



Jacques Timmers Consulting

Praktijkervaring – Productrisico, Aansprakelijkheid en Recall

De Praktijk van Productrisico's

Jacques Timmers Consulting

T: +31 (0)6 2471 6388

E: timmers@product-liability-recall.com

W: product-liability-recall.com

KvK: 97270555



Omdat het altijd onverwacht komt

Productrisico's zoals non-conformiteit, aansprakelijkheid en terugroepacties, nemen in hoog tempo toe door veranderende markten en leveringsketens, steeds striktere wet- en regelgeving en consumentisme.

Als ondernemer zit je natuurlijk niet te wachten op problemen en incidenten. Ze verstoren de continuïteit van de dagelijkse business, beschadigen reputaties, en vormen een voortdurende bron van aandacht en zorg. Nog afgezien van de financiële impact, die gigantisch kan zijn. Crisisbeheersing, voorbereid en weerbaar zijn, de situatie onder controle houden, boven op het runnen van de onderneming.

Partner

Je zou dan wellicht graag iemand hebben die als onafhankelijke, ervaren partner met je kan sparren, meedenken en meewerken. Op managementniveau, of in de teams die aan deze onderwerpen werken. Met veel praktijkervaring, ook op aspecten die je niet ziet aankomen, die niet in onlinecursussen of op websites van overheid, advocatenkantoren, verzekeraars en consulting-giganten genoemd worden. Dit is de rol die ik voor mijn cliënten vervul: een klankbord, een sparringpartner, een meedenker en -werker.

Essentiële waarden

Onafhankelijkheid: alleen voor de cliënt, geen bindingen met advocaten, verzekeraars of anderen.

Flexibiliteit: de cliënt bepaalt wanneer, op welke onderwerpen en taken, en voor hoe lang meedraai. Er zijn geen ondergrenzen aan projectomvang of uren, en geen vooraf vastliggende serviceconcepten.

In crisis-mode

Een forse schadeclaim van een consument, als gevolg van een gebrekkig product. Of de verplichting om plotseling je product uit de markt terug te roepen. Dan sta je voor een uitdaging. Je krijgt niet alleen met je consumenten te maken. Voordat je het weet moet je ook aan de slag met logistiek, retailers, toeleveranciers, toezichthoudende autoriteiten, advocaten wellicht. En vaak ook met adviseurs op diverse gebieden, zoals communicatie en reputatiemanagement.

Ook in de eigen organisatie raken velen betrokken: verkoop, klantenservice, productie, techniek, kwaliteitsmanagement, inkoop, communicatie, financiële zaken, planning, en anderen. Als directie of als verantwoordelijke voor risicomanagement heb je dan snel overzicht nodig. Je wilt begrijpen (het liefst van op tijd) wat dit in de praktijk kan betekenen; welke onverwachte zaken op je af kunnen komen.

Managen vanaf het begin bepaalt de afloop

Het kunnen managen van zo'n situatie is essentieel. Voor de directe omzet, maar ook voor de reputatie van het product, het merk, het management, en de onderneming als geheel. Er zijn boeken over volgeschreven: hoe een slecht opgepakte kwestie jarenlang door kan blijven werken. Hoe het bedrijven niet lukte om de impact qua omvang en duur te beperken. Eén van de belangrijkste factoren is het gedrag van de onderneming in de eerste paar dagen, en de consistentie in het beleid in de periode daarna.

Het echte geheim ligt echter in het voorbereid zijn, lang voordat er iets gebeurt. Snel kunnen activeren van een plan als structuur voor beslissingen en actie, en een goed team dat direct aan de slag kan.

Voorbereid zijn

Door van tevoren na te denken over wat er kan gebeuren, en wat de praktijk (ook bij anderen) leert. Door naïviteit overboord te zetten. Door kennis die aanwezig is in de eigen organisatie te mobiliseren, en door eventueel noodzakelijke externe dienstverleners al vooraf in beeld te hebben. Door een plan klaar te hebben liggen, waarmee direct een team aan het werk kan: het raamwerk voor uw aanpak. Een plan dat concreet moet zijn, maar ook voldoende aanpasbaar aan elke actuele situatie. Een stevige structuur, die het management houvast geeft, ogenblikkelijk kan worden ingevuld, en waarop bijgestuurd kan worden.

Vóórdat er allerlei externen betrokken moeten worden, zoals andere partijen in de supply chain van het product, advocaten, verzekeraars, logistieke dienstverleners etc. wilt u overzicht hebben. Weten welke kant u op wilt, en wat daarvoor nodig is. Hierover pas nadenken als de nood aan de man is, is te laat.



Mijn bijdrage

Mijn naam is Jacques Timmers. Ik breng 40+ jaar praktijkervaring met schadeclaims en terugroepacties in. Van mega tot micro, voor MKB-bedrijven en multinationals, en in bijna alle food- en non-food sectoren. Vroeger vanuit een internationale verzekeraar en een risk consulting bedrijf, maar nu 100% onafhankelijk. Als partner voor directies, voor de verantwoordelijke risicomanager, of als ondersteuner voor diens team(s).

Dienstverlening

Samen kunnen we bespreken waar de behoefte ligt. Als een cliënt na een paar uur klankborden besluit voldoende input te hebben om zelf verder de zaak op te pakken, dan is dat prima. Als op een later moment gevraagd wordt om alsnog kritisch mee te kijken, of alternatieven te bedenken, kan dat altijd.

Ik draai regelmatig ook voor een bepaalde tijd mee in teams die een terugroepactie moeten managen. Daarnaast draag ik bij aan het opstellen van recall-plannen, en ontwikkel ik scenario's voor simulaties om bestaande draaiboeken te testen.

Ik houd mij bewust niet bezig met juridische, financiële of verzekeringsadviezen. In de eerste plaats rijmt dit niet altijd met de 100% onafhankelijkheid die ik bied als partner voor mijn cliënt, want dat kan alleen zonder enige andere connectie of belang. Daarnaast hebben de meeste ondernemingen al hun interne verantwoordelijken en bestaande externe contacten op juridisch, financieel en verzekerings-gebied.

Kosten

Er zijn een aantal duidelijke redenen waarom de kosten voor mijn opdrachtgevers beperkt worden:

- De cliënt bepaalt mijn inzet, alleen voor die aspecten waar ik iets toevoeg
- Doordat ik niet werk voor een grote organisatie zijn de overheadkosten gering
- Ik betaal niemand betaalt voor leads, en ik geef uit principe geen leads waarvoor ik betaald word

Ik lever maatwerk. We bespreken wat voor uw specifieke situatie het nuttigst en meest praktisch is.

Achtergrond en Ervaring

Vanaf 1980 ben ik werkzaam geweest op het gebied van (product-)aansprakelijkheid, grote claims (vaak internationaal) en terugroepacties. Eerst bij Zurich, een wereldwijde verzekeraar, daarna bij Marsh Risk Consulting BV, en meer recent als partner in Black Stallion B.V., een onderneming op het gebied van export vanuit Europa naar Azië, en advisering op het gebied van product-risico's in de supply chain. In die jaren heb ik bedrijven mogen helpen in situaties (claims, recalls) waar niet alleen grote financiële belangen op het spel stonden, maar ook de reputatie van merken en de bedrijfscontinuïteit.

Motivatie

Het samen optrekken met cliënten als het erop aankomt heb ik altijd het mooiste aspect gevonden in dit vak. Kijken, luisteren, analyseren, en het breder denken dan de verzekeringspolis of contracttekst. Samenwerken met alle disciplines binnen en buiten de organisatie, als een probleem opgelost moet worden. Oplossingen en strategieën uitwerken, waarmee bedrijven verder kunnen. Het meedraaien in de crisisteams van cliënten. Het omzetten van de lessen uit een recall of grote aansprakelijkheidsclaim, naar een hoger niveau van besluitvaardigheid en weerbaarheid.

Principes en Integriteit

Onafhankelijkheid betekent dat ik geen belangen heb bij andere dienstverleners, zoals verzekeraars, advocaten- of accountantskantoren. Ik verkoop hun diensten niet en bemiddel daar ook niet in. Bij elke opdracht is er slechts één partij met wie ik zaken doe: de cliënt zelf.

Door cliënt verstrekte informatie wordt altijd als vertrouwelijk beschouwd en wordt niet met derden gedeeld, behalve op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt, of indien dit door de wet of door rechterlijke uitspraak afgedwongen wordt. Die vertrouwelijkheid geldt ook voor de informatie bij het eerste contact.

Transparantie over diensten die ik wel of niet kan aanbieden staat hoog in het vaandel. Als voor bepaalde aspecten of adviezen andere dienstverleners noodzakelijk zijn, dan meld ik dit onmiddellijk. Onder uitzonderlijke omstandigheden zal ik een opdracht moeten weigeren of tussentijds beëindigen:

- als aan het begin of tussentijds blijkt dat op enige wijze strijdige belangen zouden kunnen ontstaan
- als een cliënt werkzaamheden of rapportages vraagt die ik voor mijzelf niet kan verantwoorden, of voor de integriteit waarvan ik niet kan instaan
- als een cliënt vraagt om advies op gebieden waarvan ik vermoed niet voldoende deskundig te zijn, of waarvoor wet- of regelgeving (bijv. wat betreft vergunningen) geldt waaraan ik niet voldoe
- bij een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden, dat een cliënt zich niet aan diens verplichtingen uit de overeenkomst zal (kunnen) houden.

Algemene Voorwaarden en Privacy

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en projectvoorstel, alsmede op elke overeenkomst voor de verrichting van werkzaamheden. De Algemene Voorwaarden vindt u integraal in de bijlage bij deze brochure en ook op de website. Ons cliëntvriendelijke Privacy beleid is van toepassing op elke communicatie tussen ons en natuurlijke personen, al dan niet in hun beroepsmatige hoedanigheid. De volledige versie vindt u eveneens integraal in de bijlage bij deze brochure en op de website. Door de verlening van een opdracht accepteert u deze voorwaarden en dit beleid.

Bijlage 1 - Inspiratie

Om te illustreren hoe ervaringen uit de Praktijk kunnen helpen om de theorie aan te vullen, en het vallen van gaten in de weerbaarheid te voorkomen, volgen hier enkele voorbeelden van waar ik me voor inzet.

Van consumentenklacht tot massaclaim: Als een consumentenklacht niet adequaat wordt opgepakt en geregistreerd, ontstaan vanzelf een aantal risico's die u deels zelf ook kunt bedenken, maar voor een ander deel pas later een impact hebben.

Achter een klacht over het product of de dienst kan een situatie liggen die tot een schadeclaim leidt. En als dit scenario structureel blijkt, dan kan dit uitgroeien tot een massaclaim, waartoe de wet nu volop mogelijkheden biedt. Dit is niet in alle gevallen te voorkomen, maar het te laat onderkennen hiervan zorgt er wel voor dat je als onderneming zodanig verrast kan worden, dat je stuurloos overkomt als het in de pers komt. In de praktijk hebben zich dan in de organisatie al de nodige dilemma's voorgedaan ("wat moeten we hiermee?"). Je wilt natuurlijk ook weer niet de indruk geven dat je een te gemakkelijk doelwit bent voor allerlei valse claims en beweringen.

Dus hoe houdt je hier grip op? Wat zijn de instructies in de organisatie, bijvoorbeeld op het gebied van intern schakelen, het soort onderzoek, afstemming stroomopwaarts in de leveringsketen, of tijdig informeren van andere betrokkenen zoals marktverantwoordelijke toezichthouders? Hoe houdt u regie als er verzekeringen bij betrokken zijn? Hoe voorkomt u onnodige discussie met zulke externe partijen? En hoe gaan anderen hiermee om? Wat leert de praktijk? Hoe doseer je, en hoe schaal je zo nodig op of af?

Controle verliezen: Een onderschatte klacht, een niet serieus genomen claim, een niet intern door-gecommuniceerd probleem, het ontbreken of niet bij iedereen bekend zijn van interne instructies... Deze oorzaken kunnen er allemaal toe leiden, dat bijvoorbeeld de NVWA niet van de ondernemer, maar van klagende consumenten te horen krijgt dat er met een product iets mis is.

Dan staat u direct al een punt achter. Nog afgezien van speculaties die de buitenwereld er al gauw erbij haalt (“onder het tapijt vegen”), helpt dit ook niet om een constructieve interactie met de betreffende dienst op te bouwen, en tijd te krijgen om vast te stellen hoe omvangrijk een eventuele correctieve actie moet zijn. Laat staan dat je dan al een plan kunt presenteren, wat wel verplicht is.

Mogelijk gevolg: het kan zijn dat de toezichthouder een allesomvattende terugroepactie oplegt, die veel beperkter had kunnen blijven als je meer had kunnen melden over de feiten en over de werkelijke ernst en frequentie van het (beweerde) gebrek in het product. Wij hebben in de praktijk voorbeelden gezien dat de totale kosten en financiële schade daardoor exponentieel toeneemt.

Waar is het dan intern misgegaan? Wat kun je meer doen om de gevolgen te beperken en je reputatie te beschermen? Hoe heeft het bij andere producten of bedrijven uitgepakt en waarom liep het daar anders? Als er interne procedures waren, waarom liepen die dan vast? Gingen ze te veel uit van bepaalde scenario's, die in de praktijk heel anders bleken te werken, en daardoor niet in het bestaande plan ingepast konden worden? Hoe houd je een solide plan voldoende wendbaar?

Gelukkig(?) ontzorgd: Een terugroepactie is een ongebruikelijke en ongeplande logistieke operatie, soms van enorme omvang. Producten moeten teruggebracht en opgeslagen worden, eventueel gesorteerd, en een deel moet vernietigd worden. Natuurlijk zijn er ondernemers die daarop inspelen, en gelukkig zijn de meeste betrouwbaar. Maar lang niet allemaal. Er zitten ook spelers tussen die het niet zo nauw nemen; die alleen maar gouden handel zien. Een goed uitgevoerde terugroepactie levert meestal niet al te veel reputatieschade op, en slechts voor een korte duur. Maar een extra schandaal, boven op een van zichzelf al nare situatie, kom je niet zomaar te boven.

Maar wat nu, als iedereen kan zien en horen dat veel van de teruggeroepen producten dankzij een onbetrouwbare snippenschietter weer terug op de markt komen? Hoe had dit kunnen worden voorkomen? Waarom lag er geen plan klaar dat hiermee rekening hield? Waarom is blindgevaren op beloftes van obscure “dienstverleners”, die zichzelf soms al opgedoekt hebben tegen de tijd dat de extra schade hierdoor duidelijk wordt?

Was het anders gegaan als zulke dienstverleners vooraf al gescreend en geselecteerd waren, nog vóórdat er iets aan de hand was?



Niemand zal ooit weten hoeveel van dit afval bestaat uit teruggeroepen producten.
Foto: USEPA Environmental-Protection-Agency - Municipal recycling facilities,
Montgomery County, MD. 2007, Credit USEPA – publiek domein

Laaghangend fruit (excuus voor het cliché): Het is volkomen logisch dat je als ondernemer niet al je producten direct al gaat terugroepen na een eerste klacht, die nog niet eens is onderzocht. Maar als onderdeel van een gezond risicomanagement moet op dat moment al standaard de vraag gesteld worden: “wat zijn de mogelijke gevolgen als deze klacht terecht blijkt te zijn?”

Het kan heel goed zijn dat een paar dagen nodig zijn om dat vast te stellen. Stel nu dat het risico van letsel, bijvoorbeeld bij kinderen, groot zou zijn, als het gemelde gebrek wordt bevestigd. Een eerste onmiddellijke actie zou kunnen zijn om het betreffende artikel bij alle verkooppunten tijdelijk te isoleren: voorlopig uit de schappen halen, en blokkeren in de kassasystemen totdat de klacht bevestigd is (en verdere actie nodig is), of totdat het product weer kan worden vrijgegeven.

Als je dit direct proactief aanpakt, tegelijkertijd melding bij de NVWA doet, en aangeeft dat je bijvoorbeeld in enkele dagen duidelijkheid kunt bieden, dan kan vaak in goed overleg worden afgestemd wat de komende dagen realistisch is, en denkt de inspectie mee.

Webwinkels, EU-Responsible Persons en Authorized Representatives: In de laatste decennia zijn er ontelbare kleine webshops opgedoken, die soms vanuit de huiskamer werken met producten die zij voor een grijpstuiver op de bekende Chinese platforms hebben ingekocht. Van cosmetica tot voedingssupplementen, en van elektronica tot babykleertjes. Of zulke platforms, die direct aan de Europese consument leveren, en vanwege de recente wetgeving (zoals GPSR) een zogenaamde EU Responsible Person hebben benoemd. Buitenlandse fabrikanten werken ook met Authorized Representatives. De onder de GPSR vastgelegde verantwoordelijkheden worden vaak onderschat.

Het is niet de bedoeling om stereotypen te bevestigen, maar je kunt je voorstellen wat er gebeurt als zulke producten gebrekkig en soms ook gevaarlijk zijn. Wie gaat dan een terugroepactie doen? Sinds kort is er van alles geregeld in de nieuwe GPSR, maar wordt daarmee alles afgevangen?

Niet dus. De betreffende webshop, EU-Responsible Person of AR moet zelf al actie ondernemen, ook zonder eerst garanties op vergoeding van de productwaarde en kosten van de recall te hebben van de leverancier ergens ver buiten de EU. Grote kans dat een recall veel te laat of helemaal niet plaatsvindt, met alle gevolgen voor de consumenten die de artikelen intussen in huis hebben. Wat kunnen die kleine ondernemers doen?

Het allerbelangrijkste is natuurlijk dat de betreffende consumenten gewaarschuwd worden, en daarin levert deze webshop-business dan wel weer een klein voordeel op: de contactgegevens van die mensen zijn waarschijnlijk bekend. Ook zulke kleine ondernemers hebben er baat bij in elk geval voorbereid te zijn en zo mogelijk hun klanten (en zichzelf!) te beschermen voor dit soort scenario's, waarbij voorbeelden uit de praktijk hen gericht aan het denken kunnen zetten. Vooral de scenario's waarin zij zelf met de gebakken peren blijven zitten door een onwillige fabrikant, die misschien zelfs in het niets verdwenen is (ook dat hebben wij al zien gebeuren).



Voedingsmiddelen supplementen en vitamines, veelal van buiten de EU, behoren tot de vaak allerm minst onschuldige favorieten van kleine webshops en influencers. Afbeelding: Vecteezy license.

Organisatie- en managementwijzigingen: Grote organisaties, en met name die, welke producten voor consumenten op de markt brengen, hebben vaak al recall-plannen op de plank liggen, en dat is uiteraard positief. Als het goed is zijn intern alle afdelingen, die mogelijk bij een productprobleem in actie moeten komen, van die plannen op de hoogte. Nog beter is het, als die plannen regelmatig worden geoefend, bijvoorbeeld door simulatie-sessies. De punten waarop zo'n plan kan vastlopen (en dat zijn er nogal wat) worden hierdoor vaak wel duidelijk, en de plannen kunnen dan situationeel aanpasbaar gemaakt worden. Allemaal prima, zolang de organisatie stabiel is.

Als er een organisatiewijziging is, zoals een nieuw overgenomen dochterbedrijf of een structurele verandering van het managementteam, dan hoop je maar dat een dergelijk goed geïmplementeerd plan direct ook al bij die nieuwe dochter of bij het nieuwe management op het netvlies staat. In de weerbarstige praktijk is dit – voorzichtig gezegd – niet altijd het geval. Sterker nog, soms is het nieuwe management helemaal niet van die plannen op de hoogte. Men probeert, àls zich dan iets voordoet, snel weer het wiel opnieuw uit te vinden – onder de druk van een dreigende crisis.

Juist in die situaties (organisatorische wijzigingen, nieuwe dochter- of moederbedrijven) is het van het grootste belang om al dat werk dat al gedaan is, en werkbare plannen die er al liggen, opnieuw bekend te maken, organisatie-breed te actualiseren, in te passen in de nieuwe bedrijfscultuur, en iedereen opnieuw – of alsnog – bij simulatiesessies te betrekken.

Slechts enkele voorbeelden van wat zich in de Praktijk kan voordoen. De Praktijk is nuttige leermeester. Meer weten? Bezoek <https://www.product-liability-recall.com>, of neem gerust eens contact met mij op.



Relativiteit: een terugroepactie kan perfect georganiseerd zijn, met medewerking van overheden en anderen bedrijven in hetzelfde schuitje. Maar als het publiek niet meewerkt ben je een roepende in de woestijn. Dat is ook praktijk. Foto (2021) en bewerking (2025): Jacques Timmers.

Jacques Timmers Consulting

T: +31 (0)6 2471 6388

E: timmers@product-liability-recall.com

W: product-liability-recall.com

KvK: 97270555

Bijlage 2 – Algemene Voorwaarden en Privacy-beleid

Op alle aanbiedingen en opdrachten zijn Algemene Voorwaarden en ons Privacy-beleid van toepassing, die hieronder (en via een link op de website) integraal zijn weergegeven. Bij het verzoek om een offerte of de verstrekking van een opdracht gaat de cliënt met de toepassing hiervan akkoord.

Het Privacy-beleid is zo klantvriendelijk mogelijk gehouden. Wij maken slechts gebruik van cookies die voor de uitvoering van onze werkzaamheden noodzakelijk zijn, en slaan geen persoonlijke informatie op, anders dan de contactgegevens van de personen met wie in het kader van offerteverzoeken, inkopen, opdrachten en andere normale zakelijke activiteiten gecommuniceerd wordt. Wel brengen wij af en toe een nieuwsbrief uit, die aan contactpersonen en bedrijven (op basis van functie, zoals risk- of kwaliteitsmanager) wordt verstuurd. Afmelden kan eenvoudig en onmiddellijk, per telefoon of e-mail.

De e-mail en website hosting wordt verzorgd door Hostnet B.V., met wie een verwerkersovereenkomst is afgesloten op basis van uitsluitend de opslag van gegevens die functioneel noodzakelijk zijn. Het enige gebruikte e-mailadres is **timmers@product-liability-recall.com**. E-mails van andere adressen zijn niet van ons afkomstig, ook niet als die suggestie wordt gewekt door onze naam, logo of andere kenmerken.

De domeinnaam **product-liability-recall.com**, inclusief de extensies **.nl**, **.be** en **.eu**, alsmede de website **product-liability-recall.com** zijn bij ons in gebruik. Elke andere hierop lijkende domeinnaam of website is niet van ons en valt buiten onze verantwoordelijkheid.

Het gebruik van de website betekent dat u akkoord gaat met het hieronder en op de website te lezen privacy-beleid.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Algemene Bepalingen

- a. De onderhavige Algemene Voorwaarden, onder uitsluiting van alle andere of voorgaande versies, zijn van toepassing op ieder aanbod, iedere offerte en iedere overeenkomst tussen J.H.M. Timmers, handelend onder de naam Jacques Timmers Consulting, een onderneming naar Nederlands recht (hierna tezamen aangeduid als “DE ONDERNEMER”), en DE OPDRACHTGEVER, waarbij DE ONDERNEMER deze voorwaarden van toepassing verklaart, tenzij schriftelijk en expliciet een volledige of gedeeltelijke afwijking van deze voorwaarden is overeengekomen.
- b. Deze Algemene Voorwaarden zijn in gelijke mate van toepassing op overeenkomsten, voor de uitvoering waarvan DE ONDERNEMER derden dient in te schakelen.
- c. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens opgesteld ten behoeve van eventuele ondergeschikten van DE ONDERNEMER.
- d. De toepasselijkheid van enige inkoopvoorwaarden of andere bepalingen aan de kant van DE OPDRACHTGEVER wordt expliciet uitgesloten door DE ONDERNEMER.
- e. Als één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment vervallen of nietig worden verklaard, blijven de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. In een dergelijk geval zullen DE ONDERNEMER en DE OPDRACHTGEVER overleggen over de aanpassing of vervanging van de vervallen of nietig geworden bepaling(en), waarbij het doel en de reikwijdte van de originele bepalingen zoveel mogelijk aangehouden worden.
- f. Als zich tussen de partijen een situatie voordoet die niet is geregeld door deze Algemene Voorwaarden, of als een geschil ontstaat over de interpretatie van één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, dan zal een redelijke interpretatie plaatsvinden in de geest van deze bepaling(en).
- g. Als DE ONDERNEMER op enig moment of in enige situatie geen beroep doet op strikte toepassing van deze Algemene Voorwaarden, dan zal hieruit nooit kunnen worden afgeleid dat deze niet van toepassing zijn, noch dat DE ONDERNEMER afstand doet van het recht om op een ander moment of in een andere situatie alsnog strikte toepassing van deze Algemene Voorwaarden te eisen.

Artikel 2 Aanbiedingen en Offertes

- a. Aanbiedingen en offertes van DE ONDERNEMER zijn niet bindend, tenzij in de aanbieding of offerte een uiterste datum van geldigheid genoemd is. Als een dergelijke datum niet is genoemd, dan kan geen recht ontleend worden aan de aanbieding of offerte, als de dienst waarop de aanbieding of offerte betrekking heeft niet langer geleverd kan worden.
- b. DE ONDERNEMER kan niet gehouden worden aan haar aanbieding of offerte indien DE OPDRACHTGEVER in redelijkheid had kunnen begrijpen dat de aanbieding of offerte, of enig deel daarvan, een duidelijke fout of onvolkomenheid bevat.
- c. De in de aanbiedingen en offertes genoemde prijzen zijn altijd in Euro's en exclusief BTW of buitenlandse tegenhanger daarvan, en exclusief enige toeslag, accijns of belasting die door enige autoriteit wordt geheven, tenzij expliciet anders aangegeven.

- d. Als de aanvaarding door DE OPDRACHTGEVER afwijkt van hetgeen aangeboden is in de aanbieding of offerte zal DE ONDERNEMER niet aan die afwijking zijn gebonden, tenzij DE ONDERNEMER schriftelijk en expliciet die afwijking heeft aanvaard.
- e. Een aanbieding of offerte, bestaand uit afzonderlijke elementen, bindt DE ONDERNEMER niet om een onderdeel van de opdracht tegen een corresponderend deel van de totaalprijs te leveren. Aanbiedingen en offertes zijn niet automatisch toepasbaar op vervolgoopdrachten.

Artikel 3 Duur van de Overeenkomst; Opleveringsdatum; Risico-overdracht; Uitvoering en Wijziging van de Overeenkomst; Prijsverhogingen

- a. De overeenkomst tussen DE ONDERNEMER en DE OPDRACHTGEVER wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de aard van de overeenkomst anders bepaalt, of tenzij partijen schriftelijk en expliciet anders zijn overeengekomen.
- b. Als een uiterste datum is bepaald of overeengekomen voor uitvoering van bepaalde diensten of de levering van bepaalde goederen, dan zal dit nimmer een fatale datum zijn. Daarom dient DE OPDRACHTGEVER, bij het overschrijden van zo'n datum, DE ONDERNEMER eerst schriftelijk in gebreke te stellen. In dat geval dient DE ONDERNEMER gedurende een redelijke periode de gelegenheid gegeven te worden om de overeenkomst alsnog na te komen.
- c. DE ONDERNEMER voert de overeenkomst naar beste weten en kunnen uit, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, naar de stand van kennis en techniek op dat moment.
- d. DE ONDERNEMER heeft het recht om bepaalde werkzaamheden aan derden uit te besteden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 sub 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek is nadrukkelijk uitgesloten.
- e. Als overeenkomstig de opdracht bepaalde werkzaamheden door DE ONDERNEMER, of door derden namens DE ONDERNEMER, in de gebouwen of op de terreinen van DE OPDRACHTGEVER dienen te worden uitgevoerd, dan zal DE OPDRACHTGEVER voor diens kosten de noodzakelijke maatregelen nemen en faciliteiten ter beschikking stellen om de werkzaamheden veilig, tijdig en behoorlijk uit te voeren.
- g. DE ONDERNEMER heeft het recht de opdracht in gedeelten uit te voeren en deze gedeelten separaat in rekening te brengen, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
- h. Als de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan DE ONDERNEMER de uitvoering van de werkzaamheden behorend tot de opvolgende fase opschorten, totdat DE OPDRACHTGEVER de uitkomst van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- i. DE OPDRACHTGEVER is ervoor verantwoordelijk dat alle gegevens en informatie die DE ONDERNEMER noodzakelijk acht, of waarvan DE OPDRACHTGEVER in redelijkheid kan begrijpen dat zij voor uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn, tijdig ter beschikking gesteld worden. Als de gegevens en informatie die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst niet tijdig aan DE ONDERNEMER ter beschikking zijn gesteld, dan heeft DE ONDERNEMER het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, en/of de extra kosten die door de vertraging zijn ontstaan tegen de geldende tarieven aan DE OPDRACHTGEVER in rekening te brengen. DE ONDERNEMER is in geen geval aansprakelijk voor verliezen of schade in welke zin dan ook, ten gevolge van het feit dat DE ONDERNEMER haar werkzaamheden heeft moeten verrichten met te laat ontvangen of onvolledige of onjuiste gegevens en informatie, door DE OPDRACHTGEVER ter beschikking gesteld.

- j. Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de overeenkomst aan te passen of uit te breiden om een correcte uitvoering te waarborgen, zullen de partijen de overeenkomst tijdig en in onderling overleg aanpassen. Als aard, omvang of inhoud van de overeenkomst gewijzigd wordt, al dan niet op verzoek van DE OPDRACHTGEVER of van de daartoe bevoegde instanties, en de overeenkomst wordt daardoor kwalitatief of kwantitatief aangepast, kan dit gevolgen hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen was. Als gevolg daarvan kan ook de overeengekomen prijs verhoogd of verlaagd worden. DE ONDERNEMER zal naar beste kunnen hiervoor altijd vooraf een offerte uitbrengen. Als gevolg van een aanpassing van de overeenkomst kan de uiterste uitvoeringsdatum wijzigen. DE OPDRACHTGEVER aanvaardt de mogelijkheid van een aanpassing in de overeenkomst, inclusief de daarmee eventueel gepaard gaande aanpassing van de prijs of uiterste uitvoeringsdatum.
- k. Als de overeenkomst gewijzigd of uitgebreid wordt, is DE ONDERNEMER alleen tot uitvoering gehouden nadat zij akkoord gegaan is met de aanpassing, en nadat DE OPDRACHTGEVER de eventuele aanpassing van de prijs en/of uiterste uitvoeringsdatum heeft geaccepteerd. Als DE ONDERNEMER de opdracht niet of niet onmiddellijk uitvoert zal dit niet als contractbreuk worden beschouwd, en dit zal DE OPDRACHTGEVER geen recht geven de overeenkomst op te zeggen of te vernietigen.
- l. Zonder daardoor in gebreke te zijn, kan DE ONDERNEMER een verzoek om aanpassing van de overeenkomst weigeren als dit gevolgen kan hebben in kwalitatieve of kwantitatieve zin, bijvoorbeeld voor de diensten of goederen die in deze samenhang te leveren zijn.
- m. Als DE OPDRACHTGEVER in gebreke blijft in de correcte nakoming van haar verplichtingen overeengekomen met DE ONDERNEMER, dan is DE OPDRACHTGEVER aansprakelijk voor alle schade, verliezen en kosten die als gevolg hiervan direct of indirect door DE ONDERNEMER worden geleden.
- n. Als DE ONDERNEMER met DE OPDRACHTGEVER een uurtarief of vaste prijs is overeengekomen, heeft DE ONDERNEMER in de volgende gevallen niettemin het recht om dit tarief of deze prijs te verhogen, zonder dat DE OPDRACHTGEVER dan het recht heeft om die reden de overeenkomst op te zeggen:
 - i. als de prijsverhoging het gevolg is van een recht of plicht die voortvloeit uit wet- of regelgeving, of veroorzaakt wordt door een verhoogde prijs van grondstoffen, lonen etc., of door een andere oorzaak die in redelijkheid ten tijde van het ondertekenen van de overeenkomst niet kon worden voorzien;
 - ii. als de prijsverhoging voortvloeit uit een op de wet gebaseerde recht of plicht aan de zijde van DE ONDERNEMER;
 - iii. als overeengekomen is dat de (op)levering van de dienst plaats vindt meer dan drie maanden na ondertekening van de overeenkomst;
 - iv. als, in geval van levering van goederen, overeengekomen is dat de levering plaats vindt meer dan drie maanden na de verkoop.
- o. Alleen als de prijsverhoging niet voortvloeit uit een aanpassing van de overeenkomst, meer dan 10% bedraagt en plaatsvindt binnen drie maanden na sluiting van de overeenkomst, is DE OPDRACHTGEVER op wie Titel 5, Deel 3, Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is bevoegd om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, tenzij DE ONDERNEMER bereid is om niettemin de overeenkomst binnen een redelijke termijn uit te voeren.

Artikel 4 Opschorting, Annulering en Tussentijdse Beëindiging van de Overeenkomst

- a. DE ONDERNEMER heeft het recht haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te annuleren
 - i. als DE OPDRACHTGEVER haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, en als DE ONDERNEMER na het sluiten van de overeenkomst kennis verkrijgt op grond waarvan in redelijkheid moet worden gevreesd dat DE OPDRACHTGEVER haar verplichtingen niet zal nakomen;
 - ii. als DE OPDRACHTGEVER bij het sluiten van de overeenkomst een zekerheid moest stellen voor het nakomen van haar verplichtingen, en die zekerheid niet of onvoldoende is gesteld;
 - iii. als, ten gevolge van vertraging aan de kant van DE OPDRACHTGEVER, van DE ONDERNEMER in alle redelijkheid niet langer verwacht kan worden dat deze op de oorspronkelijke voorwaarden haar verplichtingen uit de overeenkomst na zal komen.
- b. DE ONDERNEMER heeft het recht om de overeenkomst op te zeggen als zich omstandigheden voordoen die het nakomen van haar verplichtingen onmogelijk maken, of anderszins zich omstandigheden voordoen waaronder het handhaven van de overeenkomst zonder wijziging niet langer in redelijkheid van DE ONDERNEMER kan worden verlangd.
- c. Als de overeenkomst wordt opgezegd, worden alle vorderingen van DE ONDERNEMER onmiddellijk opeisbaar. Als DE ONDERNEMER haar verplichtingen onder de overeenkomst opschort behoudt zij haar vorderingen voortvloeiend uit de wet of deze overeenkomst.
- d. Als DE ONDERNEMER besluit de overeenkomst op te schorten of op te zeggen is zij niet gehouden om schade of kosten, in welke vorm ook, die hieruit voortvloeien, te vergoeden.
- e. Als de opzegging aan te rekenen is aan DE OPDRACHTGEVER zal DE ONDERNEMER gerechtigd zijn tot een vergoeding van schade, inclusief kosten, die hieruit rechtstreeks of indirect voortvloeien.
- f. Als DE OPDRACHTGEVER haar verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, en dit niet-nakomen niet rechtvaardigt, dan heeft DE ONDERNEMER het recht de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen zonder verplichting aan haar zijde tot compensatie van enige vergoeding of schadeloosstelling, terwijl DE OPDRACHTGEVER vanwege contractbreuk verbonden is om vergoeding of schadeloosstelling te betalen.
- g. Als de overeenkomst tussentijds door DE ONDERNEMER wordt opgezegd, zal DE ONDERNEMER in nauwe samenwerking met DE OPDRACHTGEVER de overdracht van de werkzaamheden die nog dienen te worden verricht aan derden waarborgen, tenzij de tussentijdse opzegging aan DE OPDRACHTGEVER valt aan te rekenen. Als overdracht van werkzaamheden leidt tot extra kosten voor DE ONDERNEMER worden deze aan DE OPDRACHTGEVER doorberekend. DE OPDRACHTGEVER is verplicht deze kosten binnen de hiervoor gestelde termijn te voldoen, tenzij DE ONDERNEMER anders bepaalt.
- h. Als DE OPDRACHTGEVER niet langer vrij kan beschikken over haar tegoeden ten gevolge van liquidatie, (verzoek tot) surseance van betaling, faillissement, beslag op haar tegoeden – indien en voor zover niet binnen drie maanden opgeheven – schuldhelpverlening of enige andere omstandigheid, heeft DE ONDERNEMER het recht

de overeenkomst onmiddellijk tussentijds op te zeggen, of enige bestelling of overeenkomst te annuleren, zonder de verplichting tot een vergoeding of schadeloosstelling aan DE OPDRACHTGEVER. Vorderingen van DE ONDERNEMER worden dan onmiddellijk opeisbaar.

- i. Als DE OPDRACHTGEVER een bestelling die reeds geplaatst is geheel of gedeeltelijk annuleert, zullen al het werk dat reeds is verricht en alle bestelde of aangemaakte zaken, evenals alle leverings- en retourkosten, alsmede de tijd die gereserveerd was voor de uitvoering van de overeenkomst, geheel in rekening worden gebracht aan DE OPDRACHTGEVER.

Artikel 4 Force Majeure/Overmacht

- a. DE ONDERNEMER is tegenover DE OPDRACHTGEVER niet gehouden tot nakoming van een verplichting, als zij daarin wordt belemmerd door een omstandigheid die niet te wijten is aan nalatigheid en die volgens de wet, wettelijke bepaling of gebruikelijke perceptie niet voor haar verantwoordelijkheid en rekening is.
- b. Naast hetgeen door wet en jurisprudentie wordt beschouwd als zodanig, zullen als overmacht in de zin van deze Algemene Voorwaarden ook worden gezien alle externe oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop DE ONDERNEMER geen enkele invloed heeft, maar die het onmogelijk maken voor DE ONDERNEMER om haar verplichtingen na te komen, waaronder stakingen en werknemersacties binnen DE ONDERNEMER's eigen organisatie of daarbuiten. DE ONDERNEMER is ook gerechtigd tot een beroep op overmacht als de omstandigheid, die (verdere) nakoming van de overeenkomst onmogelijk maakt, aanvangt na het tijdstip waarop DE ONDERNEMER haar verplichtingen nagekomen zou moeten hebben.
- c. DE ONDERNEMER heeft het recht haar verplichtingen vanuit de overeenkomst op te schorten gedurende de tijd dat de overmachtssituatie voortduurt. Als deze periode twee kalendermaanden (60 dagen) te boven gaat, dan is elk van de partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen zonder verplichting tot vergoeding of compensatie aan de andere partij voor enig verlies of enige schade.
- d. In zoverre DE ONDERNEMER bij het begin van de overmachtssituatie haar verplichtingen al deels is nagekomen of nog in staat zal zijn deze deels na te komen, en als het reeds gerealiseerde (of nog te realiseren) deel van het werk een afzonderlijke waarde vertegenwoordigt, dan zal DE ONDERNEMER gerechtigd zijn het gerealiseerde resp. nog te realiseren deel van het overeengekomen werk bij DE OPDRACHTGEVER in rekening te brengen. DE OPDRACHTGEVER is gehouden deze factuur te betalen alsof zij voortvloeit uit een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 6 Betaling en Incassokosten

- a. Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum via de betaalwijze en in de eenheid zoals door DE ONDERNEMER genoemd, tenzij anders door DE ONDERNEMER aangegeven. DE ONDERNEMER is gerechtigd om periodiek te factureren.
- b. Als DE OPDRACHTGEVER nalaat tijdig een factuur te betalen is DE OPDRACHTGEVER wettelijk in gebreke. DE OPDRACHTGEVER is dan een maandelijkse rente van 1% verschuldigd, tenzij de dan geldende wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De wettelijke rente wordt berekend vanaf de datum waarop DE OPDRACHTGEVER de termijn overschrijdt tot en met de dag van betaling van het volledige uitstaande bedrag.
- c. In geval van een uitstaande betaling als bedoeld sub b. heeft DE ONDERNEMER het recht om betalingen van DE OPDRACHTGEVER primair toe te rekenen als vergoeding voor de kosten, vervolgens als rentevergoeding en dan pas als betaling van het openstaande bedrag en de lopende rente. DE ONDERNEMER kan een aanbod tot

betaling met een andere toewijzing door DE OPDRACHTGEVER weigeren, zonder daardoor in gebreke te zijn. DE ONDERNEMER is gerechtigd te weigeren de betaling aan de hoofdsom en lopende rente toe te rekenen, als niet gelijktijdig het uitstaande bedrag, de lopende rente en de incassokosten worden betaald.

- d. DE OPDRACHTGEVER heeft niet het recht te verrekenen met aan DE ONDERNEMER verschuldigde bedragen. Bezwaar tegen de hoogte van een factuur schort niet de verplichting tot betaling van een factuur op. Als DE OPDRACHTGEVER die niet gerechtigd is sectie 6.5.3. (Artikel 231 t/m 247, boek 6) Burgerlijk Wetboek in te roepen, is deze ook niet gerechtigd de betaling van een factuur op te schorten, om welke reden ook.
- e. Als DE OPDRACHTGEVER tekort schiet in het (tijdig) nakomen van zijn verplichtingen, zijn alle redelijke buitengerechtelijke kosten voor rekening van DE OPDRACHTGEVER. In gebreke zijn van (tijdige) betaling door een DE OPDRACHTGEVER die een natuurlijk persoon is, niet handelend in verband met diens beroep of bedrijf (particulier), vangt aan veertien dagen na de datum van een herinnering, nadat hij wederom nalaat te betalen. De gevolgen van niet tijdige betaling zullen in de herinnering worden vermeld. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend aan de hand van gebruikelijke regels m.b.t. incasso in Nederland. Als de werkelijke incassokosten van DE ONDERNEMER hoger zijn en DE OPDRACHTGEVER is niet een particulier, dan zullen de feitelijke kosten aan DE OPDRACHTGEVER in rekening gebracht worden. De rente wordt berekend over alle uitstaande bedragen.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

- a. DE ONDERNEMER levert diensten op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. In het uitzonderlijke geval dat DE ONDERNEMER betrokken is in de levering van goederen is het onderstaande daarop van overeenkomstige toepassing.
- b. Behalve in geval van een verwijtbare fout die met bewijsmiddelen aangetoond wordt, is DE ONDERNEMER niet aansprakelijk voor schade door enig gebrek in geleverde goederen of diensten.
- c. Mocht in rechte DE ONDERNEMER toch aansprakelijk geoordeeld worden, dan is aansprakelijkheid beperkt tot de maximale bedragen genoemd in dit artikel.
- d. DE ONDERNEMER zal in geen geval aansprakelijk zijn voor schade of kosten, van welke aard ook, ontstaan doordat DE ONDERNEMER in goed vertrouwen gewerkt heeft met incorrecte of onvolledige gegevens en informatie van de kant van DE OPDRACHTGEVER.
- e. Als DE ONDERNEMER in rechte aansprakelijk zou blijken voor enige schade of kosten van welke aard dan ook, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het tarief voor de tot dat moment, in het kader van deze overeenkomst, verrichte diensten respectievelijk twee maal de factuurwaarde van de bestelling of van dat deel van de bestelling, waaruit de aansprakelijkheid voortgevloeit is.
- f. DE ONDERNEMER heeft zich verzekerd tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid bij een goed bekend staand verzekeraar, gebaseerd op marktconforme voorwaarden en limieten voor kleine en middelgrote ondernemingen. Als DE ONDERNEMER op welke grond dan ook aansprakelijk zou zijn voor schade, verlies of kosten, dan zal, onverlet het bovenstaande, het maximale bedrag van die aansprakelijkheid in ieder geval beperkt blijven tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar uitkeert voor de desbetreffende aanspraak.
- g. DE ONDERNEMER kan uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade. Directe schade is gedefinieerd als materiele schade aan zaken of letselschade die rechtstreeks het gevolg is van een gebrekkig product of een gebrekkige dienst, inclusief de redelijke kosten om de oorzaak te onderzoeken en de omvang van de schade vast te

stellen, alsmede redelijke kosten om dergelijke schade te voorkomen of te beperken, in zover DE OPDRACHTGEVER aantoonst dat deze kosten daadwerkelijk hebben geleid tot beperking van de schade bedoeld in dit artikel.

- h. DE ONDERNEMER zal nooit aansprakelijk zijn voor indirecte schade, zoals gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen of bedrijfsschade.
- i. De aansprakelijkheidsbeperkingen die in dit artikel zijn bepaald, zijn niet van toepassing als schade, verlies of kosten veroorzaakt zijn door opzet of aan opzet grenzende roekeloze nalatigheid aan de kant van DE ONDERNEMER of haar directie en bestuurders.

Artikel 8 Vrijwaring, Verweer en Indemnificatie

- a. DE OPDRACHTGEVER vrijwaart DE ONDERNEMER voor aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van deze overeenkomst schade, letsel of kosten ondervinden en waarvoor de oorzaak te wijten is aan andere partijen dan DE ONDERNEMER. Als DE ONDERNEMER in aanspraken in deze zin betrokken raakt of hiervoor aansprakelijk gehouden wordt is DE OPDRACHTGEVER verplicht om DE ONDERNEMER in en buiten rechte te verdedigen en hiertoe alles te ondernemen dat redelijkerwijze van hem kan worden verlangd. Als DE OPDRACHTGEVER nalaat adequate maatregelen te nemen in deze zin, dan heeft DE ONDERNEMER het recht alles te ondernemen wat zij noodzakelijk acht, zonder DE OPDRACHTGEVER vooraf in verzuim of gebreke te stellen. Alle kosten en verliezen die DE ONDERNEMER of derden in dat geval ondervinden zullen geheel voor rekening en risico van DE OPDRACHTGEVER zijn.

Artikel 9 Intellectuele Eigendom

- a. De in het kader van een opdracht tot dienstverlening door de OPDRACHTGEVER aan DE ONDERNEMER verstrekte informatie blijft eigendom van de OPDRACHTGEVER, ook als deze is verwerkt in rapportage of andere schriftelijke of elektronische documenten die op basis daarvan door DE ONDERNEMER zijn geproduceerd. Tijdens en na de overeengekomen werkzaamheden houdt DE ONDERNEMER een eigen kopie van de door haar geproduceerde rapporten en/of documenten in haar bezit, doch zal deze niet met derden delen, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van DE OPDRACHTGEVER of indien de wet of een rechterlijke uitspraak DE ONDERNEMER daartoe zou dwingen. DE ONDERNEMER zal naar beste kunnen al het redelijke ondernemen om de vertrouwelijkheid van de aan haar door DE OPDRACHTGEVER toevertrouwde informatie te beschermen, en zal in elk geval DE OPDRACHTGEVER onmiddellijk informeren indien derden trachten om zulke informatie of de door DE ONDERNEMER geproduceerde rapportages/documenten op te eisen of daar toegang toe te krijgen.
- b. Niettegenstaande het onder lid a. van dit artikel bepaalde, behoudt DE ONDERNEMER zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Nederlandse "Auteurswet" en enige buitenlandse wet- of regelgeving op het gebied van intellectuele eigendom. DE ONDERNEMER heeft in elk geval het recht om de generieke kennis, inzichten en wetenschap die zij heeft opgedaan door de uitvoering van deze overeenkomst, ook voor andere doelen in te zetten, vooropgesteld dat hierdoor naar redelijke normen geen aantoonbaar belangenconflict ontstaat, en geen vertrouwelijke informatie die eigendom is van DE OPDRACHTGEVER inzichtelijk zal worden voor derden.

Artikel 10 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- a. Alle activiteiten en wettelijke betrekkingen waar DE ONDERNEMER partij in is, zijn onderworpen aan het Nederlands recht, met uitsluiting van enig ander recht, ook als enige overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk buiten Nederland worden uitgevoerd, of als DE OPDRACHTGEVER of enige andere partij gevestigd

is of domicilie houdt in het buitenland. De toepasselijkheid van het VN-verdrag inzake koopovereenkomsten van roerende zaken (1980), ook bekend als het “Weens Koopverdrag” of “CISG”, is van deze overeenkomst uitgesloten.

- b. De diensten aangeboden door DE ONDERNEMER zijn ook beschikbaar voor rechtspersonen gevestigd in, of onderworpen aan het recht van andere landen, en voor natuurlijke personen met een andere dan Nederlandse nationaliteit of wonend buiten Nederland, doch het aangaan van een overeenkomst met DE ONDERNEMER betekent dat zij nadrukkelijk de rechtskeuze onder sub a. en de forumkeuze onder sub c. van dit artikel aanvaarden.
- c. Vanwege bepalingen in haar aansprakelijkheidsverzekering levert DE ONDERNEMER geen diensten of goederen in landen of gebieden die vallen onder de jurisdictie van de Verenigde Staten van Amerika. DE ONDERNEMER wijst de toepassing van Amerikaans recht op enige overeenkomst die zij is aangegaan af, maakt de nadrukkelijke keuze om niet de privileges te genieten van enige Amerikaanse wetgeving op federaal of staatsniveau, en wijst de bevoegdheid af van enige Amerikaanse rechtsbank of ander Amerikaans forum in geval van geschillen over diensten, rechtstreeks of indirect geleverd door DE ONDERNEMER.
- d. De rechtbank van ‘s-Gravenhage is, onder uitsluiting van enig ander forum, bevoegd te oordelen over geschillen inzake deze overeenkomst, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin houdt DE ONDERNEMER het recht een geschil voor te leggen aan een ander rechtsforum naar keuze, indien wettelijk bevoegd.
- e. Partijen zullen uitsluitend een geschil aan de rechter voorleggen nadat zij eerst alle redelijke pogingen hebben gedaan het geschil door onderhandelingen minnelijk te beëindigen.

Artikel 11 Vindplaats en Aanpassing van de Algemene Voorwaarden

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te ‘s-Gravenhage en/of andere vestigingen van de Kamer van Koophandel in Nederland.
- b. Van toepassing zal altijd zijn de meest recente versie, respectievelijk de versie die de meest recente was op het moment dat de rechtsbetrekking tussen DE ONDERNEMER en DE OPDRACHTGEVER tot stand kwam.
- c. Naar deze Algemene Voorwaarden wordt uitdrukkelijk verwezen in de bedrijfsbrochures en op de website van DE ONDERNEMER, inclusief de vindplaats en een eenvoudige wijze om deze direct in te zien, en worden integraal meegestuurd met alle offertes. Omdat incidenteel herziening plaatsvindt kan een brochure een reeds herziene versie bevatten. Om die reden dient DE OPDRACHTGEVER zich er op de website of via de Kamer van Koophandel van te vergewissen dat hij kennis neemt van de meest actuele, op dat moment geldende versie.
- d. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook beschikbaar in het Engels. In geval van een mogelijke discrepantie of verschil in tekst of interpretatie tussen deze versies, zal de Nederlandse versie leidend zijn voor de interpretatie van de voorwaarden, tenzij (de vestiging van) DE OPDRACHTGEVER met wie de overeenkomst is aangegaan zich buiten Nederland bevindt, in welk geval de Engelse versie leidend is.

Versie 2025

Meest recentelijk opgesteld en/of herzien op 21 mei 2025

PRIVACY-STATEMENT EN BEZOEK WEBSITE

Registratie en gebruik van persoonsgegevens

J.H.M. Timmers handelend onder de naam “Jacques Timmers Consulting”, gevestigd te Gouderak, Nederland, hierna “DE ONDERNEMER”, biedt diensten aan zakelijke cliënten en gebruikt daartoe de domeinnamen product-liability-recall.com, product-liability-recall.nl, product-liability-recall.be, product-liability-recall.eu, en het e-mail adres timmers@product-liability-recall.com.

DE ONDERNEMER verwerkt (bewaart) persoonsgegevens van personen die de website bezoeken of op andere wijze (zakelijk) contact met de organisatie hebben. Persoonsgegevens worden uitsluitend voor de volgende doelen verwerkt:

- Het kunnen opnemen van contact per telefoon of e-mail, indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te voeren of om onze verplichtingen te kunnen nakomen;
- Het verzenden van onze eventuele nieuwsberichten, waarvoor u de mogelijkheid heeft om zich desgewenst af te melden, welke wens wij altijd respecteren.

DE ONDERNEMER registreert verder uw bezoek aan haar website en de pagina's ervan, met als doel te meten in welke mate bezoekers geïnteresseerd zijn in de inhoud daarvan en deze als relevant veronderstellen. In deze registratie worden alleen globale gegevens bewaard zoals (waar mogelijk) geografische gegevens, de bedrijfsnaam of -categorie, maar worden geen tot natuurlijke personen te herleiden gegevens bewaard.

DE ONDERNEMER gebruikt daartoe de volgende computerprogramma's of -systemen:

- Google analytics
- Het door haar website- en mailhosting partner Hostnet B.V. gebruikte dashboard-systeem.

Bewaartermijn van persoonsgegevens

DE ONDERNEMER bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de hierboven genoemde doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Hij hanteert daarbij de volgende bewaartermijnen:

- Persoonsgegevens voor contactdoeleinden zoals hierboven omschreven, zoals uw persoonsnaam en de gegevens van de organisatie namens wie u contact met ons heeft (gehad) of onze site bezocht heeft, alsmede uw zakelijke of zakelijk gebruikte telefoonnummer(s) en e-mail adres(sen) worden **maximaal 2 jaar** bewaard, gerekend vanaf uw laatste bezoek aan onze website of het laatste contact dat wij met u hadden, tenzij deze gegevens noodzakelijk blijven voor langduriger doorlopende zakelijke verbintenissen of contacten tussen ons en de organisatie namens wie u onze site bezocht of contact met ons had.
- Alle andere voor analytische doeleinden gebruikte gegevens: maximaal 3 jaar.
- Persoonsgegevens die niet in één van deze categorieën vallen bewaart en gebruikt DE ONDERNEMER niet, behoudens uw expliciete verzoek/toestemming.

Het delen van persoonsgegevens met derden

DE ONDERNEMER verkoopt uw gegevens onder geen enkele voorwaarde aan derden. Zij zal deze uitsluitend aan derden verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst met u, of de organisatie namens wie u contact met ons heeft, of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, zo daar al sprake van is, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. DE ONDERNEMER blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

DE ONDERNEMER gebruikt functionele en analytische cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. DE ONDERNEMER gebruikt alleen cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website te kunnen optimaliseren.

Daarnaast plaatsen we cookies die uw surfgedrag meten, doch uitsluitend binnen onze website, zodat we relevante en regelmatig geactualiseerde content kunnen blijven aanbieden en geïnteresseerde bezoekers daarover kunnen informeren.

Bij het eerste bezoek aan onze website wordt u geïnformeerd over deze cookies en laten wij u weten dat de standaard instelling zich beperkt tot alleen toestaan van functionele en analytische cookies, de eerder genoemde geografische gegevens en bedrijfsnaam.

Als extra beveiliging kunt u zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen. Zie voor een toelichting:

<https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

Op deze website worden uitsluitend de strikt noodzakelijke cookies door derden geplaatst. Dit zijn de voor de functionaliteit en dashboardfunctie strikt noodzakelijke cookies die geplaatst worden door Hostnet B.V., onze partner voor het hosten van onze website en ons e-mail adres, en Google Analytics, een analytische cookie die het websitebezoek meet.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft altijd het recht om uw door ons bewaarde persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele eerder verleende toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door DE ONDERNEMER

Tevens heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit betekent dat u bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens waarover wij van beschikken in een computerbestand naar u of een andere door u genoemde organisatie te sturen.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, en gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of een verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen aan:

timmers@product-liability-recall.com

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u om een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Dit is ook belangrijk voor de veiligheid van uw eigen gegevens. Maak in deze kopie uw pasfoto, de MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), het paspoortnummer en uw Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy.

We staan ervoor in dat wij zo snel mogelijk reageren op uw verzoek, in elk geval binnen een termijn van maximaal vier weken.

Vragen over ons privacy-beleid

Voor eventuele vragen over ons privacy-beleid kunt u contact opnemen via het contactformulier op de website, of per e-mail aan timmers@product-liability-recall.com

Bedrijfsgegevens

DE ONDERNEMER is een zakelijke dienstverlener, wiens consulting-activiteiten op het gebied van productveiligheid, aansprakelijkheid en terugroepacties (recall) verzorgd worden door J.H.M. (Jacques) Timmers, eigenaar van de als eenmanszaak geregistreeerde onderneming **Jacques Timmers Consulting**.

DE ONDERNEMER staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te 's Gravenhage onder nummer 97270555.

Correspondentieadres:

Beemd 1

2831 XH Gouderak, Nederland

Telefoon: +31 (0)6 2471 6388

E-mail: timmers@product-liability-recall.com