

## **Algemene Leveringsvoorwaarden 2022**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door Vlasman Advocaat en Mediator te verlenen diensten.
2. Alle opdrachten worden met uitsluiting van de artikelen 7: 404 BW en 7: 407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Barend Vlasman, h.o.d.n. Vlasman Advocaat en Mediator.
3. De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen. Mocht opdrachtgever de inhoud van de door Vlasman Advocaat en Mediator verleende diensten aan derden verstrekken dan zal de opdrachtgever deze derden wijzen op de inhoud van deze algemene voorwaarden. Als een derde gebruik maakt van de inhoud van de aan opdrachtgever verleende diensten is deze derde tevens gebonden aan deze algemene voorwaarden.
4. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Vlasman Advocaat en Mediator afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien geen uitkering mocht plaatsvinden dan is de aansprakelijkheid van Vlasman Advocaat en Mediator beperkt tot een bedrag gelijk aan het in rekening gebrachte en betaalde honorarium voor de opdracht waar het schadegeval betrekking op heeft.
5. Het staat Vlasman Advocaat en Mediator vrij derden in te schakelen voor het uitvoeren van de opdracht. In dat geval zal zoveel mogelijk van tevoren overleg gevoerd worden met de opdrachtgever en zal bij de keuze van derden de nodige zorgvuldigheid in acht worden genomen. Vlasman Advocaat en Mediator is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.
6. Voor de diensten van Vlasman Advocaat en Mediator wordt een uurtarief in rekening gebracht, exclusief 21% BTW. Met het verstrekken van de opdracht accepteert de opdrachtgever dat het uurtarief tussentijds kan wijzigen. Elke maand wordt gefactureerd. Voor elke factuur geldt een betalingstermijn van 14 dagen. In voorkomende gevallen kan een voorschot verlangd worden.
7. In het geval een opdrachtgever niet (volledig of tijdig) betaalt staat het Vlasman Advocaat en Mediator vrij de lopende werkzaamheden op te schorten, waarbij de opdrachtgever gehouden blijft de openstaande facturen alsnog te voldoen. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever verdragingsrente en 15% incassokosten verschuldigd.
8. Vlasman advocaat en Mediator en de opdrachtgever streven ernaar enkel digitaal te communiceren (papier vrij). Vlasman advocaat en Mediator en de opdrachtgever zorgen voor passende (virus)bescherming bij het uitwisselen van berichten en documenten.
9. Op alle aan Vlasman Advocaat en Mediator verstrekte opdrachten is de Kantoorklachtenregeling (bladzijde 2 en 3 hieronder) en het Privacystatement (bladzijde 4, 5 en 6 hieronder).
10. Op de overeenkomst tussen de opdrachtgever en Vlasman Advocaat en Mediator is Nederlands recht van toepassing. In het geval van een onoverbrugbaar verschil van inzicht over de uitvoering van de opdracht en indien de Kantoorklachtenregeling geen wederzijds acceptabele oplossing biedt (zie hieronder de 'kantoorklachtenregeling' en [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) staat het partijen vrij de kwestie voor te leggen aan (uitsluitend) de bevoegde Nederlandse rechter.

## Kantoorklachtenregeling

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat 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, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Vlasman Advocaat en Mediator en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. De advocaat heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur consumenten en Advocatuur zakelijk ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) waar Vlasman Advocaat en Mediator bij aangesloten is.

### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de Advocaat, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. 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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.

5. 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.
6. 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.

**Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij deklachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

**Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

**Artikel 8 klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

## **Privacystatement**

### **Artikel 1 Algemeen**

1. Vlasman Advocaat en Mediator respecteert uw persoonsgegevens en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die aan ons wordt verstrekt of anderszins verkregen vertrouwelijk wordt behandeld. Bij persoonsgegevens gaat het om alle informatie over een persoon. Ook gegevens die indirect iets over iemand zeggen, zijn persoonsgegevens. Met het onderstaande wordt uitvoering gegeven aan de in de AVG neergelegde informatieplicht aan de betrokkene(n) wiens persoonsgegevens Vlasman Advocaat en Mediator verwerkt.

### **Artikel 2 Verwerkingsverantwoordelijke en communicatie**

1. Vlasman Advocaat en Mediator verwerkt persoonsgegevens om diensten aan te kunnen bieden, dienstverlening te kunnen verbeteren en om persoonlijk met u als betrokkene te kunnen communiceren.

### **Artikel 3 Doel verwerking persoonsgegevens**

1. Vlasman Advocaat en Mediator verwerkt de hierna genoemde persoonsgegevens voor de hierna te noemen doeleinden:
  - het verlenen van juridische diensten, waaronder de uitvoering van een overeenkomst en het voeren van (gerechtelijke) procedures
  - innen van declaraties
  - advisering, bemiddeling en verwijzing
  - voldoen aan onze juridische en wettelijke verplichtingen
  - marketing- en communicatie activiteiten

### **Artikel 4 Welke persoonsgegevens worden verwerkt?**

1. Vlasman Advocaat en Mediator verwerkt de navolgende (soorten of categorieën) persoonsgegevens ten behoeve van de dienstverlening of die door betrokkene vanuit eigen initiatief zijn verstrekt:
  - NAW gegevens cliënten/contactpersonen
  - Bankrekeningnummer cliënten
  - Stukken die relevant zijn voor opname in het betreffende dossier
  - Kopie paspoort/rijbewijs/identiteitskaart
2. Voornoemde persoonsgegevens verwerkt Vlasman Advocaat en Mediator omdat deze door u als betrokkene op eigen initiatief zijn verstrekt, in het kader van de dienstverlening zijn verkregen, door derde partijen aan ons kenbaar zijn gemaakt, waaronder wederpartijen, of via openbare bronnen bekend zijn geworden.

### **Artikel 5 Grondslag verwerking persoonsgegevens**

1. Vlasman Advocaat en Mediator verwerkt de hierboven genoemde persoonsgegevens uitsluitend op basis van de hierna te noemen gronden als bedoeld in artikel 6 van de AVG:
  - wettelijke verplichting
  - uitvoering van een overeenkomst
  - verkregen toestemming van betrokkene(n)
  - gerechtvaardigd belang

### **Artikel 6 Delen van persoonsgegevens met derden**

1. Vlasman Advocaat en Mediator deelt uw persoonsgegevens alleen met derde partijen voor zover noodzakelijk voor de dienstverlening met inachtneming van de hiervoor genoemde doeleinden. Hierbij valt te denken aan waarneming van de praktijk door een andere advocaat, het (laten)

uitvoeren van een deskundigheidsonderzoek of het inschakelen van een andere derde partij namens en in opdracht van Vlasman Advocaat en Mediator, zoals een IT-leverancier, maar ook het verstrekken van uw persoonsgegevens in verband met (gerechtelijke) procedures of correspondentie met de wederpartij.

2. Daarnaast kan Vlasman Advocaat en Mediator persoonsgegevens verstrekken aan een derde partij, zoals een toezichthouder of een andere met openbaar gezag beklede instantie, voor zover daartoe een wettelijke verplichting bestaat.
3. Met de derde partij die namens en in opdracht van Vlasman Advocaat en Mediator uw persoonsgegevens verwerkt, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten waardoor die derde partij eveneens gehouden is tot naleving van de AVG. Door Vlasman Advocaat en Mediator ingeschakelde derde partijen, die als verwerkingsverantwoordelijke diensten aanbieden, zijn voor de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens zelf verantwoordelijk voor de naleving van de AVG. Hierbij valt te denken aan een accountant, notaris, ingeschakelde andere derde partij ten behoeve van een second opinion of deskundigenrapport.

#### **Artikel 7 Beveiliging persoonsgegevens**

1. Vlasman Advocaat en Mediator hecht grote waarde aan de beveiliging en bescherming van uw persoonsgegevens en zorgt, rekening houdend met de stand van de techniek, voor passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. In het geval Vlasman Advocaat en Mediator gebruik maakt van diensten van derde partijen, zoals een IT-leverancier, zal Vlasman Advocaat en Mediator in het kader van de bescherming van persoonsgegevens in een verwerkersovereenkomst afspraken vastleggen over afdoende beveiligingsmaatregelen.

#### **Artikel 8 Bewaartermijn persoonsgegevens**

1. Vlasman Advocaat en Mediator bewaart persoonsgegevens die worden verwerkt niet langer dan noodzakelijk is voor de hiervoor genoemde doeleinden van de gegevensverwerking dan wel op grond van wet- en regelgeving is vereist.

#### **Artikel 9 Privacy rechten van betrokkenen**

1. Een verzoek tot inzage, correctie, beperking, verzet, overdraagbaarheid van gegevens, verwijdering van uw persoonsgegevens of intrekking van eerder gegeven toestemming, kunt u sturen via onderstaande contactgegevens. U ontvangt binnen vier weken na ontvangst van uw verzoek nader bericht.
2. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij Vlasman Advocaat en Mediator aan uw verzoek als betrokkene geen of niet volledige uitvoering kan geven. Hierbij valt te denken aan de geheimhoudingsplicht van advocaten en wettelijke bewaartermijnen.
3. Uw verzoeken zoals hiervoor bedoeld, kunt u richten aan: Vlasman Advocaat en Mediator, t.n.v. mr. B.N. Vlasman, [barend@vlasman.com](mailto:barend@vlasman.com), 0031641219218.
4. Teneinde zeker te weten dat wij op basis van uw verzoek de betreffende persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken, vragen wij u ter verificatie een kopie over te leggen van een geldig paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs met een afgeschermd pasfoto en BSN-nummer. Vlasman Advocaat en Mediator neemt alleen verzoeken in behandeling die betrekking hebben op uw eigen persoonsgegevens.

#### **Artikel 10 Gebruik social media**

1. Op de website(s) van Vlasman Advocaat en Mediator ([www.barendvlasman.com](http://www.barendvlasman.com)) zijn knoppen (ook wel buttons genaamd) en/of links opgenomen om webpagina's te kunnen promoten of delen op sociale (media) netwerken of websites van derden, zoals LinkedIn. Vlasman Advocaat en

Mediator houdt geen toezicht op en is niet verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door en via zulke derde partijen. Het gebruik van die media is dus voor uw eigen risico. Voordat u van die diensten van derde partijen gebruik maakt, is het raadzaam eerst het privacy statement van die derden door te lezen.

#### **Artikel 11 Statistieken en cookies**

1. Vlasman Advocaat en Mediator houdt gebruiksgegevens bij van de website(s) voor statistische doeleinden. De langs deze weg verzamelde persoonsgegevens zijn in beginsel anoniem en worden niet door Vlasman Advocaat en Mediator verkocht aan derden.
2. Teneinde het gebruiksgemak van de website(s) van Vlasman Advocaat en Mediator te vergroten, wordt gebruik gemaakt van zogenaamde 'cookies'. Een cookie is een klein tekstbestand dat tijdens uw bezoek op de website(s) van Vlasman Advocaat en Mediator op bijvoorbeeld uw computer, tablet of smartphone wordt geplaatst. U kunt het gebruik van deze cookies op elk gewenst moment weigeren, hoewel dit de functionaliteit en het gebruiksgemak van de website(s) kan beperken.
3. De website van Vlasman Advocaat en Mediator maakt gebruik van cookies van Google Analytics om, in hoofdlijnen, het gebruikersgedrag en algemene trends te volgen en rapportages te verkrijgen. Dit helpt om de werking van de website(s) te verbeteren. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover derde partijen de informatie namens Google verwerken. Door gebruik te maken van de website(s) van Vlasman Advocaat en Mediator geeft u toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hiervoor omschreven. Eveneens worden cookies geplaatst door het gebruik van buttons en/of links, zoals hiervoor onder 'Gebruik social media' is omschreven. Vlasman Advocaat en Mediator heeft geen invloed op het plaatsen en gebruik van cookies door die derde partijen.
4. Op de website van de Autoriteit Consument en Markt (<https://www.consuwijzer.nl/telecom-post/internet/privacy/uitleg-cookies>) leest u meer over cookies en hoe u deze kunt blokkeren of verwijderen.

#### **Artikel 12 Aanpassing privacy statement**

1. Vlasman Advocaat en Mediator heeft het recht de inhoud van dit privacy statement op ieder gewenst moment zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. Aanpassingen van het privacy statement worden op de website van het advocatenkantoor gepubliceerd. Raadpleeg daarom met regelmaat onze website(s).

#### **Artikel 13 Vragen & Contact**

1. Bij vragen of opmerkingen over de verwerking van uw persoonsgegevens en dit privacy statement kunt u contact opnemen met Barend Vlasman.

Deze algemene voorwaarden en bijlagen zijn bijgewerkt per 20 januari 2022.