

# Algemene voorwaarden van VOF TWST



## 1 Algemeen

- In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden
TWST:	VOF TWST
Offerte:	een document van TWST waarin de Algemene Voorwaarden van toepassing worden verklaard en waarin de Werkzaamheden nader worden omschreven.
Opdrachtgever:	de partij die aan TWST een opdracht geeft.
Projectteam:	de natuurlijke personen binnen TWST, zowel individueel als gezamenlijk, die betrokken zijn bij het verrichten van de Werkzaamheden, alsmede derden (zijnde natuurlijke personen buiten TWST) die betrokken zijn bij het verrichten van de Werkzaamheden en die daartoe door TWST zijn ingeschakeld.
Opdrachtbevestiging:	de Algemene Voorwaarden en de Offerte tezamen met eventueel andere documenten en voorwaarden die in de verhouding TWST – Opdrachtgever op de Werkzaamheden van toepassing zijn (“Aanvullende Voorwaarden”) en waarnaar uitdrukkelijk in de Offerte wordt verwezen.
Werkzaamheden:	de door TWST ingevolge de Offerte voor een Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden.
- Alle opdrachten worden, met terzijdestelling van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW, uitsluitend aanvaard door TWST.

## 2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Werkzaamheden van TWST voor een Opdrachtgever.
- Toepasselijkheid van eventuele inkoop – of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

## 3 Totstandkoming en duur van de Opdrachtbevestiging

- De Opdrachtbevestiging komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever de Offerte (mondeling dan wel schriftelijk dan wel elektronisch dan wel stilzwijgend) bevestigt dan wel op het moment dat de Werkzaamheden een aanvang nemen.
- De Opdrachtbevestiging wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de door de Opdrachtgever verleende opdracht voortvloeit dat deze voor onbepaalde tijd is aangegaan.

## 4 Inhoud van de Opdrachtbevestiging / Rangorde bij strijdigheid

- De Opdrachtbevestiging is de basis van alle afspraken tussen TWST en Opdrachtgever terzake van de Werkzaamheden.
- Wijzigingen of aanpassingen van de Opdrachtbevestiging dienen op schrift te worden gesteld en door een bevoegde vertegenwoordiger van zowel TWST als Opdrachtgever te worden ondertekend.
- In geval van strijdigheid tussen de Offerte en de andere delen van de Opdrachtbevestiging, prevaleert de Offerte. In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en eventuele Aanvullende Voorwaarden, prevaleren de Aanvullende Voorwaarden.

4. Indien een Opdrachtbevestiging vergezeld gaat van begrotingen, plannen of andere bescheiden, blijven deze te allen tijde eigendom van TWST en moeten op eerste verzoek franco aan TWST worden teruggezonden. Zonder toestemming mogen deze niet worden vermenigvuldigd, noch aan derden ter inzage gegeven.
5. Toezending van aanbiedingen en/of (andere) documentatie verplicht TWST niet tot acceptatie van een order. Niet-acceptatie wordt door TWST onmiddellijk aan de wederpartij ter kennis gebracht.
6. Voor transacties waarvoor naar aard en omvang geen offerte c.q. opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur geacht de Opdrachtbevestiging juist en volledig weer te geven, behoudens reclame binnen 10 werkdagen.
7. Elke Opdrachtbevestiging wordt door TWST aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de wederpartij -uitsluitend te onzer beoordeling- voldoende kredietwaardig is voor de geldelijke nakoming van de Opdrachtbevestiging.
8. TWST is gerechtigd bij of na het aangaan van de Opdrachtbevestiging, alvorens (verder) te presteren, van de wederpartij zekerheid te eisen dat zowel aan betalings- als aan de overige verplichtingen wordt voldaan.
9. TWST is bevoegd om indien zij dit noodzakelijk dan wel wenselijk acht voor een juiste uitvoering van de aan TWST verstrekte opdracht en na overleg met de wederpartij, bij uitvoering van de Opdrachtbevestiging anderen in te schakelen, waarvan de kosten aan de wederpartij zullen worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven.
10. Eventuele bijkomende kosten voor extra werkzaamheden en/of door TWST in te schakelen specialisten, zoals bijvoorbeeld extra deskresearch, administratieve werkzaamheden voor het samenstellen van rapportages, oefenmateriaal, syllabi, etc., zullen na -zo mogelijk- overleg met de wederpartij, op basis van uurtarief, vermeld in de offerte, worden verrekend.
11. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het gebruik van licht, geluid, audiovisuele en andere technische middelen, alsmede standaard cursusmateriaal niet in de prijs begrepen.

## **5 De Werkzaamheden**

1. In de Offerte is een omschrijving opgenomen van de door TWST te verrichten Werkzaamheden.
2. TWST zal zich naar beste kunnen inspannen de Werkzaamheden uit te voeren volgens de met de Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
3. TWST bepaalt de wijze waarop en door welke persoon/personen de Werkzaamheden worden uitgevoerd. Indien volgens de Offerte bepaalde personen bij het uitvoeren van Werkzaamheden betrokken zullen worden, zal TWST zich in redelijkheid inspannen om ervoor te zorgen dat dit inderdaad het geval is. TWST is gerechtigd om de aldus genoemde personen te vervangen door personen met gelijke of vergelijkbare deskundigheid.
4. Indien is overeengekomen dat de Werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is TWST gerechtigd de aanvang van de Werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd en alle verschuldigde bedragen heeft voldaan.
5. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als een fatale termijn indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen. De Opdrachtbevestiging kan door Opdrachtgever in geen enkel geval wegens termijnoverschrijding worden ontbonden. Voorts is TWST in geen enkel geval schadeplichtig wegens termijnoverschrijding.
6. Indien TWST op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties verricht die buiten de inhoud of omvang van de Werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan TWST worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van TWST.
7. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 5 lid 5 het overeengekomen tijdstip of verwachte tijdstip van voltooiing van de Werkzaamheden en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en TWST kunnen worden beïnvloed.

8. Bij afronding van de Werkzaamheden kan TWST een schriftelijk advies uitbrengen, een mondeling uitgebracht advies schriftelijk bevestigen, een schriftelijk eindrapport uitbrengen of een mondelinge presentatie geven. Vóór afronding van de Werkzaamheden kan TWST mondelinge, concept- of tussentijdse adviezen, rapporten en presentaties leveren. Hierbij geldt dat het schriftelijk advies of schriftelijk eindrapport van TWST prevaleert. Opdrachtgever kan zich niet beroepen op een concept- of tussentijds advies, rapport of presentatie. Indien Opdrachtgever zich wenst te baseren op een geleverd mondeling advies of een ter afronding van de Werkzaamheden geleverde mondelinge presentatie, dient Opdrachtgever TWST daarvan in kennis te stellen, waarna TWST het desbetreffende advies schriftelijk zal bevestigen.
9. TWST is nimmer verplicht om mondelinge of schriftelijke adviezen, rapporten of uitkomsten van de Werkzaamheden te actualiseren, naar aanleiding van gebeurtenissen die zich na de levering van de definitieve versie van het advies, het rapport of de uitkomsten hebben voorgedaan.
10. De door TWST als onderdeel van de Werkzaamheden gegeven adviezen, meningen, verwachtingen, voorspellingen en aanbevelingen kunnen onder geen voorwaarde of omstandigheid worden opgevat als een garantie terzake van toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.

## **6 Verplichtingen van Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever zal, zowel uit eigen beweging als op verzoek van TWST, alle medewerking verlenen en alle relevante bescheiden, welke TWST redelijkerwijs van Opdrachtgever nodig heeft voor een correcte uitvoering van de Werkzaamheden, tijdig in de gewenste vorm en op gewenste wijze ter beschikking stellen. Ingeval TWST bij Opdrachtgever op locatie werkt dan wel van de computersystemen en telefoonnetwerken van Opdrachtgever gebruik maakt, dient Opdrachtgever (voor eigen rekening) te zorgen voor de benodigde toegang, beveiligingsprocedures, viruscontroles, faciliteiten, vergunningen en toestemmingen. Voor zover de Werkzaamheden buiten de eigen gebouwen van TWST worden uitgevoerd, dient Opdrachtgever er tevens voor te zorgen dat de medewerkers van TWST worden voorzien van een adequate werkruimte en overige faciliteiten die nodig zijn om de Werkzaamheden uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten.
2. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat TWST onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de Werkzaamheden van belang kunnen zijn.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en rechtmatigheid van de aan TWST ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
4. TWST is niet aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden schade voortvloeiende uit het door Opdrachtgever dan wel derden (i) niet tijdig informeren over of achterhouden van feiten en omstandigheden die in verband met een correcte uitvoering van de Werkzaamheden van belang kunnen zijn en (ii) geven van een verkeerde voorstelling van zaken.
5. De uit de vertraging in de uitvoering van de Werkzaamheden voortvloeiende extra kosten en extra honorarium ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden als genoemd in artikel 6 lid 1 of door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verlenen van medewerking, waaronder het beschikbaar stellen van medewerkers, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

## **7 Eigen verantwoordelijkheid Opdrachtgever**

Onverminderd de verplichtingen en verantwoordelijkheden van TWST bij de uitvoering van de Werkzaamheden, blijft Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor onder meer:

- het bestuur en de bedrijfsvoering van zijn bedrijf, de uitoefening van zijn bedrijfsactiviteiten en zijn eigen zakelijke aangelegenheden;
- de door Opdrachtgever genomen beslissingen omtrent de mate waarin hij zich op de door TWST geleverde adviezen, aanbevelingen of overige uitkomsten van de Werkzaamheden wenst te baseren, alsmede omtrent het gebruik en de implementatie daarvan;

- de door Opdrachtgever genomen beslissingen die van invloed zijn op de Werkzaamheden en de uitkomsten daarvan.

## **8 Geheimhouding**

1. TWST is verplicht tot geheimhouding van door of namens Opdrachtgever verschaft vertrouwelijke informatie omtrent het bedrijf dan wel de zakelijke aangelegenheden van Opdrachtgever. Deze verplichting geldt niet voorzover TWST verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van de wet, enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan TWST is onderworpen, een op TWST rustende beroepsplicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan.
2. De in artikel 8 lid 1 opgenomen verplichting is niet van toepassing ingeval de in artikel 8 lid 1 genoemde informatie algemeen bekend wordt. Artikel 8 lid 1 laat voorts onverlet het recht van TWST om de in artikel 8 lid 1 genoemde informatie aan haar verzekeraars en/of adviseurs te overleggen in verband met de beroepsaansprakelijkheid van TWST indien zulks vereist is teneinde de Werkzaamheden te (gaan) verrichten of tengevolge van procedures in het kader van kwaliteitsonderzoeken.
3. TWST is niet gerechtigd de informatie die aan haar door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, tenzij TWST voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele-, of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
4. Tenzij daartoe door TWST voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal Opdrachtgever de inhoud van de Offerte, rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van TWST, die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken. Opdrachtgever zal er tevens voor zorg dragen dat derden niet van de in de vorige zin bedoelde inhoud kennis kunnen nemen.
5. Opdrachtgever zal de door TWST uitgebrachte offerte en de daarin vervatte kennis en ideeën van TWST uitsluitend gebruiken ter evaluatie van zijn belang bij de verlening van de opdracht.
6. TWST en Opdrachtgever zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel 8 opleggen aan door hen ingeschakelde derden.
7. TWST behoudt zich het recht voor – in het kader van reclame – en referentiedoeleinden - de naam van Opdrachtgever te gebruiken en aan te geven welke soort werkzaamheden zij voor Opdrachtgever heeft verricht.

## **9 Intellectuele eigendom**

1. TWST behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt dan wel ontwikkelt of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de Werkzaamheden.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de in artikel 9 lid 1 genoemde producten, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)Opdracht-bevestigingen en andere geestesproducten van TWST, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
3. Ten behoeve van het verrichten van Werkzaamheden aan Opdrachtgever en/of aan klanten van TWST en/of aan klanten van een andere TWST Member Firm, is TWST gerechtigd om de kennis, ervaring en algemene vaardigheden die TWST als gevolg van het verrichten van de Werkzaamheden heeft verkregen, te gebruiken, verder te ontwikkelen en uit te wisselen met andere TWST Member Firm(s).

## **10 Kennis en conflicten**

1. Van het Projectteam mag niet worden verlangd, verwacht of aangenomen dat het kennis heeft van feiten en omstandigheden die aan andere personen binnen TWST en/of aan andere personen binnen de overige TWST Member Firms bekend zijn. TWST kan bijgevolg niet worden aangesproken door Opdrachtgever terzake van dusdanige feiten en omstandigheden.

2. Het staat TWST te allen tijde vrij om diensten te verlenen aan een andere partij die een belang heeft dat concurrerend of conflicterend is met de belangen van Opdrachtgever (hierna: een “Conflicterende Partij”), behoudens in het geval de belangen van de Conflicterende Partij specifiek en direct met de belangen van Opdrachtgever conflicteren. Dit laatste brengt mee dat het Projectteam geen werkzaamheden zal verrichten aan de Conflicterende Partij. Het is andere personen binnen TWST dan het Projectteam uitsluitend toegestaan om diensten te verlenen aan een Conflicterende Partij wanneer passende beveiligingsmaatregelen in werking zijn gesteld en het niet dezelfde kwestie betreft.
3. Indien Opdrachtgever bekend is (geworden) met het feit dat TWST een Conflicterende Partij adviseert of voornemens is om dit te doen terzake van een specifiek en direct met de belangen van Opdrachtgever conflicterend belang, informeert Opdrachtgever TWST daar terstond over.

## **11 Honorarium / Betaling**

1. TWST factureert de Werkzaamheden op basis van haar honorarium, kosten (waaronder kosten van ingeschakelde derden) en eventueel daarover verschuldigde belastingen. Deze posten worden per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de Werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij TWST en Opdrachtgever hierover andere afspraken hebben gemaakt.
2. Het honorarium van TWST is niet afhankelijk van de uitkomst van de Werkzaamheden; het honorarium van TWST is gebaseerd op de mate van verantwoordelijkheid van de personen in het Projectteam, op hun anciënniteit, op hun deskundigheid, op de tijd die zij aan de Werkzaamheden hebben besteed en op de aard en complexiteit daarvan.
3. Het door TWST gefactureerde bedrag kan afwijken van eerdere schattingen of offertes.
4. Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 15 dagen na de factuurdatum. Indien Opdrachtgever niet binnen deze betalingstermijn heeft betaald, is TWST gerechtigd, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van TWST, vanaf de vervaldag Opdrachtgever de wettelijke handelsrente (als bedoeld in artikel 6:119a BW) in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
5. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die TWST maakt als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van Opdrachtgever.
6. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van TWST daartoe aanleiding geeft, is TWST gerechtigd te verlangen dat Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk vooruit betaalt en/of (aanvullende) zekerheid stelt in een door TWST te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is TWST gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van het Opdrachtbevestiging onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan TWST uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
7. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers, voorzover de Werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag.

## **12 Annulering en Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

- 1 De Opdrachtbevestiging kan door zowel TWST als Opdrachtgever schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van 2 weken (14) dagen na dagtekening. TWST is voorts gerechtigd de Opdrachtbevestiging in het geval van onvoorziene omstandigheden (in de zin van artikel 6:258 BW) met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.
- 2 In geval van opzegging door de Opdrachtgever zal, onverminderd door TWST het recht op volledige schadevergoeding, inclusief gederfde winst, in rekening worden gebracht indien er sprake is van:
  - a. annulering tussen 4 en 2 weken voorafgaande aan de geplande dag van aanvang: 50% van het totaal van het in de door TWST uitgebrachte offerte of opdrachtbevestiging genoemde bedrag;

- b. bij annulering binnen 2 weken voorafgaande aan de geplande dag van aanvang: het volledige in de door TWST uitgebrachte offerte of opdrachtbevestiging genoemde bedrag.
- 3 Aan zowel TWST als Opdrachtgever komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Opdrachtbevestiging slechts toe indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting uit hoofde van de Opdrachtbevestiging en de andere partij terzake daarvan in verzuim is (als bedoeld in artikel 6:81 BW).
- 4 TWST behoudt bij een beëindiging op basis van artikel 12 lid 1 of 2 aanspraak op betaling van declaraties voor reeds verrichte en eventueel in overleg nog te verrichten Werkzaamheden. De betalingsverplichting van Opdrachtgever terzake van de declaratie aangaande reeds verrichte Werkzaamheden wordt op het moment van beëindiging van de Opdrachtbevestiging direct en volledig opeisbaar.
5. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surceance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander met behoud van rechten.

### 13 Aansprakelijkheid

1. TWST zal de Werkzaamheden (en het eventuele meerwerk) naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van haar kan worden verwacht. TWST is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoont dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een wezenlijke fout van TWST.
2. De aansprakelijkheid van TWST zal in ieder geval beperkt zijn tot het in de Offerte genoemde bedrag. Mocht de Offerte geen bedrag noemen, dan wordt de schade waarvoor TWST aansprakelijk is berekend volgens de in de Offerte vermelde alternatieve grondslag. Mocht de Offerte ook geen alternatieve grondslag vermelden, dan wordt de aansprakelijkheid van TWST beperkt tot een bedrag gelijk aan 1 keer de aan TWST ingevolge het bepaalde in de Offerte verschuldigde honorarium.
3. Aansprakelijkheid van TWST voor indirecte schade (waaronder, maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie) is uitgesloten, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van TWST.
4. Buiten de in artikel 13.1 tot en met 13.3 genoemde gevallen rust op TWST geen enkele verplichting tot schadevergoeding.
5. TWST zal bij de inschakeling van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. TWST is niet aansprakelijk voor fouten en/of tekortkomingen van deze derden.
6. De in artikel 13 opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen werken ten behoeve van zowel TWST (zelve) als de personen, zowel individueel als gezamenlijk, binnen het Projectteam.
7. De werkgevers (zijnde andere entiteiten dan TWST) van de natuurlijke personen die zijn betrokken bij de uitvoering van de Werkzaamheden (en die daartoe door TWST zijn ingeschakeld) zijn niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van Opdrachtgever.

### 14 Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart TWST terzake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de ten behoeve van TWST te verrichten Werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van TWST.

### 15 Bescherming persoonsgegevens

1. In het kader van de Werkzaamheden te verrichten door TWST voor Opdrachtgever of in het kader van het voldoen aan wettelijke verplichtingen rustende op TWST kan TWST gegevens betreffende Opdrachtgever en/of personen verbonden aan of werkzaam bij/voor Opdrachtgever verwerken.
2. Verwerking van gegevens door TWST in het kader van de activiteiten zoals in lid 1 vermeld, vindt plaats conform toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van gegevens.

3. Op Opdrachtgever rust een zelfstandige plicht tot naleving van de Wet bescherming gegevens. TWST kan in verband met niet naleving door Opdrachtgever niet worden aangesproken.

#### **16 Vertrouwelijkheid, bewaring en eigendom van het dossier**

TWST houdt ter zake van de opdracht van Opdrachtgever een dossier aan. TWST neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier. De dossiers zijn eigendom van TWST.

#### **17 Vervaltermijn**

Voorzover in de Algemene Voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever jegens TWST, uit welke hoofde ook, in ieder geval na één (1) jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### **18 Nawerking en reclames**

1. Alle rechten en verplichtingen voortvloeiende uit het Opdrachtbevestiging die naar hun strekking bedoeld zijn om na beëindiging van het Opdrachtbevestiging te blijven gelden, blijven na de beëindiging onverminderd van kracht tussen TWST en Opdrachtgever.
2. Eventuele reclames worden door TWST slechts in behandeling genomen indien zij TWST rechtstreeks binnen 8 dagen na levering van de betreffende prestatie schriftelijk hebben bereikt, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten.
3. Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 14 dagen na factuurdatum.
4. Na het verstrijken van deze termijn wordt de wederpartij geacht het geleverde, respectievelijk de factuur, te hebben goedgekeurd. Alsdan worden reclames niet meer door TWST in behandeling genomen.
5. Slechts indien en voor zover de reclame gegrond bevonden wordt schort dit de betalingsverplichting van de wederpartij op, tot het moment waarop de reclame is afgewikkeld.

#### **19 Overdracht**

Geen van de partijen bij de Opdrachtbevestiging is gerechtigd om de rechten en verplichtingen voortvloeiende uit of verband houdende met de Opdrachtbevestiging zonder schriftelijke toestemming van de andere partij over te dragen aan een derde.

#### **20 Toepasselijk recht en mediation**

1. Op de Opdrachtbevestiging is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de Opdrachtbevestiging vallen onder de exclusieve competentie van de bevoegde rechter in het arrondissement waarin TWST is gevestigd.
2. TWST is niettemin gerechtigd het geschil door mediation te laten beslechten, in welk geval de wederpartij daarvan schriftelijk in kennis wordt gesteld. De wederpartij heeft alsdan gedurende één maand de gelegenheid om zich voor beslechting door de burgerlijke rechter uit te spreken.
3. Ingeval het geschil beslecht wordt door mediation, zullen drie scheidslieden rechtspreken naar billijkheid. Benoeming van de scheidslieden geschiedt aldus dat elk van partijen er één benoemt en de derde wordt benoemd door de twee reeds benoemde scheidslieden tezamen. De kosten van de scheidslieden en hun honorarium komen ten laste van partijen zodanig als scheidslieden zullen bepalen. Voor zover daarvan in het vorenstaande niet is afgeweken, zijn de bepalingen van Boek IV van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering van toepassing.