

Algemene Voorwaarden

Fiks Het

Versie 1.2

Datum: 14/05/2026

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42000346

Fiks Het

Wesdijkleede 184, 2991 WX Barendrecht

KvK: 42000346

BTW: NL869223471B01

E-mail: info@fiks-het.nl

Web: www.fiks-het.nl

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Fiks Het:** de onderneming Fiks Het, gevestigd te Wesdijkleede 184, 2991 WX Barendrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42000346, BTW-nummer NL869223471B01.
- 1.2 Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Fiks Het een Overeenkomst aangaat of daarover onderhandelt, dan wel aan wie Fiks Het een aanbieding doet.
- 1.3 Consument:** een Opdrachtgever, zijnde een natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.4 Zakelijke Opdrachtgever:** een Opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan wel een rechtspersoon.
- 1.5 Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Fiks Het en Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten, alsmede iedere wijziging of aanvulling daarop.
- 1.6 Diensten:** alle door Fiks Het aan Opdrachtgever te leveren werkzaamheden, waaronder begrepen praktische taken, administratieve werkzaamheden, zakelijke ondersteuning en persoonlijke boodschappen.
- 1.7 Opdrachtbevestiging:** de door Fiks Het aan Opdrachtgever verstrekte schriftelijke of elektronische bevestiging van de Overeenkomst, waarin de aard en omvang van de Diensten, het tarief en de eventuele overige voorwaarden zijn vastgelegd.
- 1.8 Spoedopdracht:** een opdracht die binnen 72 uur na opdrachtbevestiging dient te worden uitgevoerd, of een opdracht die door Fiks Het in de Opdrachtbevestiging als zodanig is aangemerkt.

- 1.9 Derden: door Fiks Het ingeschakelde freelancers, onderaannemers, leveranciers of andere personen of partijen die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden verrichten.
- 1.10 Schriftelijk: per brief, per e-mail of via enig ander digitaal communicatiemiddel waarvan de inhoud kan worden opgeslagen en gereproduceerd.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Opdrachtbevestigingen en Overeenkomsten tussen Fiks Het en Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk door Fiks Het zijn aanvaard.
- 2.3 De toepasselijkheid van inkoop, of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 2.5 Fiks Het is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste 30 dagen voor inwerkingtreding aan Opdrachtgever bekendgemaakt. Bij wezenlijke wijzigingen heeft de Consument het recht de Overeenkomst kosteloos te beëindigen.

Artikel 3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes van Fiks Het zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn is vermeld.
- 3.2 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever het aanbod of de offerte van Fiks Het schriftelijk heeft aanvaard, dan wel op het moment dat Fiks Het feitelijk uitvoering geeft aan de opdracht.
- 3.3 Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in aanbiedingen en offertes binden Fiks Het niet.
- 3.4 Fiks Het behoudt zich het recht voor een opdracht zonder opgaaf van redenen te weigeren.

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 Fiks Het zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Alle verbintenissen van Fiks Het hebben uitsluitend het karakter van een inspanningsverplichting. Fiks Het garandeert geen specifiek resultaat.

- 4.2** Door Fiks Het opgegeven termijnen voor uitvoering zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever Fiks Het schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt geboden.
- 4.3** Opdrachtgever erkent dat de aard van de Diensten met zich meebrengt dat het bereiken van het door Opdrachtgever beoogde resultaat mede afhankelijk is van factoren die buiten de invloedssfeer van Fiks Het liggen, waaronder gedragingen en beslissingen van derden, beschikbaarheid van leveranciers, weersomstandigheden en wettelijke voorschriften.

Artikel 5. Communicatie en bereikbaarheid

- 5.1** Tenzij anders overeengekomen geldt e-mail als de primaire communicatievorm tussen Fiks Het en Opdrachtgever. Berichten worden gericht aan info@fiks-het.nl, dan wel aan het door Fiks Het opgegeven persoonlijke e-mailadres van de behandelend medewerker.
- 5.2** Fiks Het is voor niet-spoedopdrachten bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 18:00 uur. Buiten deze tijden ingediende verzoeken worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag. Op door Fiks Het tijdig gecommuniceerde feestdagen en vakantieperioden is Fiks Het niet bereikbaar.
- 5.3** Voor Spoedopdrachten kan in de Opdrachtbevestiging een afwijkende bereikbaarheid worden overeengekomen, eventueel tegen een spoedtoeslag.
- 5.4** Door Fiks Het verzonden berichten worden geacht door Opdrachtgever te zijn ontvangen op de werkdag van verzending, dan wel op de eerstvolgende werkdag indien de verzending na 18:00 uur plaatsvindt.
- 5.5** Aan toezeggingen, mededelingen of antwoorden die buiten de in 5.2 genoemde tijden worden gedaan, kunnen geen rechten worden ontleend, behoudens voor zover deze schriftelijk worden bevestigd binnen de eerstvolgende reguliere werkdag.

Artikel 6. Werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever

- 6.1** Indien Fiks Het op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verricht, draagt Opdrachtgever zorg voor een veilige, toegankelijke en geschikte werkomgeving die voldoet aan de daarvoor geldende voorschriften, waaronder begrepen de Arbeidsomstandighedenwet.
- 6.2** Opdrachtgever verleent Fiks Het en de door haar ingeschakelde Derden toegang tot de locatie op de overeengekomen tijdstippen en verschaft de noodzakelijke faciliteiten, waaronder begrepen sleutels, toegangscodes, parkeergelegenheid, sanitaire voorzieningen en, indien relevant, internetverbinding.
- 6.3** Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van door hem verstrekte informatie omtrent de locatie, waaronder begrepen aanwezigheid van bijzondere risico's, beperkingen, huisregels of voorschriften.

- 6.4** Schade aan eigendommen van Fiks Het of door haar ingeschakelde Derden die op de locatie van Opdrachtgever ontstaat, komt voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Fiks Het of de Derde.
- 6.5** Schade die Fiks Het of door haar ingeschakelde Derden tijdens werkzaamheden op de locatie van Opdrachtgever toebrengt aan eigendommen van Opdrachtgever, wordt afgewikkeld conform artikel 18. Opdrachtgever is gehouden dergelijke schade binnen 48 uur na ontdekking schriftelijk aan Fiks Het te melden, op straffe van verval van rechten.

Artikel 7. Inschakeling van Derden

- 7.1** Fiks Het is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te laten verrichten door Derden. De artikelen 7:404 BW, 7:407 lid 2 BW en 7:409 BW worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 7.2** Fiks Het blijft contractspartij van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft geen rechtsverhouding met door Fiks Het ingeschakelde Derden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 7.3** Fiks Het selecteert Derden met zorg. Fiks Het is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van Derden, behoudens voor zover deze tekortkomingen aan Fiks Het kunnen worden toegerekend op grond van grove schuld of opzet bij de selectie.
- 7.4** Fiks Het is bevoegd om namens Opdrachtgever eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van Derden te aanvaarden.
- 7.5** Indien een Derde door Opdrachtgever rechtstreeks wordt gefactureerd of betaald, blijft Fiks Het buiten die rechtsverhouding en aanvaardt zij ter zake geen aansprakelijkheid.

Artikel 8. Non-concurrentie en overname

- 8.1** Het is Opdrachtgever niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende een periode van twaalf maanden na beëindiging daarvan een door Fiks Het bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde Derde, direct of indirect, in dienst te nemen, rechtstreeks te contracteren of op enige andere wijze werkzaamheden voor zich of voor een aan Opdrachtgever gelieerde onderneming te laten verrichten, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fiks Het.
- 8.2** Bij overtreding van het in 8.1 bepaalde verbeurt Opdrachtgever, zonder dat nadere ingebrekestelling vereist is en onverminderd het recht van Fiks Het op volledige schadevergoeding, een direct opeisbare vergoeding gelijk aan twaalf maal de gemiddelde maandelijkse bruto factuuromzet die Fiks Het in de twaalf maanden voorafgaand aan de overtreding ter zake van de werkzaamheden van de betreffende Derde aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, dan wel, indien de betreffende Derde gedurende minder dan twaalf maanden via Fiks Het voor Opdrachtgever werkzaam is geweest, een evenredig deel daarvan berekend over de daadwerkelijke periode, met onverkort behoud van een minimum van €15.000 per overtreding.

- 8.3** Het in 8.1 bepaalde geldt niet indien de betreffende Derde aantoonbaar reeds werkzaamheden voor Opdrachtgever verrichtte voorafgaand aan diens inschakeling door Fiks Het, dan wel indien Fiks Het schriftelijke toestemming heeft verleend.

Artikel 9. Verplichtingen van Opdrachtgever, volmacht en identificatie

- 9.1** Opdrachtgever is gehouden tijdig alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens, instructies en bescheiden aan Fiks Het te verstrekken en in te staan voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid daarvan.
- 9.2** Opdrachtgever staat in voor de bevoegdheid om de opdracht te verstrekken en draagt het risico van eventuele aanspraken van derden ter zake.
- 9.3** Indien Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, is Fiks Het gerechtigd de uitvoering op te schorten en de daaruit voortvloeiende kosten en schade bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 9.4** Indien Fiks Het op verzoek van Opdrachtgever handelingen verricht die optreden in naam van Opdrachtgever vereisen, waaronder begrepen het openen van post, het voeren van correspondentie met overheidsinstanties of derden, het opzeggen, wijzigen of aangaan van overeenkomsten en het verrichten van rechtshandelingen, verstrekt Opdrachtgever Fiks Het een schriftelijke volmacht waarin de reikwijdte van de vertegenwoordigingsbevoegdheid is omschreven. Fiks Het is niet gehouden uitvoering te geven aan dergelijke handelingen zolang de volmacht ontbreekt of naar haar oordeel onvoldoende dekkend is.
- 9.5** Fiks Het is te allen tijde gerechtigd een verleende volmacht of opdracht daartoe niet of niet langer uit te voeren indien zij naar haar redelijk oordeel twijfelt over de reikwijdte, strekking of rechtmatigheid daarvan, zonder dat dit leidt tot enige aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Fiks Het voor alle schade en aanspraken voortvloeiend uit handelingen die door Fiks Het binnen de grenzen van de verleende volmacht zijn verricht.
- 9.6** Fiks Het is te allen tijde gerechtigd van Opdrachtgever een geldig identiteitsbewijs en aanvullende bewijsstukken te verlangen ter vaststelling van diens identiteit, bevoegdheid of belang, in het bijzonder bij opdrachten met administratieve of financiële strekking. Bij weigering of het ontbreken van afdoende stukken is Fiks Het gerechtigd de uitvoering op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding.
- 9.7** Fiks Het is niet gehouden uitvoering te geven aan instructies waarvan de uitvoering naar haar oordeel in strijd is of zou kunnen zijn met wettelijke voorschriften, openbare orde of goede zeden, dan wel die naar haar redelijk oordeel niet stroken met de belangen van Opdrachtgever zelf.

Artikel 10. Cliëntenonderzoek en Wwft

- 10.1** Fiks Het is gerechtigd, en voor zover wettelijk vereist gehouden, cliëntenonderzoek te verrichten in de zin van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en

daartoe alle redelijkerwijs noodzakelijke informatie en bewijsstukken van Opdrachtgever en uiteindelijk belanghebbenden te verlangen.

- 10.2** Bij onvoldoende of niet-tijdige medewerking van Opdrachtgever aan het cliëntenonderzoek, dan wel bij gereede twijfel omtrent de juistheid of volledigheid van verstrekte gegevens, is Fiks Het gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst zonder ingebrekestelling te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding.
- 10.3** Fiks Het is gerechtigd, en voor zover wettelijk vereist gehouden, ongebruikelijke transacties te melden bij de daartoe aangewezen autoriteiten. Voor het op grond van een wettelijke meldplicht doen van een dergelijke melding aanvaardt Fiks Het geen aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever. Opdrachtgever doet hierbij afstand van het recht zich te beroepen op schending van geheimhouding voor zover de melding op een wettelijke verplichting berust.
- 10.4** Fiks Het is gerechtigd transacties, betalingen of opdrachten te weigeren waarvan de uitvoering naar haar redelijk oordeel risico's met zich brengt op het gebied van witwassen, terrorismefinanciering, fraude of andere onregelmatigheden, zonder gehouden te zijn tot het verstrekken van een specifieke onderbouwing.

Artikel 11. Tarieven, prijzen en kosten

- 11.1** Fiks Het hanteert verschillende vergoedingsstructuren, waaronder uurtarieven, vaste prijzen, retainerafspraken en maatwerkofferten. De toepasselijke structuur wordt vastgelegd in de Opdrachtbevestiging.
- 11.2** Alle door Fiks Het gehanteerde tarieven en prijzen zijn exclusief BTW en exclusief alle bijkomende kosten. Onder bijkomende kosten wordt onder meer verstaan: reiskosten, reistijd, parkeerkosten, verblijfskosten, kosten van Derden, materiaalkosten en overige in het kader van de opdracht gemaakte kosten.
- 11.3** Reiskosten worden in rekening gebracht tegen €0,23 per gereden kilometer, vermeerderd met reistijd tegen het overeengekomen uurtarief, tenzij in de Opdrachtbevestiging anders is bepaald.
- 11.4** Kosten van Derden worden aan Opdrachtgever doorbelast tegen kostprijs, vermeerderd met een opslag van 10% voor coördinatie en administratie, tenzij anders overeengekomen.
- 11.5** Fiks Het is gerechtigd haar tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen op basis van de door het CBS gepubliceerde dienstenprijsindex voor zakelijke dienstverlening. Daarnaast is Fiks Het gerechtigd haar tarieven tussentijds aan te passen indien daartoe gegronde aanleiding bestaat. Bij prijsverhoging binnen drie maanden na sluiting van de Overeenkomst heeft de Consument het recht de Overeenkomst te ontbinden.
- 11.6** Indien de werkelijke omvang van de opdracht aanmerkelijk afwijkt van de bij offerte ingeschatte omvang, is Fiks Het gerechtigd het meerwerk in rekening te brengen. Fiks Het informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over te verwachten meerwerk.

Artikel 12. Facturering en betaling

- 12.1** Fiks Het factureert maandelijks achteraf, tenzij in de Opdrachtbevestiging anders is bepaald. Fiks Het is gerechtigd een voorschot van maximaal 50% te verlangen voorafgaand aan de uitvoering, in het bijzonder bij opdrachten boven €1.000 en bij Consumenten.
- 12.2** Facturen worden uitsluitend langs elektronische weg, daaronder begrepen per e-mail, aan Opdrachtgever verzonden. Opdrachtgever stemt hier uitdrukkelijk mee in. Een aldus verzonden factuur geldt als rechtsgeldig kenbaar gemaakt op de werkdag van verzending.
- 12.3** De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Betaling dient plaats te vinden zonder verrekening, korting of opschorting.
- 12.4** Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Vanaf het moment van verzuim is de Zakelijke Opdrachtgever de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd over het openstaande bedrag. Ten aanzien van Consumenten geldt de wettelijke rente van art. 6:119 BW, na voorafgaande aanmaning conform art. 6:96 lid 6 BW.
- 12.5** Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verband houdend met de incasso van vorderingen komen voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van €40.
- 12.6** Betalingen van Opdrachtgever strekken eerst in mindering op de kosten, vervolgens op de verschenen rente en ten slotte op de hoofdsom en de lopende rente.
- 12.7** Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Bezwaren dienen binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bij Fiks Het te worden ingediend.

Artikel 13. Voorschotten en derdengelden

- 13.1** Indien Fiks Het in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gelden voor of namens Opdrachtgever ontvangt, beheert of uitbetaalt, geschiedt dit op basis van de in dit artikel opgenomen voorwaarden.
- 13.2** Fiks Het is gerechtigd voorafgaand aan de uitvoering een voorschot te verlangen voor te maken kosten ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder begrepen kosten van Derden, inkopen, leges en betalingen aan overheidsinstanties. Fiks Het is niet gehouden uitvoering te geven aan kostengebonden handelingen zolang het overeengekomen voorschot niet door haar is ontvangen.
- 13.3** Door Opdrachtgever overgemaakte voorschotten en door Fiks Het voor Opdrachtgever ontvangen gelden worden niet vermengd met het bedrijfsvermogen van Fiks Het en worden, voor zover redelijkerwijs uitvoerbaar, beheerd op een daartoe bestemde rekening.

- 13.4** Fiks Het legt binnen redelijke termijn na uitvoering van de betreffende werkzaamheden rekening en verantwoording af, onder overlegging van bonnen, facturen of andere bewijsstukken. Een eventueel overschot wordt binnen 14 dagen na eindafrekening aan Opdrachtgever terugbetaald op het bij Fiks Het bekende bankrekeningnummer.
- 13.5** Een eventueel tekort op het voorschot wordt door Fiks Het aan Opdrachtgever gefactureerd en is opeisbaar conform artikel 12.
- 13.6** Fiks Het is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat een derde, waaronder begrepen een door Opdrachtgever aangewezen leverancier of instantie, een door Fiks Het namens Opdrachtgever verrichte betaling niet, niet juist of niet tijdig verwerkt.
- 13.7** Over door Fiks Het beheerde voorschotten en derdengelden wordt geen rente vergoed.

Artikel 14. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

- 14.1** Alle door Fiks Het ten behoeve van Opdrachtgever ingekochte, geleverde of in haar bezit zijnde zaken blijven eigendom van Fiks Het totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen, daaronder begrepen rente en kosten, volledig heeft voldaan.
- 14.2** Het is Opdrachtgever niet toegestaan zaken die onder het eigendomsvoorbehoud vallen te vervreemden, te verpanden of anderszins te bezwaren.
- 14.3** Fiks Het is bevoegd om zaken, documenten, gegevens en gelden die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst voor Opdrachtgever onder zich heeft, onder zich te houden totdat Opdrachtgever alle openstaande vorderingen van Fiks Het volledig heeft voldaan, onverminderd het wettelijke retentierecht.
- 14.4** Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van zaken die onder het eigendomsvoorbehoud vallen, gaat over op Opdrachtgever op het moment van feitelijke aflevering aan Opdrachtgever of een door hem aangewezen derde.
- 14.5** Indien Opdrachtgever in verzuim is, is Fiks Het gerechtigd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken terug te nemen, zonder dat daarvoor een rechterlijke tussenkomst vereist is. Opdrachtgever verleent Fiks Het hierbij onherroepelijk toestemming om de daartoe benodigde locaties te betreden.

Artikel 15. Annulering en wijziging

- 15.1** Annulering of wijziging van een opdracht door Opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden.
- 15.2** Voor niet-spoedopdrachten met een vaste uitvoeringsdatum geldt de volgende annuleringsstaffel, berekend over het overeengekomen bedrag voor de geannuleerde opdracht:
- a. tot 7 dagen voor de geplande uitvoering: kosteloos;
 - b. tussen 3 en 7 dagen voor de geplande uitvoering: 25%;

- c. tussen 1 en 3 dagen voor de geplande uitvoering: 50%;
 - d. binnen 24 uur voor de geplande uitvoering: 100%.
- 15.3** Spoedopdrachten zijn niet annuleerbaar. Bij annulering van een Spoedopdracht is Opdrachtgever 50% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.
- 15.4** Onverminderd het bepaalde in 15.2 en 15.3 is Opdrachtgever bij annulering te allen tijde gehouden tot vergoeding van alle door Fiks Het reeds ten behoeve van de opdracht gemaakte of onherroepelijk verschuldigde kosten, waaronder begrepen kosten van Derden, ingekochte materialen en gereserveerde diensten. Deze kosten komen bovenop de eventueel uit 15.2 en 15.3 voortvloeiende vergoeding.
- 15.5** De annuleringsstaffel uit 15.2 en de spoedregeling uit 15.3 zijn niet van toepassing op retainerovereenkomsten en doorlopende opdrachten zonder vaste uitvoeringsdatum. Voor deze overeenkomsten geldt uitsluitend de opzegregeling van 15.6.
- 15.6** Bij retainerovereenkomsten geldt een opzegtermijn van één kalendermaand, tegen het einde van de maand. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk, behoudens in geval van een toerekenbare tekortkoming van Fiks Het.
- 15.7** Wijzigingen in de opdracht die leiden tot meer of minderwerk worden conform artikel 11.6 verrekend.

Artikel 16. Opschorting en ontbinding

- 16.1** Fiks Het is gerechtigd haar verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
- a. Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
 - b. na het sluiten van de Overeenkomst aan Fiks Het omstandigheden ter kennis komen die haar goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
 - c. Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard of de Wet schuldsanering natuurlijke personen op hem van toepassing wordt verklaard.
- 16.2** In de in 16.1 genoemde gevallen zijn alle vorderingen van Fiks Het op Opdrachtgever onmiddellijk en in het geheel opeisbaar.

Artikel 17. Klachten

- 17.1** Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst dienen schriftelijk en gemotiveerd bij Fiks Het te worden ingediend via info@fiks-het.nl, binnen de hierna in 17.2 of 17.3 genoemde termijnen.
- 17.2** Voor de Zakelijke Opdrachtgever geldt dat klachten dienen te worden ingediend binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na uitvoering van de betreffende Diensten. Bij

gebreke daarvan wordt de opdracht geacht behoorlijk te zijn uitgevoerd en vervalt iedere aanspraak van de Zakelijke Opdrachtgever ter zake.

17.3 Voor de Consument geldt dat klachten dienen te worden ingediend binnen bekwame tijd na ontdekking, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking van het gebrek, op straffe van verval van rechten.

17.4 Fiks Het hanteert een intern klachtenreglement. Klachten worden binnen 14 dagen na ontvangst inhoudelijk beantwoord, dan wel binnen die termijn voorzien van een indicatie wanneer een inhoudelijke reactie kan worden verwacht. In alle gevallen wordt een klacht uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld, behoudens bijzondere omstandigheden die schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtgever worden medegedeeld onder vermelding van een nieuwe afhandelingstermijn.

17.5 Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

18.1 De aansprakelijkheid van Fiks Het wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Fiks Het wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.

18.2 Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Fiks Het beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:

- a. driemaal het bedrag dat Fiks Het in het kader van de betreffende opdracht aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht in de drie maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit; of
- b. een bedrag van €10.000.

18.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om de prestatie van Fiks Het aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
- b. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
- c. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade.

18.4 Aansprakelijkheid van Fiks Het voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade, immateriële schade, schade als gevolg van verlies, beschadiging of corruptie van data of bescheiden, of schade van derden is uitgesloten.

- 18.5** Fiks Het is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste, onvolledige of niet-tijdige informatie of instructies.
- 18.6** Iedere rechtsvordering tot vergoeding van schade vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering, onverminderd het bepaalde in artikel 17.
- 18.7** De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Fiks Het of haar leidinggevende ondergeschikten.
- 18.8** Opdrachtgever vrijwaart Fiks Het voor alle aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover Fiks Het op grond van deze algemene voorwaarden jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk zou zijn.

Artikel 19. Overmacht

- 19.1** In geval van overmacht is Fiks Het niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.
- 19.2** Onder overmacht wordt onder meer verstaan: ziekte of uitval van Fiks Het of door haar ingeschakelde Derden, stakingen, verkeers en transportstoringen, storingen in netwerken en datacommunicatie, brand, overstroming, extreme weersomstandigheden, pandemieën, overheidsmaatregelen, oorlog en oorlogsdreiging, alsmede iedere andere omstandigheid die buiten de macht van Fiks Het ligt en die de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk verhindert.
- 19.3** Indien de overmachtsituatie langer dan 30 dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade.
- 19.4** Voor zover Fiks Het ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen reeds gedeeltelijk is nagekomen, is zij gerechtigd dit gedeelte separaat te factureren.
- 19.5** In afwijking van het bepaalde in 19.2 wordt jegens de Consument ziekte of uitval van Fiks Het of door haar ingeschakelde Derden niet als overmacht aangemerkt. In een dergelijk geval informeert Fiks Het de Consument zo spoedig mogelijk en is de Consument gerechtigd hetzij in onderling overleg een vervangend uitvoeringsmoment overeen te komen, hetzij de Overeenkomst kosteloos te ontbinden voor zover deze nog niet is uitgevoerd. Voor het reeds uitgevoerde deel blijft de Consument vergoeding verschuldigd naar evenredigheid.

Artikel 20. Geheimhouding

- 20.1** Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door de andere partij is medegedeeld of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

20.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:

- a. reeds publiek bekend was zonder schending van enige geheimhoudingsverplichting;
- b. zelfstandig door de ontvangende partij is ontwikkeld;
- c. op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel dient te worden verstrekt.

20.3 Fiks Het legt aan door haar ingeschakelde Derden een gelijkwaardige geheimhoudingsverplichting op.

20.4 De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 21. Verwerking van persoonsgegevens, verwerkersovereenkomst en bewaartermijnen

21.1 Voor zover Fiks Het bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt waarvoor Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), geldt Fiks Het als verwerker.

21.2 In het in 21.1 genoemde geval zijn de standaard verwerkersvoorwaarden van Fiks Het van toepassing, die op verzoek kosteloos worden verstrekt en raadpleegbaar zijn op www.fiks-het.nl. Deze voorwaarden maken integraal deel uit van de Overeenkomst.

21.3 Indien Opdrachtgever wenst dat een afwijkende verwerkersovereenkomst van toepassing is, zijn de daaraan verbonden redelijke kosten van beoordeling en implementatie voor rekening van Opdrachtgever.

21.4 Fiks Het verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructie van Opdrachtgever en treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van deze gegevens, een en ander conform art. 28 en 32 AVG.

21.5 Voor verwerkingen waarvoor Fiks Het zelf verwerkingsverantwoordelijke is, waaronder begrepen de verwerking van contactgegevens van Opdrachtgever en zijn medewerkers ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, geldt de privacyverklaring van Fiks Het, raadpleegbaar op www.fiks-het.nl.

21.6 Fiks Het hanteert de volgende bewaartermijnen voor dossiers en bescheiden, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen of een schriftelijk verzoek tot eerdere vernietiging:

- a. financiële en fiscaal relevante bescheiden: zeven jaar na afloop van het boekjaar waarin de Overeenkomst is geëindigd, conform de wettelijke fiscale bewaarplicht;
- b. algemene correspondentie, dossiers en werkproducten: twee jaar na beëindiging van de Overeenkomst;
- c. gegevens benodigd voor de afwikkeling van klachten of geschillen: tot ten minste 12 maanden na de afronding van de afhandeling, dan wel de toepasselijke wettelijke verjaringstermijn indien deze langer is.

21.7 Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever vernietigt Fiks Het dossiers en bescheiden eerder dan de in 21.6 genoemde termijnen, voor zover dit niet in strijd is met wettelijke bewaarverplichtingen.

Artikel 22. Intellectueel eigendom

22.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Fiks Het in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, documenten en materialen berusten bij Fiks Het, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

22.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover noodzakelijk voor het gebruik waarvoor de werken zijn vervaardigd.

22.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de in 22.1 bedoelde werken te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden ter beschikking te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fiks Het.

Artikel 23. Referentievermelding en publiciteit

23.1 Fiks Het is gerechtigd de naam en het logo van de Zakelijke Opdrachtgever, alsmede een algemene omschrijving van de geleverde Diensten, op te nemen in haar referentielijst, op haar website en in haar overige communicatie-uitingen, tenzij de Zakelijke Opdrachtgever daartegen voorafgaand schriftelijk bezwaar heeft gemaakt.

23.2 Vermelding van de naam of beeltenis van een Consument vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van de betreffende Consument.

23.3 Inhoudelijke details, dossiers, werkresultaten of vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever worden niet gepubliceerd, behoudens met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Het is Fiks Het wel toegestaan om geanonimiseerde casebeschrijvingen te publiceren waaruit Opdrachtgever redelijkerwijs niet identificeerbaar is.

23.4 Op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever verwijderd Fiks Het de in 23.1 bedoelde vermelding binnen een redelijke termijn.

Artikel 24. Bijzondere bepalingen voor Consumenten

24.1 De bepalingen van dit artikel zijn uitsluitend van toepassing op Overeenkomsten met Consumenten en gaan, in geval van strijdigheid, voor op de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden.

24.2 De Consument heeft op grond van art. 6:230o BW een termijn van 14 dagen om de Overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen, te rekenen vanaf de dag van het sluiten van de Overeenkomst.

24.3 Indien de Consument uitdrukkelijk verzoekt dat de uitvoering van de Diensten reeds binnen de herroepingstermijn aanvangt, verklaart de Consument bij het plaatsen van de opdracht

uitdrukkelijk dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht zodra Fiks Het de Overeenkomst volledig is nagekomen. Indien de Overeenkomst tijdens de herroepingstermijn nog niet volledig is uitgevoerd, is de Consument bij herroeping gehouden de tot dan toe verrichte werkzaamheden naar evenredigheid te vergoeden.

- 24.4** In afwijking van artikel 18.6 geldt voor Consumenten de wettelijke verjaringstermijn.
- 24.5** Bepalingen in deze algemene voorwaarden die ten aanzien van Consumenten onredelijk bezwarend zijn in de zin van afdeling 6.5.3 BW, blijven jegens Consumenten buiten toepassing.

Artikel 25. Slotbepalingen, toepasselijk recht en geschillen

- 25.1** Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, daaronder begrepen vorderingen op Fiks Het, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fiks Het aan derden over te dragen, te verpanden of anderszins te bezwaren. Dit beding heeft goederenrechtelijke werking in de zin van art. 3:83 lid 2 BW.
- 25.2** Opdrachtgever stemt ermee in dat opdrachtbevestigingen, facturen, mededelingen en overige berichten van Fiks Het uitsluitend langs elektronische weg, daaronder begrepen per e-mail, kunnen worden verzonden en dat deze daarmee als rechtsgeldig kenbaar zijn gemaakt. Een per e-mail of via een elektronische ondertekendienst tot stand gekomen akkoord en een elektronische handtekening worden gelijkgesteld met een schriftelijk akkoord en een handgeschreven handtekening.
- 25.3** Op alle Overeenkomsten tussen Fiks Het en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 25.4** Geschillen tussen Fiks Het en Opdrachtgever die niet in onderling overleg via het interne klachtenreglement kunnen worden opgelost, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen die anders voorschrijven. De Consument heeft het recht om binnen één maand nadat Fiks Het zich schriftelijk op dit beding heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.
- 25.5** Partijen kunnen, voorafgaand aan het voorleggen van een geschil aan de rechter, in onderling overleg overeenkomen het geschil door middel van mediation te beslechten. Het al dan niet aanvaarden van een aanbod tot mediation laat de overige rechten en termijnen van partijen, waaronder begrepen verjaringstermijnen en het recht om het geschil aan de rechter voor te leggen, onverlet.
- 25.6** Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42000346 en zijn raadpleegbaar op www.fiks-het.nl.