

Algemene voorwaarden

Juli 2025

Dit zijn de algemene voorwaarden van arcrole B.V. (hierna: ‘arcrole’).

Artikel 1. Toepasselijkheid en geldigheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten door of namens arcrole.
- b. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden dan wel afwijkingen en/of aanvullingen van een opdracht zijn slechts geldig als ze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- c. arcrole behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De meest recente versie van de algemene voorwaarden staat op de website van arcrole.
- d. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever of derden is uitdrukkelijk uitgesloten.
- e. Ingeval van strijdigheid tussen een bepaling uit deze algemene voorwaarden en de offerte of opdrachtbevestiging geldt het bepaalde in de offerte of opdrachtbevestiging.
- f. Van deze algemene voorwaarden bestaat een Nederlandse en een Engelse versie. In het geval van strijdigheid tussen de Nederlandse versie en de Engelse versie, geldt de Nederlandse versie.
- g. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. arcrole en opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

Artikel 2. Aard en uitvoering van de opdracht

- a. De rechtsverhouding tussen arcrole en opdrachtgever is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 en verder van het Burgerlijk Wetboek (BW). Opdrachten verstrekt aan bij arcrole werkzame personen worden uitsluitend beschouwd aan arcrole verstrekt, ook als het de bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De werking van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW is uitgesloten.
- b. arcrole voert opdrachten uit op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- c. In de offerte, opdrachtbevestiging en/of de (overige) communicatie tussen partijen is vastgelegd op welke wijze de opdracht wordt uitgevoerd.
- d. arcrole bepaalt aan de hand van de aard en omvang van de opdracht door welke medewerkers van arcrole de opdracht zal worden uitgevoerd.
- e. arcrole is bevoegd om bij de uitvoering van haar werkzaamheden derden in te schakelen.

Artikel 3. Informatie- en medewerkingsplicht

- a. De opdrachtgever verstrekt arcrole tijdig alle benodigde informatie en verleent aan arcrole alle redelijkerwijs te verlangen medewerking om arcrole in staat te stellen de opdracht uit te voeren.
- b. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte informatie, ook als deze van derden afkomstig is.
- c. In verband met de continuïteit van de uitvoering van de opdracht zal opdrachtgever voor de duur van de opdracht een of meerdere contactpersonen aanwijzen die over de nodige ervaring, bevoegdheden, kennis en inzicht in de door opdrachtgever gewenste doelstellingen beschikken.
- d. arcrole is enkel gehouden de door opdrachtgever aangewezen contactpersonen periodiek te informeren over de uitvoering van de opdracht.

Artikel 4. Vergoedingen en betalingen

- a. De vergoeding voor de werkzaamheden van **arcrole** is in overeenstemming met de tarieven zoals vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging en/of andere communicatie tussen de betrokken partijen. In het geval van een vervolgopdracht, gelden dezelfde tarieven als bij de voorgaande opdracht, tenzij anders is overeengekomen. Eventuele onkosten kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.
- b. De werkzaamheden worden in rekening gebracht met een betalingstermijn van 30 dagen. In geval van niet tijdige betaling heeft **arcrole** het recht de wettelijke rente over het onbetaalde bedrag in rekening te brengen vanaf de 30e dag na de factuurdatum.
- c. Alle bedragen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief enige belasting, toeslag of vergelijkbare verhoging die opdrachtgever of **arcrole** verplicht is te betalen of die **arcrole** verplicht is in rekening te brengen. Alle door **arcrole** kenbaar gemaakte bedragen zijn steeds in euro's en opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- d. De door **arcrole** in rekening te brengen tarieven kunnen worden aangepast indien tariefbepalende factoren, zoals lonen en/of prijzen, veranderen. Opdrachtgevers worden vooraf geïnformeerd over eventuele tariefwijzigingen, zodat zij de mogelijkheid hebben om van de opdracht af te zien.
- e. Bij niet of niet tijdige betaling van facturen heeft **arcrole** het recht haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen. Dit laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever om de (openstaande) facturen tijdig en volledig te voldoen.
- f. **arcrole** is te allen tijde gerechtigd om van de opdrachtgever een (aanvullend) voorschot te vragen voordat **arcrole** met haar werkzaamheden aanvangt of deze voortzet.
- g. **arcrole** is gerechtigd een door de opdrachtgever betaald voorschot, zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever, te verrekenen met niet betaalde declaraties van de opdrachtgever in de betrokken zaak of in andere zaken.
- h. Indien de opdrachtgever een overeenkomst met vooruitbetaling voortijdig beëindigt, vindt geen restitutie plaats van reeds betaalde bedragen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- i. Als opdrachtgever een factuur niet binnen de toepasselijke betalingstermijn heeft betaald, is opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle daadwerkelijk door **arcrole** gemaakte (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten, inclusief maar niet beperkt tot juridische kosten.
- j. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht is elk van de opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk jegens **arcrole** voor de nakoming van de overeenkomst, waaronder de betaling van facturen, verschuldigde rentes en kosten.
- k. Als de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van **arcrole** daartoe aanleiding geeft of als opdrachtgever nalaat een voorschot dan wel een factuur binnen de toepasselijke betalingstermijn te voldoen, dan is **arcrole** gerechtigd om van opdrachtgever zekerheid te verlangen in een door **arcrole** te bepalen vorm. Als opdrachtgever nalaat om de verlangde zekerheid te stellen dan is **arcrole** gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan **arcrole**, uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- l. Met betrekking tot de door **arcrole** verrichte werkzaamheden en de daarvoor door de opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van **arcrole** volledig bewijs op, onverminderd het recht van de opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

Artikel 5. Intellectueel eigendom

- a. De intellectuele eigendomsrechten, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt auteursrechten, bedrijfsgeheimen, formats, merken, domeinnamen en materialen die voortvloeien uit of verband houden met de door **arcrole** verrichte of te verrichten werkzaamheden, berusten uitsluitend bij **arcrole** of haar licentiegevers.

- b. Het is opdrachtgever verboden om rechten van intellectueel eigendom te (doen) laten registeren of vestigen op resultaten, documenten, informatie, ideeën die voortvloeien uit of verband houden met de door arcrole verrichtte of te verrichten werkzaamheden.
- c. Het is opdrachtgever niet toegestaan om de resultaten, documenten, informatie en ideeën die voortvloeien uit of verband houden met de door arcrole verrichtte of te verrichten werkzaamheden openbaar te maken, te verveelvoudigen of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, tenzij arcrole daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

- a. De aansprakelijkheid van arcrole is beperkt overeenkomstig dit artikel.
- b. De aansprakelijkheid van arcrole is beperkt tot het bedrag waarop de door arcrole afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, te vermeerderen met het toepasselijke eigen risico.
- c. Indien arcrole aansprakelijk is voor schade aan personen of zaken, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat onder de algemene aansprakelijkheidsverzekering van arcrole in dat geval wordt uitgekeerd, te vermeerderen met het toepasselijke eigen risico.
- d. Indien geen uitkering krachtens de hiervoor genoemde verzekeringen plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van arcrole jegens opdrachtgever beperkt tot het bedrag dat voor de werkzaamheden in verband waarmee de schade is ontstaan door arcrole aan opdrachtgever in rekening is gebracht dan wel zal worden gebracht in de periode van 12 maanden voorafgaand aan de aansprakelijkheidsstelling.
- e. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW, vervalt iedere vordering tot schadevergoeding na verloop van één (1) jaar na aanvang van de dag, volgende op die waarop de opdrachtgever met de schade bekend is geworden of had kunnen worden.
- f. Voor zover rechtens toegestaan wordt de aansprakelijkheid van arcrole voor indirecte of gevolgschade van de opdrachtgever in verband met de (uitvoering van de) opdracht uitgesloten.
- g. De in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperking geldt ook indiende schade is veroorzaakt door bij de uitvoering van de opdracht gebruikte (mobiele) apparatuur, digitale diensten en/of applicaties.
- h. arcrole zal bij de inschakeling van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. arcrole is niet aansprakelijk voor fouten en/of tekortkomingen van derden. Dit geldt niet voor derden die als onderaannemer en onder verantwoordelijkheid van arcrole vallen.
- i. Opdrachtgever vrijwaart arcrole voor alle (rechts)vorderingen van derden die op enige wijze verband houden met, of voortvloeien uit de gegeven opdracht en/of de werkzaamheden die voor de opdrachtgever zijn verricht. De vorenstaande ziet mede toe op mogelijke kosten van juridische bijstand.
- j. Opdrachtgever vrijwaart arcrole voor aanspraken van derden (waaronder hier in ieder geval begrepen medewerkers en andere personen werkzaam voor of bij arcrole) die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever.
- k. De in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien in een onherroepelijke gerechtelijke uitspraak de aansprakelijkheid van arcrole wegens opzet of bewuste roekeloosheid is vastgesteld.

Artikel 7. Tussentijdse beëindiging

- a. Alle opdrachten kunnen tussentijds worden opgezegd met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. De vergoedingen zijn verschuldigd tot en met de einddatum van de opdracht.
- b. Partijen kunnen de Opdracht zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke

tussenkomenst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen in het geval de wederpartij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de wederpartij faillissement wordt verleend of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd.

Artikel 8. Privacy

- a. Bij de uitvoering van een opdracht kunnen persoonsgegevens worden verwerkt door partijen.
- b. **arcrole** kwalificeert als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, tenzij (1) sprake is van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid van **arcrole** en opdrachtgever (2) sprake is van een verwerkersrelatie waarbij de ene partij persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van en in opdracht van de andere partij of (3) intern beheer.
- c. **arcrole** verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacyverklaring. De laatste versie is gepubliceerd op haar website.

Artikel 9. Vertrouwelijkheid

- a. Voor de uitvoering van de opdracht kan vertrouwelijke informatie tussen partijen worden uitgewisseld. Onder ‘vertrouwelijke informatie’ wordt als zodanig door de verstreckende partij aangemerkte informatie en informatie waarvan de ontvangende partij wist of redelijkerwijs had behoren te weten dat deze van vertrouwelijke aard is. Iedere partij behandelt de vertrouwelijke informatie van een de andere partij vertrouwelijk en treft de nodige maatregelen om dit te bewerkstelligen.
- b. Een partij zal de vertrouwelijke informatie van de andere partij niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij delen met derden.
- c. Een partij zal de vertrouwelijke informatie van de andere partij alleen gebruiken voor de uitvoering van de opdracht.
- d. Het bepaalde onder b. is niet op **arcrole** van toepassing indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende vertrouwelijke informatie aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of aanwijzing van een toezichthoudende autoriteit.

Artikel 10. Kwaliteitsmanagement en informatiebeveiliging

- a. De werkzaamheden van **arcrole** worden uitgevoerd volgens haar kwaliteitsmanagementsysteem. Dit systeem is opgezet, geïmplementeerd en wordt onderhouden en voortdurend verbeterd. Het omvat de vereiste processen en hun interacties in overeenstemming met ISO9001 bepalingen.
- b. **arcrole** neemt passende organisatorische en technische maatregelen om de vertrouwelijkheid, authenticiteit, integriteit en beschikbaarheid van haar activiteiten te waarborgen. Deze maatregelen worden uitgevoerd in lijn met goede gebruiken en omvatten een adequaat informatiebeveiligingsbeheersysteem dat voldoet aan internationale normen.
- c. Onder de activiteiten van **arcrole** wordt verstaan alle activa, processen en systemen (inclusief informatiesystemen), gegevens (inclusief klantgegevens), personeel en locaties, die van tijd tot tijd door **arcrole** worden gebruikt of verwerkt tijdens de uitvoering van haar opdrachten.
- d. **arcrole** neemt passende maatregelen om te bewerkstelligen dat haar onderaannemers en leveranciers, binnen een redelijke termijn, ook gebonden zullen zijn aan verplichtingen die vergelijkbaar zijn met de bepalingen in dit artikel.

Artikel 11. Elektronische communicatie

- a. Partijen kunnen met elkaar communiceren via elektronische communicatiemiddelen. Partijen erkennen dat aan het gebruik van elektronische communicatiemiddelen risico's kleven zoals - maar niet beperkt tot - vervorming, vertraging, onderschepping, manipulatie en virussen. Partijen stellen hierbij vast jegens elkaar niet aansprakelijk te zullen zijn voor

schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van elektronische communicatiemiddelen.

- b. Partijen zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.

Artikel 12. Toepasselijk recht en forumkeuze

- a. Iedere rechtsverhouding tussen **arcrole** en opdrachtgever die voortvloeit uit of verband houdt met de door of namens **arcrole** verrichte of te verrichten werkzaamheden, wordt beheerst door Nederlands recht.
- b. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen partijen zullen, ter keuze van **arcrole**, in eerste aanleg uitsluitend worden behandeld door de bevoegde rechter van de Rechtbank Den Haag, tenzij alsnog arbitrage, mediation of bindend advies wordt overeengekomen.