recht op schadevergoeding en/of nakoming.
- 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 Opdrachtnemer en diens medewerkers zijn in geen geval aansprakelijk voor enige schade, tenzij opdrachtgever bewijst dat bij de uitvoering van de werkzaamheden niet de zorg van een goed opdrachtnemer handelend in dezelfde omstandigheden in acht heeft genomen en niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk

handelend professioneel te werk zou gaan, noch in geval van overmacht zoals omschreven in Artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.

- 13.2 Voorts is Opdrachtnemer en diens medewerkers in geen geval aansprakelijk voor:
- bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige documentatie of informatie door opdrachtgever aan Opdrachtnemer, ook wanneer deze informatie en documentatie afkomstig is van derden, bijvoorbeeld in het kader van een identiteitscontrole doch niet daartoe beperkt, of schade die anderszins het gevolg is van instructies, een handelen of nalaten van opdrachtgever;
 - bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van enige fout, met inbegrip van een zware of opzettelijke fout, van de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, daarin begrepen de door Opdrachtnemer ingeschakelde aangestelden, uitvoeringsagenten en werknemers van een met de Opdrachtnemer verbonden organisatie doch met uitzondering van de werknemers van Opdrachtnemer;
 - bij opdrachtgever of derden ontstane schade als gevolg van het verstrijken van verjarings- en/of vervaltermijnen en/of enige andere beperking van regresmogelijkheden;
 - bij opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade waaronder maar niet beperkt tot schade door bedrijfsstilstand, omzet- of winstverlies.
- 13.3 Opdrachtnemers en diens medewerkers aansprakelijkheid voor een tekortkoming in de uitvoering van de werkzaamheden en/of de overeenkomst alsmede voor een onrechtmatige daad is beperkt tot het maximum van het bedrag dat wordt uitbetaald dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd. Door opdrachtgever hoger gewenste dekking dient voor aanvangst van de uitvoering besproken te worden. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, zal iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in geen geval meer bedragen dan driemaal het gefactureerde en betaalde honorarium in de desbetreffende zaak, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt is tot een maximum van EUR 100.000,00 in totaal tijdens de volledige duur van de overeenkomst tussen partijen.
- 13.4 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer en diens medewerkers schadeloos te stellen en te vrijwaren voor alle aanspraken van derden (waaronder maar niet beperkt tot hulppersonen en werknemers van Opdrachtnemer en opdrachtgever) die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst en/of de uitvoering van de werkzaamheden, behoudens voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevend van Opdrachtnemer.
- 13.5 Iedere vordering jegens Opdrachtnemer en diens medewerkers dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat opdrachtgever de schade en/of het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij de daartoe bevoegde rechter aanhangig te zijn gemaakt, bij gebreke waarvan ieder recht op schadevergoeding en/of nakoming vervalt.

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 Algemene Voorwaarden, 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 Belgisch recht 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 te Antwerpen.