

Algemene voorwaarden voor dienstverlening van GTForce, gevestigd te Tilburg

I. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. De organisatie van een zelfstandig ondernemer "GTForce", die uit een zelfstandige zonder personeel bestaat.
- b. De Jurist / Mediator / Adviseur.
- c. De cliënt: de contractspartij van Jurist / Mediator / Adviseur die de opdracht aanvaardt.
- d. Honorarium: de financiële vergoeding (tijdsevenredig of anderszins) exclusief verschotten en reiskosten als onder sub e en f is bedoeld, die de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur voor uitvoering van de opdracht met de cliënt is overeengekomen.
- e. Verschotten: de kosten die de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur in het belang van de uitvoering van de opdracht maakt.
- f. Reiskosten: de vergoeding voor de in het belang van de uitvoering van de opdracht gemaakte reiskosten.;

II. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle met de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur aangegane overeenkomsten, tenzij voorafgaand aan de totstandkoming van de betreffende overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

III. Opdracht

- a. Wanneer een cliënt aan de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur een opdracht geeft om zijn belangen te behartigen, komt de overeenkomst (van opdracht) tussen de cliënt en de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur pas tot stand nadat de Jurist / Mediator / Adviseur deze heeft aanvaard. Opdrachten worden met uitsluiting van het bepaalde in artikel 7:404 BW aanvaard.
- b. De cliënt stemt ermee in dat de Jurist / Mediator / Adviseur in overleg met de cliënt (bepaalde delen van) de opdracht laat uitvoeren door één of meer aan de organisatie verbonden Jurist / Mediator / Adviseur onder diens verantwoordelijkheid.
- c. De cliënt staat ervoor in aan de Jurist / Mediator / Adviseur juiste en volledige gegevens en bescheiden ter beschikking te stellen, ook indien deze oorspronkelijk niet van hem afkomstig zijn. Het is de cliënt toegestaan informatie anders dan door persoonlijke afgifte aan de Jurist / Mediator / Adviseur ter beschikking te stellen. De Jurist / Mediator / Adviseur kan echter in deze gevallen de geheimhouding van de verstrekte informatie niet garanderen en de cliënt accepteert dit risico.
- d. De cliënt is ervan op de hoogte dat de Jurist / Mediator / Adviseur de door de Orde van Jurist / Mediator / Adviseur opgelegde gedragsregels bij de uitoefening van zijn praktijk dient te respecteren. De cliënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien.

IV. Declaraties/tarieven/voorschot

- a. Voor de uitvoering van de opdracht is de cliënt het honorarium op basis van het uurtarief maal het aantal gewerkte uren, vermeerderd met de verschotten (zoals deurwaarderskosten, leges), reiskosten en omzetbelasting (hoog tarief) verschuldigd.

- b. Ter bepaling van de hoogte van het honorarium hanteert de Jurist / Mediator / Adviseur in beginsel de tarieflijst van de organisatie. Deze tarieven worden de cliënt op diens verzoek ter hand gesteld. De Jurist / Mediator / Adviseur behoudt zich het recht voor het met de cliënt overeengekomen honorarium en de reiskosten elk jaar bij het begin van het kalenderjaar te indexeren met een redelijk percentage.
- c. Verrichte werkzaamheden kunnen maandelijks in rekening worden gebracht aan de cliënt.
- d. Naast het bepaalde in punt c is de Jurist / Mediator / Adviseur steeds gerechtigd van de cliënt de betaling van een voorschot te verlangen. De omvang van het voorschot zal in overleg tussen de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur en de cliënt worden vastgesteld. Indien het betalingsgedrag van de cliënt daartoe aanleiding geeft, kan de hoogte van het voorschot in een later stadium worden aangepast. Indien de cliënt nalaat het voorschot, dan wel de tussentijdse verhoging te betalen, heeft de Jurist / Mediator / Adviseur het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten. Een ontvangen voorschot wordt verrekend met de eindafrekening van de opdracht.
- e. In zaken die worden behandeld op basis van het wettelijke systeem van gefinancierde rechtshulp, geldt het bepaalde in dit artikel slechts voor de verschotten, de op grond van de afgegeven toevoegingsbeslissing voor rekening van de cliënt komende eigen bijdrage, en externe kosten die niet onder de toevoeging worden vergoed.
- f. In Nederland is het de Jurist / Mediator / Adviseur niet toegestaan het no cure no pay-beginsel te hanteren. Dergelijke afspraken, waarbij de Jurist / Mediator / Adviseur slechts wordt betaald als hij de zaak wint, kunnen daarom met de Jurist / Mediator / Adviseur verbonden aan de organisatie niet worden gemaakt.

V. Betaling

- a. Betaling van de declaraties van de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen 14 dagen na declaratiedatum. Bij overschrijding van deze termijn is de cliënt een vertragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke rente verschuldigd.
- b. De kosten verbonden aan betaling zijn voor rekening van de cliënt.
- c. Betaling door de cliënt houdt erkenning van de verschuldigdheid van de declaratie(s) in.
- d. Indien de Jurist / Mediator / Adviseur, al dan niet zelf, invorderingsmaatregelen treft tegen de cliënt die in verzuim verkeert, komen de kosten, vallende op die invordering, ten laste van de cliënt.
- e. De ontvangen betalingen strekken eerst in mindering op de onder sub d bedoelde kosten, vervolgens op de verschenen rente en tenslotte op de hoofdsom en de lopende rente.
- f. Indien de cliënt in verzuim is met de betaling van hetgeen door hem is verschuldigd, heeft de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur naast de mogelijkheid van invorderingsmaatregelen als bedoeld onder lid d het recht zijn werkzaamheden ten behoeve van de cliënt op te schorten. De betrokken Jurist / Mediator / Adviseur is slechts dan bevoegd van dit opschorting recht gebruik te maken nadat hij de cliënt daarvan van tevoren op de hoogte heeft gesteld en hem nog een termijn heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen. De duur van voornoemde korte termijn zal zijn aangepast aan de omstandigheden van het geval. De betrokken Jurist / Mediator / Adviseur aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die de cliënt lijdt,

welke ontstaat als gevolg van een opschorting van de werkzaamheden als hier is bedoeld.

VI. Aansprakelijkheid

- a. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade ontstaan bij uitvoering van de opdracht door de Jurist / Mediator / Adviseur die de opdracht van de cliënt heeft aanvaard.
- b. De aansprakelijkheid van de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur voor schade voortvloeiend uit of verband houdende met de uitvoering van een opdracht, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de betreffende polis. Een kopie van de huidige polis ligt ter inzage op het kantoor.
- c. De in lid b omschreven aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor opzet of grove schuld van de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur en/of zijn ondergeschikten.
- d. De cliënt vrijwaart de maatschap en/of de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur voor aanspraken van derden wegens schade die veroorzaakt is dan wel zal worden ten gevolge van de omstandigheid dat de cliënt aan de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
- e. Bij het inschakelen van derden zal de Jurist / Mediator / Adviseur steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De Jurist / Mediator / Adviseur is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.

VII. Derdengelden

Gelden die de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur ten behoeve van de cliënt onder zich houdt, worden geplaatst op een bankrekening van GTForce. Ter compensatie van de kosten van administratie en beheer van de rekening, wordt over derdengelden als hier is bedoeld geen rente vergoed.

VIII. Archivering

Na het einde van de opdracht worden de in het dossier aanwezige originele stukken op diens verzoek aan de cliënt verstrekt. Het dossier wordt gedurende de wettelijke termijn na het einde van de zaak bewaard en staat tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten door de Jurist / Mediator / Adviseur teneinde het dossier uit het archief te lichten steeds ter beschikking van de cliënt.

IX. Opzegging

- a. De cliënt heeft te allen tijde de bevoegdheid de opdracht door opzegging te beëindigen. Deze opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- b. De betrokken Jurist / Mediator / Adviseur heeft de bevoegdheid de opdracht op te zeggen, met inachtneming van een zodanige termijn en op zodanige wijze dat de belangen van de cliënt zoveel mogelijk worden gediend.
- c. Het op het moment van eindigen van de opdracht door de cliënt verschuldigde honorarium dient door de cliënt op factuurbasis overeenkomstig het bepaalde in artikel V te worden voldaan.

X. Persoonsgegevens

- a. Voor het uitvoeren van de overeenkomst, maar ook het verwerken ervan, zullen persoonsgegevens van de cliënt en/of haar bestuursleden door de Jurist / Mediator / Adviseur worden verzameld en gebruikt. Dit is noodzakelijk voor de dienstverlening.

- b. De Jurist / Mediator / Adviseur verzamelt in elk geval de geboortedatum, het BSN, de achternaam en voorletters en een documentnummer van het identiteitsbewijs van de cliënt. Ook verzamelt de Jurist / Mediator / Adviseur adresgegevens, het e-mailadres en een telefoonnummer van de cliënt. Die zijn noodzakelijk om met de cliënt te kunnen communiceren.
- c. Ten behoeve van de bescherming van die persoonsgegevens heeft de organisatie een privacyverklaring opgesteld, welke beschikbaar is op de website van GTForce en waarnaar hier verwezen wordt. De privacyverklaring is door ondertekening van de overeenkomst eveneens van toepassing op de relatie tussen de cliënt en de Jurist / Mediator / Adviseur, dan wel de organisatie, en de cliënt heeft door ondertekening van de overeenkomst ook verklaard deze privacyverklaring te hebben ingezien en akkoord bevonden.
- d. De persoonsgegevens kunnen worden gebruikt voor het realiseren van de doelstelling van de Jurist / Mediator / Adviseur, zijnde het juridisch adviseren van en zo nodig procederen voor cliënt. Tevens kan het de Jurist / Mediator / Adviseur noodzakelijk zijn de persoonsgegevens aan derden te verstrekken, zoals bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – de Raad voor Rechtsbijstand of een wederpartij.
- e. De Jurist / Mediator / Adviseur, dan wel GTForce, bewaart de persoonsgegevens zelfstandig en op de meest zorgvuldige wijze zoals weergegeven in de privacy statement.
- f. Persoonsgegevens die door de cliënt verstrekt dienen te worden, moeten tijdig en juist worden doorgegeven door de cliënt. De cliënt staat hier zelf voor in, zodat de Jurist / Mediator / Adviseur noch GTForce niet aansprakelijk is voor fouten in de administratie van de persoonsgegevens.
- g. Indien de cliënt van mening is dat er onrechtmatig en/of in strijd met de doelstelling van GTForce dan wel de Jurist / Mediator / Adviseur gebruik is gemaakt van persoonsgegevens en daarvoor geen expliciete toestemming is gegeven door de cliënt aan GTForce en/of de Jurist / Mediator / Adviseur, dan kan de cliënt daartoe middels hetgeen is bepaald in de privacyverklaring actie ondernemen.

XI. Wijziging algemene voorwaarden

- a. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of door een rechterlijke uitspraak worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of vernietigd worden overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen die in overeenstemming is met het geldende recht.
- b. Deze algemene voorwaarden kunnen (gedeeltelijk) eenzijdig door de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur worden gewijzigd, indien een of meerdere voorwaarden door de rechter worden vernietigd, dan wel aanpassing is genoodzaakt vanwege wettelijke regelingen. De cliënt zal van de wijziging(en) schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

XII. Geschillen

- a. Op de overeenkomst van opdracht tussen de betrokken Jurist / Mediator / Adviseur en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.
- b. Indien u vragen of bezwaren heeft over de behandeling van uw zaak en/of uw declaratie, doet u er verstandig aan deze eerst aan uw Jurist / Mediator / Adviseur voor te leggen. De Jurist / Mediator / Adviseur zal dan zoveel mogelijk opheldering

verschaffen. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan zal een kantoorgenoot uw vraag of bezwaar verder behandelen.

c. Hebt u daarna toch nog bezwaren over de behandeling van uw zaak en/of declaratie, dan kunt u altijd de Raad van Toezicht in het Arrondissement Breda benaderen.

d. Alle geschillen verband houdend met de opdracht als bedoeld onder lid a worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter in het Arrondissement Breda.

XIII. Klachtenregeling

a. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de Jurist / Mediator / Adviseur of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: de Jurist / Mediator / Adviseur die is belast met de afhandeling van de klacht;

b. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen een Jurist / Mediator / Adviseur en de cliënt.

c. GTForce draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

d. Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

e. Ingeval een klacht na behandeling niet is opgelost, kan deze voorgelegd worden conform het bepaalde in artikel XI onder c en/of e.

f. Indien een cliënt de organisatie benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevr. J.G.B. Sibilo, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

h. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

i. Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

j. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

k. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

l. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de

klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

m. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.

n. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling, door de klachtenfunctionaris, van de klacht.

o. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

p. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

q. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

r. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

s. De klachtenregistratie registreert de klacht in een klachtenregistratieformulier dat wordt bewaard in het klachtenregistratiehandboek, dat aanwezig is bij de organisatie.

t. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

u. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

v. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen de organisatie besproken en ter besluitvorming voorgelegd.