

BARBON

insurance
brokers

Algemene Voorwaarden

Barbon Insurance Brokers B.V.

1. DEFINITIES

- 1.1. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van Barbon Insurance Brokers B.V., hierna te noemen Barbon.
- 1.2. Aanbieding: een door Barbon, al dan niet, namens Verzekeraar(s) aan Opdrachtgever gedaan aanbod of offerte.
- 1.3. Barbon: Barbon Insurance Brokers B.V. is een aangesloten instelling van De Graaf Verzekeringsconsultancy B.V. De Graaf Verzekeringsconsultancy B.V. is statutair gevestigd te Noordwijk en ingeschreven bij de KvK onder nummer 70976015 en heeft een vergunning bij de Autoriteit Financiële markten met nummer 1204 5645. Barbon Insurance Brokers is statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de KvK onder nummer 91233100 en aangesloten bij de VNAB met lidnummer B151. Barbon Insurance Brokers B.V. is gevestigd aan De Lairesestraat 180-F, 1075 HM te Amsterdam.
- 1.4. Derden: ieder andere natuurlijke persoon of rechtspersoon dan Barbon.
- 1.5. Opdracht: iedere opdracht die Barbon van een Opdrachtgever schriftelijk heeft aanvaard.
- 1.6. Opdrachtgever: iedere partij waarmee Barbon een Overeenkomst sluit, dan wel aan Barbon een Opdracht verleent.
- 1.7. Overeenkomst: iedere Overeenkomst gesloten tussen Barbon en de Opdrachtgever, alsmede elke schriftelijke wijziging of aanvulling daarop en alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan of ter uitvoering van die Overeenkomst.
- 1.8. Partijen: alle bij de Overeenkomst betrokken partijen.
- 1.9. Verzekeraar: een onderneming die bedrijfsmatig en voor eigen rekening verzekeringen afsluit.

Definities kunnen zonder verlies van de inhoudelijke betekenis zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan elke vorm van communicatie via de post, fax of e-mail.

2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Aanbiedingen, Opdrachten, en Overeenkomsten gedaan of aangegaan door Barbon, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 2.2. De partij met wie eenmaal een Overeenkomst is gesloten, stemt in met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden, tevens op latere Aanbiedingen, Overeenkomsten, Opdrachten en leveringen.
- 2.3. Wijziging van en aanvulling op de Algemene Voorwaarden door de Opdrachtgever zullen slechts van kracht zijn indien Barbon daarmee uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd en gelden slechts voor de betreffende Overeenkomst. Bij opvolgende overeenkomsten zullen die wijzigingen en aanvullingen niet langer te gelden hebben. Overeengekomen afwijkingen regarderen niet de gelding van de overige voorwaarden.
- 2.4. Toepasselijkheid van de door de Opdrachtgever gehanteerde Algemene Voorwaarden onder welke benaming dan ook wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. De Algemene Voorwaarden van Barbon zijn ook dan van toepassing, indien de Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever een prevalentiebeding bevatten. Een dergelijk prevalentiebeding zal geen gelding hebben tussen partijen.
- 2.5. Bij de met de uitvoering van enig contract ingeschakelde 'met Barbon verbonden personen' zijn deze algemene voorwaarden eveneens van toepassing als een onherroepelijk derdenbeding, op de werkzaamheden van die derden, waaronder alle huidige en voormalige medewerkers, (indirecte) bestuurders, aanverwante vennootschappen, en (indirecte) aandeelhouders van Barbon.

- 2.6.** Barbon behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden, waaronder de onder 2.3. genoemde wijzigingen en/of aanvullingen, op ieder moment te wijzigen danwel aan te vullen. De gewijzigde c.q. aangevulde Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat de Barbon de Opdrachtgever van de wijziging in kennis heeft gesteld. Opdrachtgever is gerechtigd binnen dertig dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden Partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde wijzigingen. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de Algemene Voorwaarden geen bezwaar maakt, beheersen deze de tussen Partijen gemaakte afspraken. Indien geen tijdstip voor inwerkingtreding is medegedeeld, treden de wijzigingen in werking vanaf de datum van in kennis stelling van Opdrachtgever.
- 2.7.** Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden door de bevoegde rechter nietig wordt geacht, wordt vernietigd of anderszins niet bindend wordt verklaard, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort en aldus volledig van kracht blijven. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, vernietigde of anderszins niet bindende bepalingen overeen te komen. Voor deze nieuwe bepalingen zullen zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
- 2.8.** Indien de inhoud van de Overeenkomst afwijkt van de inhoud van deze Algemene Voorwaarden dan prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.
- 2.9.** Om duidelijkheid te verschaffen conform de Wet op het financieel toezicht (Wft), wordt de positionering en dienstverlening van Barbon nader toegelicht in de Dienstenwijzer Zakelijk van Barbon Insurance Brokers B.V.

3.AANBIEDINGEN VAN BARBON

- 3.1.** Een Aanbieding van Barbon vindt steeds schriftelijk plaats en is vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Mondeling gedane toezeggingen binden Barbon niet. Een Aanbiedingen vervalt indien de aanvaarding van de Aanbieding aan een door Barbon vastgestelde termijn is gebonden en deze is verstreken, dan wel indien de Aanbieding, voor acceptatie, door Barbon wordt herroepen.
- 3.2.** Barbon kan nimmer aan een Aanbieding worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan en behoort te begrijpen dat de Aanbieding, danwel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.3.** Informatie welke van algemene aard is en niet in het kader van een aanvraag van Opdrachtgever is verstrekt, via welke bron dan ook, is op geen enkele wijze bindend voor Barbon. Dergelijke informatie wordt niet beschouwd als een advies vanuit Barbon, al dan niet gerelateerd aan een Opdracht.
- 3.4.** Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtgever niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de Opdracht c.q. Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5.** Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige Opdrachten of Overeenkomsten.
- 3.6.** Adviezen vanuit Barbon aan Opdrachtgever zijn op dat moment geldende adviezen. Deze zijn mede gebaseerd op aannames en uitgangspunten van geldende wet- en regelgeving en marktomstandigheden, alsmede van door Opdrachtgever verstrekte gegevens.
- 3.7.** Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan de door Barbon gemaakte berekeningen die zien op de kosten van een verzekering en de mogelijke doorwerking daarvan voor de lasten van Opdrachtgever. Elke berekening kan onderhevig zijn aan tussentijdse premiewijzigingen en/of rentewijzigingen en dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Elke berekening is indicatief en voorlopig.

- 3.8. Een definitieve berekening van de lasten voor Opdrachtgever wordt pas dan verstrekt indien Opdrachtgever is overgegaan tot acceptatie van een offerte van de Verzekeraar. Bij afwijkingen van de offerte zal Opdrachtgever om een laatste definitief akkoord gevraagd worden.
- 3.9. Aanbiedingen die namens Verzekeraar(s) door Barbon aan Opdrachtgever worden gedaan, zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Verzekeraar(s), tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

4.TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1. Een Overeenkomst tussen Barbon en Opdrachtgever komt tot stand indien Opdrachtgever een Aanbieding van Barbon heeft aanvaard en Barbon de Opdracht schriftelijk heeft bevestigd.
- 4.2. Een Overeenkomst tussen Barbon en Opdrachtgever komt tot stand na aanvang van uitvoering van de Opdracht door Barbon.
- 4.3. Barbon is gerechtigd om aan Opdrachtgever wijzigingen van de Opdracht of Overeenkomst te verzoeken. In ieder geval heeft Barbon het recht om eventuele meerprijs ten gevolge van de wijziging van de Opdracht of Overeenkomst bij de Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om verzochte wijzigingen dan wel meer- c.q. minderwerk te weigeren, doch draagt van die weigering dan ook de consequenties.
- 4.4. Barbon mag vertrouwen op de juistheid van door Opdrachtgever aangeleverde gegevens, waaronder het e-mailadres en het adres van Opdrachtgever, zoals vertrekt bij de totstandkoming van de opdracht, danwel in de voorfase daarvan. Barbon mag ervan uitgaan dat alle communicatie vanuit Barbon aan Opdrachtgever via de door opdrachtgever aangeleverde gegevens door Opdrachtgever wordt ontvangen. Indien gegevens van Opdrachtgever wijzigen, verplicht Opdrachtgever zich deze wijzigingen onverwijld aan Barbon door te geven.

5.DE OPDRACHT c.q. DE OVEREENKOMST

- 5.1. Uit de Opdrachten en Overeenkomsten met Barbon vloeien enkel inspanningsverplichtingen voort, geen resultaatsverplichtingen.
- 5.2. De tussen Barbon en Opdrachtgever besproken termijnen betreffende de uitvoering van de Opdracht of Overeenkomst zijn nimmer fatale termijnen.
- 5.3. Door Derden kunnen geen rechten worden ontleend aan door Barbon verrichte dienstverlening en/of verstrekte adviezen. Onder uitsluiting van artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW, worden alle Opdrachten en Overeenkomsten geacht te zijn gegeven, geaccepteerd en uitgevoerd voor Opdrachtgever door Barbon.
- 5.4. Indien na totstandkoming van de Overeenkomst tussen Barbon en Opdrachtgever, sprake is van stijgingen in de kosten die de kostprijs van Barbon beïnvloeden, heeft Barbon het recht de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen.
- 5.5. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden aan Opdrachtgever doorberekend.

6.Informatieverstrekking

- 6.1. Barbon is voor de juiste uitvoering van overeengekomen werkzaamheden afhankelijk van door Opdrachtgever aangeleverde informatie. Barbon kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor het niet, niet tijdig danwel niet volledig aanleveren van informatie aan Barbon door Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt de gehele verantwoordelijkheid voor de volledigheid en correctheid van de aan Barbon verstrekte gegevens.

- 6.2. Op Opdrachtgever rust voortdurend de verplichting jegens Barbon om zowel gevraagd als ongevraagd alle gegevens te verstrekken waarvan Opdrachtgever weet of behoort te weten dat deze gegevens relevant (kunnen) zijn voor Barbon in het kader van de door Barbon uit te voeren Opdracht c.q. Overeenkomst. Op Opdrachtgever rust voorts de verplichting deze gegevens onverwijld te verstrekken zodra daartoe aanleiding ontstaat. Indien Opdrachtgever de vorenstaande verplichtingen niet nakomt, kan Opdrachtgever jegens Barbon geen verwijt maken omtrent het niet voldoen aan de zorgplicht door Barbon.
- 6.3. Indien Opdrachtgever noodzakelijke gegevens niet, niet volledig danwel niet tijdig overhandigt aan Barbon, behoudt Barbon zich het recht voor tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht c.q. Overeenkomst over te gaan.

7.AANWENDING VAN DIENSTVERLENING DOOR DERDEN

- 7.1. Voor de vervaardiging van een Aanbieding en/of voor het opstellen van een Overeenkomst, kan het noodzakelijk zijn om diensten van Derden aan te wenden. Deze noodzaak wordt beoordeeld door Barbon. Enige toestemming van Opdrachtnemer voor het al dan niet aanwenden van een Derde danwel bij de selectie een Derde, is hiervoor niet vereist. Evenmin heeft Opdrachtnemer een recht op inspraak in het al dan niet aanwenden van een Derde danwel in de selectie van een Derde.
- 7.2. De kosten voor aanwending van dienstverlening van voornoemde Derden komen voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 7.3. Barbon is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het doen of nalaten van aangewende Derden.
7.10. In alle gevallen waarin sprake is van onvolkomenheden bij de uitvoering van de opdracht door Barbon of door Barbon bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden, zal Barbon trachten deze te (laten) corrigeren, dan wel alsnog uit te (laten) voeren, zoals overeengekomen. Indien Barbon na herhaalde pogingen daartoe niet in staat is, alsmede indien Barbon enige verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt, is opdrachtgever eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Barbon, indien Barbon zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen die zijn ontstaan vóór het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door opdrachtgever te worden nagekomen.

8.BETALING

- 8.1. Partijen maken iedere keer bij het aangaan van een Overeenkomst afspraken over de prijs. De prijs van Barbon kan tot stand komen op basis van een uurtarief, op basis van een fixed fee of zijn inbegrepen bij de door of namens Verzekeraar in rekening gebrachte bedragen.
- 8.2. Voor zover Barbon namens Verzekeraar(s) premies aan Opdrachtgever in rekening brengt, komt het voor rekening van Opdrachtgever indien het niet of niet-tijdig voldoen van in rekening gebrachte premies door Opdrachtgever tot gevolg heeft dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen dekking verliezen voor het verzekerde risico.
- 8.3. Alle facturen van Barbon dienen binnen veertien dagen na de factuurdatum op de door Barbon aangegeven wijze te zijn voldaan door Opdrachtgever. Afwijking hiervan is mogelijk indien de factuur anders vermeldt of indien schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.4. Opdrachtgever is in verzuim door het enkel verstrijken van een betalingstermijn; een sommatie en/of ingebrekestelling is hiertoe niet vereist. Indien de Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet danwel anderszins in gebreke is, heeft Barbon het recht om uitvoering van de Opdracht c.q. Overeenkomst te weigeren totdat de Koper de verschuldigde bedragen voldaan heeft en kan Barbon overgaan tot opschorting, uitstel of beëindiging van levering of enige andere handeling of verrichting zijdens Opdrachtgever in

- 8.5. het kader van de Opdracht c.q. Overeenkomst. Dit recht zal gelden naast en niet in de plaats treden van enige andere rechten en rechtsmiddelen welke gelden of ten dienste staan uit hoofde van de Opdracht c.q. Overeenkomst of de wet.
- 8.6. Opdrachtgever is wettelijke handelsrente ex art. 6:119a BW verschuldigd over het openstaande bedrag vanaf de dag na het verstrijken van de betalingstermijn.
- 8.7. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst door Opdrachtgever door niet of niet-tijdige betaling, is Barbon gerechtigd alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten verbonden aan de invordering van het bedrag bij de Koper in rekening te brengen, welke kosten Opdrachtgever zich verplicht volledig te zullen voldoen.
- 8.8. Buitengerechtelijke incassokosten zijn door Opdrachtgever verschuldigd op het moment dat Barbon ten behoeve van de invordering rechtskundige hulp van Derden heeft ingeroepen, welke incassokosten worden vastgesteld op 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag, zulks met een minimum van € 50,- (zegge: vijftig euro) exclusief omzetbelasting per factuur.
- 8.9. Barbon is zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever bevoegd de door Opdrachtgever aan haar verschuldigde bedragen te verrekenen met een vordering die Opdrachtgever op Barbon of Verzekeraar(s) heeft, waaronder maar niet beperkt tot uitkeringen onder de verzekeringen die Opdrachtgever bij Verzekeraar(s) aanhoudt.
- 8.10. Betalingen aan Barbon door of vanwege de Opdrachtgever strekken achtereenvolgens ter voldoening van de verschuldigde incassokosten, de gerechtelijke kosten, renten en daarna in volgorde van ouderdom ter voldoening van de openstaande hoofdsommen, ongeacht andersluidende aanwijzingen van de Opdrachtgever en ongeacht de vermelding van Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 8.11. Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Barbon aanleiding geeft, is Barbon – zonder in verzuim te komen – bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

9.OVERMACHT

- 9.1. Barbon is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, noch tot enige schadevergoeding of overige compensatie van verliezen, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 9.2. Onder overmacht wordt mede verstaan: elke van de wil van Barbon onafhankelijke omstandigheden en andere gebeurtenissen die buiten de invloedssfeer van Barbon liggen, ook al waren deze ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst reeds te voorzien, die de nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhinderen, alsmede voor zover niet reeds daaronder begrepen, doch niet uitgesloten tot, tekortkomingen van aangewende Derden, Verzekeraars, ziekte, (burger)oorlog, oorlogsgevaar, oproer, (werk)staking, personeelsgebrek, transportbelemmeringen, brand, weersomstandigheden, epidemieën, onvrijwillig bezitsverlies, belemmerende overheidsmaatregelen, sabotage en in het algemeen alle onvoorziene omstandigheden in het bedrijf, zowel in binnen-als buitenland. Het bovenstaande is tevens van toepassing indien de omstandigheden als hierboven bedoeld, zich ten aanzien van of in het bedrijf van een derde van wie Barbon producten en/of diensten afneemt of pleegt af te nemen, mochten voordoen.

10.AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1. Iedere aansprakelijkheid van Barbon is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de wettelijk verplichte beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Barbon wordt

uitgekeerd, inclusief het door Barbon te dragen eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen niet meer zal zijn dan € 2.500.000, - (zegge: twee en een half miljoen euro).

- 10.2.** Op een hiertoe strekkend verzoek verstrekt Barbon aan personen en/of Partijen die naar het oordeel van Barbon kwalificeren als belanghebbenden nadere informatie over haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 10.3.** Indien geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, om welke reden dan ook, is de eventuele aansprakelijkheid van Barbon beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium, met een maximum van € 50.000, - (zegge: vijftigduizend euro). Indien Barbon geen prijs voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Barbon beperkt tot de door Verzekeraar(s) aan Opdrachtgever, ter zake van het product of de producten waarop de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, in rekening gebrachte premie(s), met een maximum van € 50.000, - (zegge: vijftigduizend euro).
- 10.4.** Indien Barbon geen beroep kan doen op de vorenstaande beperkingen, om welke reden dan ook, dan is de aansprakelijkheid van Barbons immer beperkt tot een totaalbedrag van € 50.000, - (zegge: vijftigduizend euro).
- 10.5.** Het vorenstaande is vanzelfsprekend enkel dan van toepassing indien, om welke reden dan ook, de betreffende aansprakelijkheid niet reeds op grond van deze Algemene Voorwaarden en/of anderszins is uitgesloten.
- 10.6.** Ongeacht op welke wettelijke grondslag de vordering is gebaseerd, is Barbon nimmer aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade. Evenmin is Barbon aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit fouten in door haar gebruikte software of andere computerprogramma's.
- 10.7.** Barbon is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het feit dat Opdrachtgever de aan Barbon in rekening gebrachte premies voor door hem, na tussenkomst (waaronder bemiddeling) van Barbon, afgesloten verzekeringen, niet, niet volledig danwel niet tijdig heeft voldaan.
- 10.8.** Opdrachtgever vrijwaart Barbon van alle aanspraken van Derden en van andere schade die Barbon lijdt in verband met de Opdracht. Deze vrijwaring geldt niet als de aanspraak of de schade voortkomt uit opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Barbon. Onder een derde wordt tevens verstaan: een groepsmaatschappij van Opdrachtgever, aandeelhouder van Opdrachtgever, bestuurder en commissaris van Opdrachtgever, elke bij of voor de Opdrachtgever werkzame persoon en elk familielid van Opdrachtgever.
- 10.9.** De in deze Algemene Voorwaarden vermelde uitsluitingen danwel beperkingen van aansprakelijkheid zijn eveneens van toepassing op Derden die door Barbon voor de uitvoering van de Opdracht c.q. Overeenkomst zijn aangewend. Ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid kunnen deze voorwaarden worden toegepast.
- 10.10.** De aansprakelijkheid van Barbon is beperkt tot de verzekeringscontracten waarvoor Barbon is aangesteld als makelaar en die Barbon in Opdracht van Opdrachtgevers in beheer heeft.
- 10.11.** Indien sprake is van een gebrek in de uitvoering van de Opdracht c.q. Overeenkomst door Barbon of door Barbon aangewende Derden ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht, zal Barbon trachten deze te (laten) corrigeren, dan wel alsnog uit te (laten) voeren, zoals overeengekomen.
- 10.12.** In het geval dat Barbon niet in staat is om voornoemd gebrek op te heffen, ondanks meerdere pogingen daartoe danwel in het geval dat Barbon verplichtingen voortvloeiend uit de Opdracht c.q. Overeenkomst, heeft Opdrachtgever het recht op ontbinding van enige Overeenkomst met Barbon, wanneer Barbon zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen.
- 10.13.** Opdrachtgever is onverminderd verplicht tot voldoening van betalingsverplichtingen die zijn ontstaan vóór het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

11. Klachten

- 11.1.** Barbon hecht er grote waarde aan kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te verstrekken en spant zich daar ten volle voor in. Mocht Opdrachtnemer desondanks ontevreden zijn over door Barbon geleverde diensten, dan kan Opdrachtnemer zich tot de interne klachtenregeling van Barbon wenden.
- 11.2.** De interne klachtenregeling kent de hiernavolgende procedure: Klachten dienen binnen 45 dagen nadat de desbetreffende dienst is verleend schriftelijk te worden ingediend bij Barbon, voorzien van een gedetailleerde, onderbouwde omschrijving van hetgeen volgens Opdrachtnemer klachtwaardig is. Binnen vijf werkdagen ontvangt Opdrachtnemer een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. De klacht wordt vervolgens intern onderzocht. Binnen twee weken na indiening van de klacht, zullen de resultaten van het interne onderzoek met Opdrachtnemer worden besproken. Barbon stelt voorop dat het ernaar streeft om in goed overleg met Opdrachtnemer tot een oplossing te komen.
- 11.3.** Barbon is aangesloten bij het klachteninstituut Kifid. Leidt de interne klachtenprocedure niet tot een gewenste oplossing voor de Opdrachtgever, dan kunnen Opdrachtgevers die vallen onder de klachtenvoorwaarden van het Kifid (consumenten en klein zakelijke ondernemers en zzp'ers), zich tot dit klachteninstituut wenden. In dat geval zal Barbon zich conformeren aan de klachtenregeling en het oordeel van het Kifid.
- 11.4.** Alle vorderingen van de Opdrachtgever of Derden tegen Barbon met betrekking tot de dienstverlening, vervallen als ze niet binnen één jaar nadat de vorderingen bekend werden, bij de bevoegde instantie zijn ingediend, ongeacht eventuele langere wettelijke verval- en verjaringstermijnen. Deze vorderingen vervallen sowieso na tien jaar na de Aanbieding, offerte of Overeenkomst waaruit de werkzaamheden van Barbon voortkomen, behalve als de Opdrachtgever of een derde binnen die termijn een gerechtelijke procedure start bij de bevoegde instantie.

12. FORUMKEUZE EN TOEPASSELIJK RECHT

- 12.1.** Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van een Opdracht of Overeenkomst waarop de onderhavige Algemene Voorwaarden geheel of ten dele van toepassing zijn, of nadere Overeenkomsten van welke zodanige Overeenkomsten een uitvloeisel mochten zijn, worden in eerste instantie uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Amsterdam.
- 12.2.** Alle rechtsverhoudingen tussen Barbon en Opdrachtgever of derden worden uitsluitend beheerst door het Nederlands recht, waaronder alle door Barbon uitgebrachte Aanbiedingen en aanvaarde Opdrachten en Overeenkomsten.