



ALGEMENE VOORWAARDEN SVC GROEP

1. WAARVOOR DIENEN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN?

- 1.1 Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor iedereen en voor elke opdracht die wij uitvoeren. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.
- 1.2 Wij bieden verschillende diensten. Op het gebied van advies, accountancy, bedrijfsovername, compliance en opleiding. De specifieke voorwaarden die gelden voor deze diensten leggen wij vast in specifieke modules. Wij spreken schriftelijk met u af welke modules naast deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. Wijken de afspraken in de module af van deze algemene voorwaarden? Dan gaan de afspraken in de module voor.

2. WIE ZIJN WIJ?

- 2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle opdrachten die u verstrekt aan de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid SVC Groep B.V. of één of meerdere van haar dochterondernemingen:
 - de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid SVC Registeraccountants B.V.,
 - de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid SVC Controlling & Advies B.V.,
 - de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid SVC Compliance B.V.,
 - de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Volmachtenaudits B.V.,allen gevestigd aan de Prinses Marielaan 1, 3818 HL te Amersfoort.
- 2.2 Waar wij in deze voorwaarden het woord 'wij' of 'ons' gebruiken, bedoelen wij daarmee één of meerdere van deze rechtspersonen. Waar wij het woord 'u' gebruiken, bedoelen wij daarmee de rechtspersoon of natuurlijke persoon die een opdracht heeft verstrekt aan ons.

3. WANNEER GELDEN DEZE VOORWAARDEN?

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht die u aan ons verstrekt. Dus ook op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten. En de voorwaarden gelden ook ten opzichte van eventueel aan u verbonden (groeps)vennootschappen.
- 3.2 Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en alle voor ons werkzame personen kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.
- 3.3 Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk met u gemaakte afspraken voor.
- 3.4 Als u zelf ook gebruikt maakt van algemene voorwaarden, wijzen wij hierbij uitdrukkelijk de toepasselijkheid van die voorwaarden van de hand.

4. ALGEMENE AFSPRAKEN OVER DE OPDRACHT

- 4.1 Wij leggen een opdracht altijd schriftelijk vast. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat wij de door u ondertekende opdrachtbevestiging retour hebben ontvangen. De opdrachtbevestiging is gebaseerd op de informatie die u op dat moment aan ons heeft verstrekt. Als de opdrachtbevestiging de gemaakte afspraken niet juist en volledig weergeeft, moet u ons dat direct laten weten.



- 4.2 Wij sluiten de overeenkomst met u voor onbepaalde tijd. Tenzij wij met u schriftelijk een andere afspraak maken. Of tenzij iets anders is geregeld in de specifieke module die op de overeenkomst van toepassing is.
- 4.3 U en wij kunnen de overeenkomst op elk moment opzeggen. Dat moet schriftelijk gebeuren.
- 4.4 Wij moeten ons houden aan gedrags- en beroepsregels. Wij mogen daarom nooit iets doen of nalaten, wanneer dat in strijd is met deze regels.
- 4.5 Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Tenzij wij schriftelijk iets anders met u afspreken.
- 4.6 Als de werkzaamheden bij u op kantoor worden uitgevoerd verwachten wij dat zorgt u voor een werkplek voor onze medewerkers die voldoet aan de eisen die de Arboret aan een beeldscherm werkplek stelt.

5. WELKE INFORMATIE HEBBEN WIJ VAN U NODIG?

- 5.1 Wij zullen u laten weten welke informatie en welke stukken wij van u nodig hebben voor het goed uitvoeren van de opdracht. U moet al deze informatie op tijd aan ons geven.
- 5.2 Beschikt u verder nog over informatie die voor ons van belang kan zijn in verband met de opdracht? Dan verwachten wij dat u ons daarover op de hoogte stelt.
- 5.3 U staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie die u aan ons geeft. Ook wanneer deze informatie van derden afkomstig is.
- 5.4 Wilt u uw stukken terug, nadat wij de opdracht hebben uitgevoerd? Dan sturen wij die retour zodra u daarom vraagt.
- 5.5 Stuurt u de door ons gevraagde informatie en stukken niet op tijd of niet op de goede manier aan ons toe? En duurt het uitvoeren van de overeenkomst daardoor langer? Dan moet u de daardoor veroorzaakte extra kosten en extra honorarium vergoeden.

6. HOE VOEREN WIJ UW OPDRACHT UIT?

- 6.1 Wij bepalen op welke wijze wij de opdracht uitvoeren. En welke persoon dat doet.
- 6.2 Als u een opdracht verstrekt aan een bij ons werkzame persoon, dan beschouwen wij dat als een opdracht die u aan ons verstrekt. Het maakt daarbij niet uit of het de bedoeling is dat de opdracht door een specifieke persoon wordt uitgevoerd. Wij kijken daarmee af van wat is bepaald in artikel 7:404 BW. Ook kijken wij daarmee af van artikel 7:407 lid 2 BW, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor het geval waarin aan twee of meer personen een opdracht is verstrekt.
- 6.3 Moeten wij voor de opdracht meer werkzaamheden verrichten dan vooraf met u afgesproken? En moeten wij u daardoor meer kosten rekenen? Dan vragen wij eerst uw toestemming voor die extra werkzaamheden.
- 6.4 Het kan voorkomen dat het nodig is om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht. Dat doen wij pas nadat wij dat met u hebben afgesproken.

7. GEHEIMHOUDING

- 7.1 Wij houden alle informatie met betrekking tot op opdracht geheim tegenover derden. Tenzij wij op grond van de wet of beroepsregels verplicht zijn om bepaalde informatie bekend te maken.
- 7.2 Wij zullen de informatie die wij van u krijgen niet gebruiken voor een ander doel dan voor het uitvoeren van de opdracht. Daarvoor geldt één uitzondering. Wij mogen deze informatie wel gebruiken, wanneer wij voor onszelf moeten optreden in een tucht-, civiele, of strafprocedure. Maar alleen wanneer deze informatie daarvoor van belang is.



- 7.3 U mag de inhoud van door ons opgestelde rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen niet openbaar maken. Tenzij wij u daarvoor voorafgaand schriftelijke toestemming hebben verleend. Of tenzij het gaat om een uiting die juist bedoeld is om derden van de daarin opgenomen informatie te voorzien.
- 7.4 Wij zullen de in dit artikel genoemde verplichtingen ook opleggen aan door ons ingeschakelde derden.



8. INTELLECTUELE EIGENDOM

- 8.1 Het kan voorkomen dat wij in het kader van de opdracht producten gebruiken of ontwikkelen waar intellectuele eigendomsrechten (bijvoorbeeld octrooi, auteursrecht e.d.) op van toepassing zijn. Denkt u daarbij bijvoorbeeld aan computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen of (model)contracten. In dat geval berusten deze rechten bij ons.
- 8.2 U mag deze producten niet verveelvoudigen, openbaren of exploiteren. Ook niet via een derde.

9. HONORARIUM

- 9.1 Wij spreken schriftelijk met u af wat ons honorarium voor de opdracht is.
- 9.2 Ons honorarium is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht.
- 9.3 Wij hebben het recht om onze tarieven (jaarlijks) te indexeren. Wij baseren ons daarbij op de Consumentenprijsindex (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Het jaar waarin onze tariefafpraak tot stand is gekomen geldt hierbij als 100. Maken wij in een bepaald jaar geen gebruik van het recht om onze tarieven te indexeren, dan vervalt ons recht hierdoor niet. Bij een eventuele tariefaanpassing in daaropvolgende jaren wordt de CPI van november van dat jaar vergeleken met de CPI van het jaar van de tariefafpraak.
- 9.4 Wij declareren in beginsel maandelijks. Tenzij wij met u schriftelijk een andere afspraak maken. Declaraties van door ons ingeschakelde derden berekenen wij zo spoedig mogelijk aan u door. Over ons honorarium kan omzetbelasting verschuldigd zijn. Wij specificeren dat op onze nota.

10. BETALING

- 10.1 U moet onze declaraties binnen veertien dagen na de factuurdatum betalen. U kunt onze declaraties niet verrekenen met een eventuele vordering die u op ons heeft.
- 10.2 Betaalt u niet op tijd? Dan sturen wij u een aanmaning. Betaalt u daarna nog steeds niet? Dan moet u een rente op basis van 8% per jaar betalen over het openstaande bedrag.
- 10.3 Als wij in redelijkheid gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten moeten maken, dan komen die ook voor uw rekening.
- 10.4 Als wij vinden dat uw betalingsgedrag of uw financiële situatie daarom vraagt, moet u ons zo snel mogelijk (aanvullende) zekerheid geven. Wij mogen bepalen in welke vorm. Als u de gevraagde zekerheid niet stelt, mogen wij de verdere uitvoering van onze opdracht, na een zorgvuldige afweging van de belangen, opschorten. Wij verrichten dan dus geen werkzaamheden meer voor u.
- 10.5 Heeft u samen met iemand anders een opdracht aan ons gegeven? Dan bent u beiden hoofdelijk verantwoordelijk voor het betalen van onze declaraties.

11. HEEFT U EEN KLACHT?

- 11.1 Wij behandelen uw opdracht natuurlijk met aandacht en zorg. Heeft u toch een klacht over de wijze waarop wij uw opdracht hebben uitgevoerd? Of over een factuur? Dan kunt u die klacht schriftelijk bij ons indienen.
- 11.2 Uw schriftelijke klacht moet u indienen binnen 60 dagen na ontvangst van de stukken of de factuur waar uw klacht betrekking op heeft. Kon u de oorzaak voor uw klacht redelijkerwijs pas later ontdekken? Dan moet u de klacht indienen binnen 60 dagen nadat u de oorzaak had kunnen ontdekken.
- 11.3 Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.



- 11.4 Als u een klacht heeft ingediend, moet u nog steeds voldoen aan uw betalingsverplichting.
- 11.5 Bent u het niet eens met de wijze waarop wij de klacht hebben behandeld? Dan treedt de geschillenregeling in werking zoals opgenomen in artikel 16.2 en 16.3 van deze algemene voorwaarden.

12. AANSPRAKELIJKHEID

- 12.1 Mochten wij onverhoopt een beroepsfout maken, dan is onze aansprakelijkheid beperkt. Wij zijn aansprakelijk tot maximaal driemaal het bedrag van het honorarium voor de desbetreffende (deel)opdracht over het laatste kalenderjaar.
- 12.2 Als de fout is ontstaan door opzet of grove nalatigheid van ons, gelden deze beperkingen niet.
- 12.3 Is de fout veroorzaakt doordat u ons onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt? Dan zijn wij voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.

13. BINNEN WELKE TERMIJN MOET U ONS AANSPREKEN?

- 13.1 Meent u een vordering op ons te hebben? Of meent u bevoegd te zijn de overeenkomst met ons te ontbinden? Dan moet u ons aanspreken binnen één jaar na het beëindigen of opleveren van de (deel)opdracht waar uw aanspraak betrekking op heeft. Na deze termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken.

14. WELKE AFSPRAKEN GELDEN ER OVER COMMUNICATIE MET ONS?

- 14.1 Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Als deze contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.
- 14.2 Wij kunnen per gewone post met u communiceren, maar ook per e-mail. Aan het gebruik van e-mail en internet kleven echter risico's. Denk aan vervorming, vertraging, onderschepping, manipulatie en virussen. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit uit het gebruik van e-mail en/of internet.
- 14.3 Bestaat er een meningsverschil over de inhoud van een e-mail? Of over de vraag of wij uw e-mail hebben ontvangen? Dan zijn de data-uittreksels uit onze computersystemen bepalend.

15. PRIVACY

- 15.1 Het gebruik van onze diensten kan de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. Bij de meeste van ons diensten fungeren wij daarbij als verantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 4 sub 7 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Wij leven dan uiteraard alle eisen na die uit dien hoofde op ons rusten op grond van de AVG. Voor bepaalde gespecificeerde diensten kunnen wij fungeren als verwerker zoals bedoeld in artikel 4 sub 8 van de AVG. In die specifieke gevallen, waarin wij kwalificeren als verwerker, zullen wij met u een verwerkersovereenkomst opstellen.
- 15.2 Wij zullen passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van persoonsgegevens die door ons worden verwerkt. Onze medewerkers en andere natuurlijke personen die onder onze verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de door u verstrekte persoonsgegevens. Wij zullen passende maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot de persoonsgegevens.



- 15.3 De door ons gehouden persoonsgegevens worden bewaard gedurende de termijn die wettelijk is bepaald of zoals wij met u hebben afgesproken in onze opdracht tot dienstverlening.

16. TOEPASSELIJK RECHT, MEDIATION EN FORUMKEUZE

- 16.1 Op alle overeenkomsten die u met ons sluit is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Als wij een geschil met u niet hebben kunnen oplossen, geven wij er de voorkeur aan te proberen dit geschil op te lossen met behulp van mediation volgens het op dat moment geldende reglement van de Mediatorsfederatie Nederland te Rotterdam.
- 16.3 Als u niet voor mediation kiest, of als het geschil ook niet door middel van mediation wordt opgelost, wordt het geschil, of dat gedeelte waarover wij het nog niet eens zijn, opgelost op de wijze zoals vastgelegd in het Arbitragereglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam.





MODULE ADVIES

1. ALGEMEEN

- 1.1 Deze module is van toepassing, wanneer wij dat met u hebben afgesproken. Wij bevestigen dat in de opdrachtbevestiging.
- 1.2 De voorwaarden in deze module gelden samen met het bepaalde in de algemene voorwaarden en maken daarvan onlosmakelijk deel uit.

2. WAT MAG U VAN ONS VERWACHTEN?

- 2.1 Wij zullen uw opdracht uiteraard naar beste weten en kunnen uitvoeren.
- 2.2 Wij zorgen ervoor dat de opdracht altijd uitgevoerd wordt door een persoon die daarvoor de juiste kwalificaties heeft. Welke kwalificaties dit zijn spreken wij schriftelijk met u af.
- 2.3 Wilt u de opdracht door een specifieke persoon laten uitvoeren? Dan proberen wij daarvoor te zorgen. Wij mogen na overleg met u deze persoon vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.4 Wij proberen de opdracht af te ronden binnen de termijn die wij vooraf aan u opgeven. Maar vaak zijn wij afhankelijk van externe factoren. Daarom is de opgave van de termijn altijd vrijblijvend. Tenzij wij uitdrukkelijk met u een vaste termijn afspreken.
- 2.5 Als wij dit met u hebben afgesproken, ronden wij onze (deel)opdracht af met een rapport. Wij vragen u om dit rapport binnen 14 dagen goed te keuren. Hebben wij binnen die termijn geen reactie van u gehad? Dan gaan wij ervan uit dat u het rapport goedkeurt.

3. WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

- 3.1 Om de opdracht goed uit te voeren, is van belang dat onze adviseur zorgvuldig wordt geïntroduceerd binnen uw organisatie. Wij verwachten van u dat u daarvoor zorgt.
- 3.2 Onze adviseur heeft voor de opdracht informatie nodig en inzage in bepaalde documenten. Wij verwachten van u dat u deze documenten en gegevens aan onze adviseur geeft, wanneer hij daarom vraagt.
- 3.3 Heeft onze adviseur gedurende de looptijd van de opdracht faciliteiten nodig voor de uitvoering van de opdracht (zoals bijvoorbeeld werkruimte, telefoon, secretaresse e.d.)? Dan verwachten wij dat u deze faciliteiten kosteloos ter beschikking stelt.

4. KUNT U DE OPDRACHT ANNULEREN?

- 4.1 Ja, dat kan. Doet u dat meer dan een maand voor aanvang van de uitvoering van de opdracht, dan is dat kosteloos. Maar doet u dat op een kortere termijn, dan moet u 25% van het overeengekomen offertebedrag betalen. Zou de opdracht langer dan een maand lopen? Dan zijn de annuleringskosten beperkt tot 25% van het gedeelte dat u over de eerste maand had moeten betalen.

5. DUUR EN EINDE VAN DE OPDRACHT

- 5.1 De opdracht begint op het met u afgesproken moment. En komt tot een einde wanneer de afgesproken werkzaamheden volledig zijn uitgevoerd.
- 5.2 Bent u van mening dat de opdracht niet het gewenste effect heeft? Dan mag u de opdracht voortijdig beëindigen. U moet dan een opzegtermijn van één maand aanhouden. Voor ons geldt hetzelfde.
- 5.3 Zegt u na deze termijn op? Dan hebben wij recht op doorbetaling van het honorarium over één maand. Zou de opdracht nog meerdere jaren lopen? Dan hebben wij ook recht op vergoeding van één maand per jaar dat de opdracht naar verwachting nog zou lopen.



6. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- 6.1 Wij voeren de opdracht alleen ten behoeve van u uit. Derden, zoals uw klanten of partijen waarmee u samenwerkt, kunnen daaraan geen rechten ontleen.
- 6.2 U vrijwaart ons voor alle aanspraken die door derden tegen ons worden ingesteld die (direct of indirect) te maken hebben met de door ons uitgevoerde werkzaamheden of uitgebracht advies.

7. HOEGAAN WIJ OM MET BELANGENCONFLICTEN OF MET OVERNAME VAN PERSONEEL?

- 7.1 Wij zullen tijdens de uitvoering van de opdracht (en binnen drie maanden na beëindiging van de opdracht) geen opdrachten van derden aannemen, wanneer daardoor een conflict kan ontstaan met uw belangen.
- 7.2 Zowel u als wij zullen niet actief personen werven die voor de andere partij werken. Dat geldt tijdens de duur van de opdracht. Maar ook gedurende redelijke tijd daarna.



MODULE AUDIT

1. ALGEMEEN

- 1.1 Deze module is van toepassing, wanneer wij dat met u hebben afgesproken. Wij bevestigen dat in de opdrachtbevestiging.
- 1.2 De voorwaarden in deze module gelden samen met het bepaalde in de algemene voorwaarden en maken daarvan onlosmakelijk deel uit.

2. WAT MAG U VAN ONS VERWACHTEN?

- 2.1 Wij voeren audits uit op het gebied van naleving van de Wet op het financieel toezicht of een andere in de opdrachtbevestiging gespecificeerde grondslag.
- 2.2 Onze werkzaamheden bestaan in grote lijnen uit het verzamelen van informatie, het toetsen van de juistheid van deze informatie, het vellen van een oordeel en het vertalen van ons onderzoek en ons oordeel naar een rapport.

3. WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

- 3.1 Wij verwachten van u dat u ons inzage geeft in alle stukken die wij nodig hebben voor het uitvoeren van de audit. Verder moet u ons alle informatie geven (mondeling en schriftelijk) waar wij voor het uitvoeren van onze audit om vragen.

4. GEHEIMHOUDING

- 4.1 In de algemene voorwaarden hebben wij met u afgesproken hoe wij omgaan met de gegevens die wij van u hebben ontvangen. In het kader van deze specifieke diensten bestaan daarop aanvullingen.
- 4.2 Wij verstrekken rapporten die wij naar aanleiding van uitgevoerde audits opstellen alleen aan u en, indien dit een andere partij is, de geauditeerde. Wij verstrekken rapporten nooit aan andere partijen. Tenzij u ons daarvoor schriftelijk toestemming geeft.
- 4.3 Wij mogen rapporten ook gebruiken voor statistisch of vergelijkend onderzoek. Maar wij gebruiken de rapporten alleen geanonimiseerd. Dus in een zodanige vorm, dat de daarin opgenomen gegevens niet op u terug te voeren zijn.
- 4.4 U mag het rapport uitsluitend verstrekken aan aanbieders, waarmee u samenwerkt of wil gaan samenwerken en aan toezichthouders. Verdere verspreiding van de rapporten die wij naar aanleiding van uitgevoerde audits opstellen is niet toegestaan zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

5. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- 5.1 Wij voeren de opdracht alleen ten behoeve van u uit. Derden, zoals uw klanten, kunnen daaraan geen rechten ontleen.
- 5.2 U vrijwaart ons voor alle aanspraken die door derden tegen ons worden ingesteld die (direct of indirect) te maken hebben met de door ons uitgevoerde audit.

