

## **Algemene voorwaarden van toepassing op de dienstverlening door Procedeerwinkel.nl en Servicekosten terug.nl vastgesteld d.d. 30 maart 2020**

### **Artikel 1: INLEIDING, DEFINITIES, TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

- a) In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende woorden en zinsneden de navolgende betekenissen (tenzij uit de context anders blijkt):

**"Servicekostenterug.nl"**: de onderneming tevens handelend onder de naam 'De Procedeerwinkel', hierna te noemen 'De Procedeerwinkel'

**"Verbonden Persoon"**: een ieder van de navolgende entiteiten en alle leden, vennoten, bestuurders, werknemers, vertegenwoordigers en gevolmachtigden daarvan: De Procedeerwinkel V.O.F, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71790942.

**"Partijen"**: u en Servicekosten.nl h.o.d.n. De Procedeerwinkel;

**"Cliënt"**: de gebruiker van de door De Procedeerwinkel geleverde diensten, hierna te noemen 'u';

**"Diensten" of "Dienstverlening"**: de door ons geleverde of te leveren diensten overeenkomstig de Overeenkomst van opdracht;

**"Overeenkomst van opdracht"**: de overeenkomst van opdracht tussen u en De Procedeerwinkel, waarvan de bepalingen zijn vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden;

**"Tegenpartij"**: de schuldenaar van cliënt;

**"Vergoeding"**: de vergoeding welke wordt gehanteerd als percentage van de teruggevorderde hoofdsom gespecificeerd per dienst.

- b) Verwijzingen naar wetgeving of wettelijke bepalingen omvatten niet slechts verwijzingen naar genoemde wetgeving of wettelijke bepalingen zoals deze van tijd tot tijd worden gewijzigd, uitgebreid, opnieuw worden vastgesteld of samengevoegd, maar ook verwijzingen naar alle bij of krachtens genoemde wetgeving uitgevaardigde regelgeving (zoals deze van tijd tot tijd wordt gewijzigd, uitgebreid, opnieuw wordt vastgesteld of samengevoegd).
- c) Woorden die in het enkelvoud zijn geschreven, omvatten tevens het meervoud en vice versa.
- d) Woorden die van het mannelijke geslacht zijn, omvatten tevens het vrouwelijke geslacht en vice versa.
- e) De overeenkomst komt tot stand tussen u en De Procedeerwinkel. Het gedeelte van de overeenkomst dat betrekking heeft op het daadwerkelijk uitreiken van de dagvaarding, komt tot stand tussen u en de door De Procedeerwinkel aan te wijzen deurwaarder. Voor dit laatste geldt dat daarop de algemene voorwaarden van deze deurwaarder van toepassing zijn. Tijdens het bestellen van de diensten gaat u met die algemene voorwaarden akkoord.

### **Artikel 2: ONZE SAMENWERKING MET U**

- a) Teneinde uw doelstellingen te verwezenlijken, is het van groot belang dat u en De Procedeerwinkel als een team samenwerken en dat u De Procedeerwinkel spoedig en duidelijk op de hoogte stelt omtrent wijzigingen in uw doelstellingen en in wijzigingen van uw omstandigheden.
- b) We mogen aannemen dat u ons onverwijld actuele, nauwkeurige en complete informatie verschaft die wij nodig hebben ten behoeve van onze Dienstverlening aan u overeenkomstig de Overeenkomst van opdracht. Zodra u op de hoogte bent van wijzigingen in de informatie die u ons reeds heeft verschaft of dat er sprake is van nieuwe gegevens welke gevolgen kunnen hebben voor onze Dienstverlening, dan dient u ons hierover onmiddellijk te informeren.
- c) Indien u suggesties heeft met betrekking tot de wijze waarop wij onze Dienstverlening aan u zouden kunnen verbeteren of indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, neemt u dan contact op met De Procedeerwinkel.

### **Artikel 3: ONZE DIENSTEN**

- a) Wij zullen met de nodige kundigheid en zorg onze Diensten verlenen.
- b) Het kan zijn dat, nadat onze Diensten of onderdelen daarvan zijn uitgevoerd, belangrijke wijzigingen plaatsvinden in wet- en regelgeving of de juiste uitleg of toepassing daarvan. Andere personen kunnen geen gebruik maken van deze Diensten noch zich hierop beroepen, noch kunnen deze worden aangewend voor enige andere doelstellingen. Derhalve stemt u ermee in dat u onderdelen van de Diensten niet zult delen met andere personen, noch dat u zich daarop zult beroepen voor enige andere doelstellingen.
- c) In het geval dat u ons opdracht geeft tot verlening van Diensten en wij deze opdracht aanvaarden – hieronder inbegrepen het opstellen dan wel uitbrengen van juridisch advies of anderszins daaraan gerelateerd werk, welke is gericht aan een derde of waarop een derde zich kan beroepen (ongeacht de wijze van totstandkoming of wijze van communiceren) dan wel welke anderszins aan een derde zal worden geopenbaard –, dan stemt u ermee in dat genoemde communicatie, beroep en/of bekendmaking te allen tijde geschiedt onder de voorwaarde dat u ons volledig vrijwaart van enige vordering die genoemde derde (of enige andere partij die rechten ontleent aan een dergelijke communicatie, beroep en/of bekendmaking) tegen ons mochten instellen. Wij zullen in een dergelijk geval tevens gerechtigd zijn om per geval te onderzoeken of de mate waarin u kunt voldoen aan een dergelijke vrijwaringverplichting, voldoende toereikend is ter afdekking van ons risico in verband met het richten van het juridisch advies aan een derde, het toestaan van een dergelijk beroep van een derde op het betreffende juridisch advies en/of bekendmaking daarvan aan een derde.

### **Artikel 5: ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE**

U stemt ermee in dat wij met u communiceren via het internet, per e-mail en zonder encryptie. Wij zijn niet aansprakelijk voor verliezen of schade veroorzaakt door onbevoegden die e-mails en bijlagen onderscheppen, herleiden, kopiëren of lezen, noch zijn wij aansprakelijk voor de gevolgen (dan wel de schade veroorzaakt door dergelijke gevolgen) die e-mails, bijlagen of virussen op computers kunnen hebben en welke via dit medium kunnen worden verzonden.

### **Artikel 6: INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

De Procedeerwinkel behoudt zich alle auteursrechten voor, alsmede alle databankrechten en overige intellectuele- en overige eigendomsrechten op alle werken en overige zaken die zij in de loop van onze Dienstverlening ontwikkelt, ontwerpen, genereert of creëert, met inbegrip van systemen, methodieken, software, gegevens, kennis- en werkdocumenten en overige documenten. Ter voorkoming van misverstanden, behouden De Procedeerwinkel zich alle auteursrechten voor, alsmede alle databankrechten en overige intellectuele en zakelijke eigendomsrechten op alle verslagen, schriftelijke adviezen, documenten, gegevens en alle andere materialen die u van De Procedeerwinkel zult ontvangen.

### **Artikel 7: AANSPRAKELIJKHEID**

- a) De Procedeerwinkel heeft haar diensten met de grootste zorg samengesteld, echter, zij kan niet garanderen dat de diensten zonder fouten of omissies zijn.
- b) Wij zijn ten aanzien van de Dienstverlening slechts ten opzichte van u aansprakelijk en niet ten opzichte van anderen.
- c) Onverminderd de verwijzingen naar Verbonden De Procedeerwinkel Personen in artikel 1, worden vorderingen voor geleden verlies of schade ten gevolge van of in verband met de Dienstverlening slechts tegen De Procedeerwinkel ingediend en niet tegen een andere Verbonden De Procedeerwinkel Persoon.
- d) De Procedeerwinkel is niet aansprakelijk voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst van Opdracht.
- e) Indien voorgaande beperking van de aansprakelijkheid rechtens onmogelijk is, omdat u bijvoorbeeld te zien bent als een consument (reflexwerking), dan geldt dat indien De Procedeerwinkel toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst zij aansprakelijk is tot een het bedrag exclusief BTW dat u voor de bestelde dienst betaald heeft.

- f) Voorts zal genoemde aansprakelijkheid, met inachtneming van artikel 6, beperkt zijn tot een dusdanig deel van het verlies en de schade dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid wordt vastgesteld, waarbij in acht wordt genomen de verdeling van de respectievelijke verantwoordelijkheid en schuld met betrekking tot het verlies en de schade.
- g) Indien, ten gevolge van een uitsluiting en/of beperking van aansprakelijkheid die u overeen bent gekomen met een andere persoon, er sprake is van een verlaging van het bedrag dat een Verbonden De Procedeerwinkel Persoon kan vorderen van een dergelijke persoon in verband met een vordering die u heeft op grond van of in verband met de Dienstverlening, zal de aansprakelijkheid van een dergelijke Verbonden De Procedeerwinkel Persoon jegens u ten aanzien van een dergelijke vordering worden verlaagd met een bedrag dat gelijk is aan de verlaging van het bedrag dat genoemde Verbonden De Procedeerwinkel Persoon gerechtigd is te vorderen van een dergelijke andere persoon.
- h) Noch De Procedeerwinkel noch enige andere Verbonden De Procedeerwinkel Persoon zal aansprakelijk zijn voor enig verlies of schade die ontstaat ten gevolge van of in verband met de diensten die worden verleend door hulppersonen (zoals een deurwaarder) die een opdracht van De Procedeerwinkel of van enige andere Verbonden De Procedeerwinkel Persoon hebben ontvangen om te assisteren in de Dienstverlening.
- i) Noch De Procedeerwinkel noch een andere Verbonden De Procedeerwinkel Persoon is aansprakelijk voor winstderving of enige andere indirecte schade of gevolgschade of schade ten gevolge van of in verband met de Dienstverlening, noch is De Procedeerwinkel Entiteit noch een andere Verbonden De Procedeerwinkel Persoon aansprakelijk voor enig verlies of enige schade ten gevolge van of in verband met een verzuim of andere handeling of nalaten van de zijde van een bank of andere financiële instelling waar op grond van de Dienstverlening of op andere gronden ten behoeve van u of op last van u geld is gestort.
- j) Voorgaande beperkingen van de aansprakelijkheid gelden mede voor aansprakelijkheid uit anderen hoofde, zoals bijvoorbeeld een onrechtmatige daad.
- k) De Procedeerwinkel garandeert niet dat de bestelde diensten altijd beschikbaar zijn. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat om technische (onderhouds)redenen bestelde diensten niet beschikbaar zijn.
- l) Geen van de bepalingen in artikel 6 zal toepassing vinden in zoverre:
  - i) Er sprake is van een beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid voor overlijden of persoonsschade veroorzaakt door nalatigheid, of een beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid voor fraude, grove veronachtzaming van verplichtingen bij het vervullen van het beroep; of
  - ii) een Verbonden De Procedeerwinkel Persoon daardoor in overtreding zou zijn van enige toepasselijke beperking of vereiste krachtens wet- of regelgeving of andere voorschriften van beroepsorganisaties, met dien verstande dat onder dergelijke omstandigheden de bepalingen van artikel 6 die geen toepassing dienen te vinden, slechts ten aanzien van de Verbonden De Procedeerwinkel Persoon geen toepassing zullen vinden, welke persoon anders aldus in overtreding zou zijn. Diezelfde bepalingen zullen evenwel volledig van kracht blijven ten aanzien van de overige Verbonden De Procedeerwinkel Personen.
- m) Indien u van mening bent dat er omstandigheden zouden kunnen zijn waardoor u verlies of schade zou kunnen lijden ten gevolge van of in verband met de Dienstverlening, welke krachtens het bepaalde in de Overeenkomst van opdracht niet verhaalbaar zijn (dan wel het verhaalbare bedrag overschrijden), dan bent u verplicht eerst uw eigen verzekeraar daarvoor aan te spreken.

## **Artikel 8: GEVENSBESCHERMING EN CLIËNTIDENTIFICATIE**

### Gegevensbescherming

In het kader van onze Dienstverlening zullen wij optreden als gegevensverwerkers, in die zin dat overeenkomstig onze verplichtingen krachtens wet -en regelgeving wij persoonsgegevens zullen verwerken op de wijze en voor de doeleinden die wij passend achten. In het voorkomend geval kunnen wij zelf gegevensverwerkingsbedrijven inhuren, welke bijvoorbeeld ten behoeve en in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken.

Wij zullen passende technische en organisatorische maatregelen invoeren ter bescherming tegen ongevraagde of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens en tegen onbedoeld verlies of vernietiging van persoonsgegevens, of schade daaraan.

## **Artikel 9: KOSTEN**

- a) U bent nooit meer verschuldigd dan de overeengekomen kosten of vergoeding.
- b) Ingeval er sprake is van een rechtstreekse betaling aan u, dan dient u de aan De Procdeerwinkel toekomende kosten of vergoeding af te dragen aan de Procdeerwinkel. Dit geldt ook indien de Overeenkomst reeds is geëindigd.
- c) Kosten die door ons in rekening worden gebracht aan de wederpartij, onder meer incassokosten en het salaris gemachtigde bij een proceskostenveroordeling, komen ons ten gunste. Deze kosten komen nooit voor rekening van u.
- d) Wij zijn gerechtigd de aan ons toekomende kosten of vergoeding te verrekenen met de door ons voor u ontvangen bedragen.
- e) Betaling van hetgeen aan ons is verschuldigd dient te geschieden binnen 14 dagen nadat u de declaratie heeft ontvangen, dan wel door middel van verrekening volgens het voorgaande.

## **Artikel 10: BEËINDIGING**

Met inachtneming van de toepasselijke beperkingen en vereisten krachtens wet- of regelgeving of andere voorschriften van beroepsorganisaties behouden wij ons het recht voor om de overeenkomst met u te beëindigen, indien wij van mening zijn dat zulks noodzakelijk is (bijvoorbeeld in het geval u de bepalingen van de Overeenkomst van opdracht niet naleeft of u onderworpen bent aan een insolventieprocedure, of indien er sprake is van belangenconflicten waardoor het voor ons, naar onze mening, niet passend is verder voor u op te treden).

## **Artikel 11: ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op de Overeenkomst van opdracht is Nederlands recht van toepassing; deze zal dienovereenkomstig worden uitgelegd.

### **Overmacht**

U, noch De Procdeerwinkel, kan aansprakelijk worden gesteld voor enige vertraging of tekortkoming in de nakoming van onze respectievelijke verplichtingen krachtens de Overeenkomst van opdracht ten gevolge van gebeurtenissen waarover wij beiden redelijkerwijs geen macht kunnen uitoefenen. Dergelijke gebeurtenissen omvatten, doch zijn niet beperkt tot, storingen in betaal- of communicatiesystemen, stroomstoringen, storingen in apparatuur of software, fouten in softwareprogramma's, branden, overstromingen, wet- en regelgeving van nationale of supranationale autoriteiten, oorlogen, uitbraken pandemie, terreuraanslagen, opstanden, stakingen, uitsluiting van werknemers en arbeidsgeschillen of uitzonderlijke en onvoorzienbare omstandigheden die plaatsvinden zonder dat wij deze kunnen beheersen.

### **Afstandsverklaring**

Indien de nakoming van een bepaling van de Overeenkomst van opdracht niet tijdig wordt gevorderd, dan zal dit noch een belemmering noch een beperking vormen van de rechten en bevoegdheden uit de Overeenkomst van opdracht. De Partijen, of elk der Partijen afzonderlijk, zullen slechts geacht worden afstand van recht te hebben gedaan, indien een dergelijke afstandsverklaring schriftelijk wordt bevestigd.

### **Kennisgevingen**

Kennisgevingen kunnen via elektronische communicatiemiddelen worden verzonden, met inbegrip van doch niet beperkt tot e-mail of de communicatiemiddelen die via internet beschikbaar zijn. In het geval van een persoonlijke bezorging worden kennisgevingen geacht te zijn ontvangen bij overhandiging; in het geval van postverzendingen is dat 48 uur na verzending per post (indien deze niet eerder worden ontvangen); in het geval van elektronische communicatiemiddelen geldt dat de kennisgeving onmiddellijk wordt geacht te zijn ontvangen na verzending.

### **Volledige overeenkomst**

De Overeenkomst van opdracht vormt de volledige overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot de Dienstverlening. Met inachtneming van de beperkingen of vereisten krachtens de toepasselijke wet- of

regelgeving dan wel andere voorschriften van beroepsorganisaties wordt door De Procdeerwinkel en u erkend dat wij respectievelijk u deze Overeenkomst van opdracht niet zijn aangegaan op grond van, noch zijn uitgegaan van, enige anderszins luidende uitingen, verklaringen, garantiebepalingen of andere bepalingen, behoudens die welke uitdrukkelijk in deze Overeenkomst van opdracht zijn opgenomen.