

## Algemene Voorwaarden Empato Letselschade B.V. (versie 1 oktober 2021)

### Artikel 1 - Begrippen

In deze algemene voorwaarden en de overeenkomst van opdracht worden de volgende begrippen gebruikt:

- Aanbod:** iedere aanbieding door Empato aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten.
- Advocaat:** de eventueel door Empato en/of Opdrachtgever ingeschakelde Advocaat.
- Bedrijf:** de natuurlijk of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- Buitengerechtigde kosten:** alle kosten van Empato als bedoeld in artikel 6:96BW voor Diensten die voor een Consument worden verricht.
- Consument:** (de wettelijke vertegenwoordigers van) het letselschadeslachtoffer, nabestaanden of een ander natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- Derde(n):** medewerkers, vertegenwoordigers, advocaten en/of gemachtigden van de Wederpartij, de werkgever van Consument, verzekeraars, medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen, bouwkundig adviseurs, rekenbureaus, assurantiëttussenpersonen, letselschade experts of kantoren waarmee Empato een samenwerking heeft, derden die Empato inschakelt voor hun boekhouding, externe auditors en overige door Opdrachtgever en/of Empato ingeschakelde deskundigen en/of andere partijen.
- Diensten:** de door Empato op grond van een Overeenkomst te verrichten Diensten waaronder:
  - het verhalen van Schade die een Opdrachtgever heeft geleden of nog zal lijden ten gevolge van een Ongeval;
  - het optreden als belangenbehartiger van letselschadeslachtoffers en nabestaanden;
  - het verhalen van loonschade voor werkgevers conform artikel 6:107a BW.
- Empato:** Empato Letselschade B.V., gevestigd aan het adres Coolsingel 104 (3011AG) te Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder handelsregisternummer 82956065 die een Overeenkomst aangaat met Opdrachtgever.
- Honorarium:** de financiële vergoeding en kosten die een Bedrijf verschuldigd is voor de Diensten van Empato.
- Ongeval:** de in de overeenkomst van opdracht genoemde gebeurtenis waardoor Schade voor de Opdrachtgever is ontstaan.
- Opdrachtgever:** Consument of Bedrijf die een Overeenkomst heeft gesloten met Empato.
- Overeenkomst:** iedere schriftelijke overeenkomst van opdracht tussen Empato en Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn;
- Schade:** alle materiële en immateriële schade die Opdrachtgever heeft geleden en/of nog zal lijden door het Ongeval. Voor een Bedrijf valt hieronder tevens de geleden en/of nog te lijden schade die verhaalbaar is conform artikel 6:107a BW.
- Wederpartij:** een partij die naar het oordeel van Opdrachtgever en/of Empato aansprakelijk gehouden kan worden voor de loonschade en/of Schade of een verzekeringsmaatschappij die contractueel verplicht is tot uitkering.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod, elke Overeenkomst en op alle Diensten.
- Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Empato aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
- Afwijking van deze algemene voorwaarden is uitsluitend mogelijk in uitzonderlijke situaties en voor zover dit expliciet en schriftelijk met Empato is overeengekomen.
- Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
- Deze algemene voorwaarden prevaleren boven de algemene voorwaarden van Opdrachtgever en/of Derden.
- Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
- Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
- In het geval Empato niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft hij zijn recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

### Artikel 3 - Het Aanbod

1. Ieder Aanbod is vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Empato behoudt zich het recht voor om een aan hem verstrekte opdracht tot het verrichten van Diensten niet te aanvaarden dan wel terug te geven.
3. Empato is slechts aan een Aanbod aan een Consument gebonden indien er een schriftelijke overeenkomst van opdracht is gesloten.
4. Empato is slechts aan een Aanbod aan een Bedrijf gebonden indien er een schriftelijke overeenkomst van opdracht is gesloten en/of het Aanbod door het Bedrijf per email binnen 5 werkdagen wordt bevestigd.

### Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst met een Opdrachtgever komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een overeenkomst van opdracht van Empato heeft ondertekend en een exemplaar (ingescand of origineel) aan Empato heeft geretourneerd. De Overeenkomst met een Bedrijf kan ook tot stand komen door een expliciet en ondubbelzinnig akkoord per e-mail van een medewerker van het Bedrijf op het Aanbod.
2. Empato is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontlelen.
3. Elke Overeenkomst wordt aangegaan met Empato als bedrijf en niet met een individueel persoon die met Empato is verbonden.
4. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

### Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich meebrengt dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan. De Opdrachtgever is gerechtigd om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen.
2. In het geval dat Empato zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt dient Opdrachtgever Empato schriftelijk en met een aangetekend schrijven in gebreke te stellen. Opdrachtgever dient hierbij de tekortkomingen duidelijk te omschrijven. Empato heeft vervolgens 15 werkdagen de tijd om zijn verplichtingen alsnog na te komen. Wanneer Empato binnen deze termijn niet zijn verplichtingen is nagekomen, is Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen.
3. De Overeenkomst kan door Empato tussentijds direct worden opgeschort of beëindigd indien Opdrachtgever niet binnen een door Empato gestelde redelijke termijn voldoet aan zijn verplichtingen zoals vastgesteld in deze algemene voorwaarden of voortzetting van de Overeenkomst anderszins niet in redelijkheid van Empato kan worden verlangd.
4. Bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever of Empato als bedoeld in lid 1 t/m 3 van dit artikel dient de Opdrachtgever de reeds gemaakte Buitengerechtelijke kosten en/of het Honorarium die niet verhaald kunnen worden op de Wederpartij te vergoeden aan Empato.
5. Indien Empato en/of de Advocaat heeft geoordeeld dat er geen redelijke kans (meer) is om het gewenste resultaat te bereiken, heeft Empato het recht om de Overeenkomst te beëindigen. Empato zal dan op eerste verzoek van Opdrachtgever de medewerking verlenen die nodig is zodat het opgebouwde dossier deugdelijk overgedragen kan worden aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen partij.
6. De Overeenkomst kan door Empato direct en zonder inachtneming van een opzegtermijn buitengerechtelijk worden ontbonden indien:
  - Bij Opdrachtgever op (een deel van) het vermogen beslag is gelegd;
  - Opdrachtgever onder curatele staat en/of zijn bevoegdheid tot het beschikken van zijn vermogen op een andere manier verliest;
  - Een (voorlopige) surséance van betaling door Opdrachtgever wordt aangevraagd;
  - De Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard.
7. Indien Empato de Overeenkomst ontbindt heeft de Opdrachtgever geen recht op terugbetaling van vooruit betaalde bedragen, geen recht op schadevergoeding en/of ongedaanmaking van prestaties welke Empato reeds heeft verricht.
8. In geval van ontbinding van de Overeenkomst dient de Opdrachtgever de reeds gemaakte Buitengerechtelijke kosten en/of het Honorarium die niet verhaald kunnen worden op de Wederpartij te vergoeden aan Empato.

### Artikel 6 - Uitvoering van de Diensten

1. Empato zal zich inspannen om de overeengekomen Diensten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Empato staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
2. De Overeenkomst op basis waarvan Empato de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontlelen aan de inhoud van de

Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Empato aangeboden Diensten worden uitgevoerd.
4. Empato zal zich inspannen voor het behalen van een (financieel) resultaat maar garandeert nooit dat een bepaald (financieel) resultaat behaald zal worden.
5. Voor de uitvoering van de werkzaamheden dient Empato in bepaalde gevallen Derden in te schakelen. De Derden die Empato inschakelt, zijn met zorgvuldigheid geselecteerd, waarbij kwaliteit van dienstverlening hoog in het vaandel staat. Empato geeft echter geen garantie voor door Derden verrichte werkzaamheden.

### **Artikel 7 - Bewaartermijn van oude dossiers**

1. Opdrachtgever kan het eigen dossier (exclusief de medische informatie) zelf downloaden in de online omgeving genaamd iLetsel. Via de website van Empato kan ingelogd worden in deze online omgeving.
2. Het dossier van Opdrachtgever zal tot 5 jaar na het afwikkelen en/of afsluiten van het dossier en/of de laatste inhoudelijke werkzaamheden van Empato in het digitale archief van iLetsel worden bewaard tenzij Empato het noodzakelijk acht om het dossier langer te bewaren.
3. Op het moment dat de termijn van 5 jaar is verstreken zal het dossier met de hierbij behorende stukken worden vernietigd. Empato is niet verplicht Opdrachtgever te informeren over deze vernietiging.

### **Artikel 8 - Verplichtingen van Opdrachtgever en Empato**

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Empato verzochte informatie en gegevens tijdig en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Empato niet in staat is zijn Diensten (zo goed als mogelijk) te kunnen verlenen. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever. Onder de voornoemde verplichting valt onder andere het verschaffen van informatie die nuttig kan zijn voor het beoordelen van de aansprakelijkheid van de Wederpartij alsmede het bewijzen en vaststellen van de omvang van de Schade en de (medische) causaliteit. Opdrachtgever is voorts gehouden Empato onverwijld op de hoogte te stellen van nieuwe informatie waarmee Opdrachtgever bekend raakt gedurende de uitvoering van de Overeenkomst en die voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang kan zijn, waaronder in elk geval begrepen informatie omtrent ontvangen (deel)betalingen overgemaakt door de Wederpartij aan Opdrachtgever.
2. Empato is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan hem verstrekte informatie te controleren. Empato is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Empato voor Derden is samengesteld en/of aan Derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Empato kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Empato gerechtigd om zijn werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 5 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Empato.
4. Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten dan wel nalaten, waardoor de uitvoering van de Diensten wordt gefrustreerd dan wel onmogelijk wordt gemaakt.
5. Opdrachtgever dient met betrekking tot de Diensten de gewenste medewerking te verrichten, relevante stukken ter beschikking te stellen en juiste inlichtingen te verstrekken.
6. Empato zal de Wederpartij opdracht geven om de (voorschotten op de) overeengekomen schadevergoeding direct over te maken naar de rekening van Opdrachtgever en de Buitengerechtelijke kosten direct over te maken naar Empato.
7. Opdrachtgever geeft toestemming aan Empato voor het uitbrengen van geanonimiseerde berichten met betrekking tot de letselschadezaak van Opdrachtgever. Deze berichten kunnen onder andere gebruikt worden voor marketing en acquisitie doeleinden bijvoorbeeld reviews, ratings, testimonials en klantcases.
8. Opdrachtgever wordt door Empato op de hoogte gehouden over de voortgang en behandeling van de letselschadezaak of het verhaal van de loonschade. Daarnaast adviseert Empato over de voortgang en eventuele vervolgstappen die genomen kunnen worden. Ook kan Opdrachtgever zelf in de online omgeving genaamd iLetsel de stand van zaken bekijken.

### **Artikel 9 - Inschakelen van Derden**

1. Empato kan een Derde inschakelen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
2. In het geval Empato een Derde inschakelt, zal Empato de kosten hiervoor in beginsel vergoeden en/of verhalen op de Wederpartij als Buitengerechtelijke kosten.
3. In het geval Opdrachtgever een Derde inschakelt, zijn de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtgever.

4. Indien een Derde wordt ingeschakeld, is Opdrachtgever verplicht om onvoorwaardelijke medewerking te verlenen, hieronder valt onder andere:

- Opdrachtgever dient de door de Derde opgevraagde (medische) informatie te verstrekken;
- Opdrachtgever dient op tijd te verschijnen op de (onderzoeks)afspraken welke met de Derde worden gepland.

5. Wanneer Opdrachtgever bovengenoemde verplichtingen niet nakomt, kan Empato de reeds gemaakte kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.

### **Artikel 10 – Doorverwijzing naar een Advocaat**

1. Empato is gerechtigd om Opdrachtgever door te verwijzen naar een Advocaat. Empato zal Opdrachtgever hierover altijd vooraf informeren. Deze doorverwijzing kan plaatsvinden indien:

- De Wederpartij geen (volledige) aansprakelijkheid erkent;
- Een discussie ontstaat tussen Empato en Wederpartij over de omvang van de Schade en/of (medische) causaliteit;
- Er een naar het oordeel van Empato andere gegronde reden is voor doorverwijzing.

2. De Opdrachtgever maakt met de Advocaat afspraken over de (proces)strategie en het Honorarium. Op het moment dat Opdrachtgever krachtens lid 1 van dit artikel wordt doorverwezen naar een Advocaat, komen de kosten hiervoor voor de rekening van Opdrachtgever.

3. Bij doorverwijzing van Opdrachtgever door Empato naar een Advocaat, zal Empato de Advocaat voorzien van het gehele dossier van Opdrachtgever inclusief de medische informatie.

### **Artikel 11 – Adviezen van Empato**

1. Empato brengt bij het uitvoeren van zijn Diensten adviezen uit aan Opdrachtgever. Deze adviezen zijn nooit bindend of dwingend maar uitsluitend adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen risico en verantwoordelijkheid of hij deze adviezen opvolgt.

2. De door Empato verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nooit aan te merken als een medisch, fiscaal en/of accounting-technisch advies.

3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Empato verplicht om door hem verstrekte adviezen en/of voorstellen te beoordelen. Indien Empato wordt vertraagd in zijn werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Empato gedaan voorstel of advies, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen en/of schade, zoals onder andere vertraging of het vervallen van een voorstel van de Wederpartij.

4. De aard van de Diensten brengt met zich dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren zoals onder andere de kwaliteit, volledigheid, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en volledigheid, als ook voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

5. Opdrachtgever zal Empato schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van specifieke aspecten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

### **Artikel 12 – Buitengerechtigde kosten en het Honorarium van Empato**

1. Uitsluitend in de overeenkomst van opdracht worden afspraken gemaakt tussen Empato en Opdrachtgever omtrent de Buitengerechtigde kosten en/of het Honorarium voor de Diensten van Empato. Met een Bedrijf kan in afwijking van het voorgaande ook via email afspraken gemaakt worden over het Honorarium van Empato voor de Diensten.

2. De Diensten die Empato verricht voor een Consument vallen onder Buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW en worden verhaald op de Wederpartij. Empato zal deze kosten niet bij de Consument in rekening brengen behoudens in de gevallen zoals omschreven in artikel 5. De Consument draagt met het tekenen van de overeenkomst van opdracht de vordering tot vergoeding van de Buitengerechtigde kosten over aan Empato die dit aanvaardt (cessie). Empato kan de Buitengerechtigde kosten rechtstreeks verhalen op de Wederpartij en de Consument geeft toestemming aan de Wederpartij om deze kosten rechtstreeks te voldoen aan Empato.

### **Artikel 13 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Empato gaat zorgvuldig om met de (persoons-)gegevens van Opdrachtgever en zal deze conform de geldende (privacy)wet- en regelgeving gebruiken en in overeenstemming met het Privacy statement van Empato Letselschade (versie 1 oktober 2021).

2. Opdrachtgever staat er voor in dat de door hem verstrekte gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van Derden en/of andere partijen. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Empato tegen elke (rechts-)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Empato op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de

overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

4. Bij het uitvoeren van de Diensten is Empato gerechtigd om alle informatie die hiervoor noodzakelijk is te verstrekken aan en op te vragen bij de Wederpartij, andere partijen en/of Derden. Deze informatie kan ook medische informatie bevatten.

5. Met het ondertekenen van de overeenkomst van opdracht geeft Opdrachtgever, voor zover vereist, toestemming om:

- Gegevens over Opdrachtgever op te nemen in het digitale dossier van iLetsel (inclusief email en medische informatie).
- Gegevens over Opdrachtgever te verstrekken aan of op te vragen bij de Wederpartij, andere partijen en/of Derden, indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten. Deze informatie kan ook medische informatie bevatten.
- Een externe auditor inzage in het dossier van Opdrachtgever te geven ter toetsing van de kwaliteit van de Diensten in het kader van de inschrijving van Empato in het register van het Nationaal Keurmerk Letselschade. Een externe auditor heeft echter geen inzage in medische gegevens.
- Empato zal Opdrachtgever informeren, als medische gegevens aan de Wederpartij, andere partijen en/of Derden worden verstrekt.
- Opdrachtgever kan deze toestemming intrekken. Dit kan echter gevolgen hebben voor het verhalen van de Schade.

### Artikel 14 – Overmacht

1. Empato is niet aansprakelijk wanneer Empato ten gevolge van een overmacht situatie zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Empato wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Empato, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens Derden aan Empato zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of tekortkomingen van eventuele bij de uitvoering van de Dienst betrokken Derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Empato of door hem ingeschakelde Derden en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Empato buiten zijn invloedssfeer vallen en de nakoming van zijn verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben Empato en Opdrachtgever beiden het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle Buitengerechtelijke kosten en/of het Honorarium die gemaakt zijn vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald voor zover deze niet op de Wederpartij verhaald kunnen worden. Empato is niet verplicht om Opdrachtgever enige vorm van schadevergoeding te betalen voor de gevolgen van de ontbinding of de overmacht.

### Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. Een fout of onzorgvuldigheid in de dienstverlening van Empato kan uitsluitend leiden tot aansprakelijkheid van Empato. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in verband hiermee wordt uitbetaald onder de door Empato afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering. Indien deze verzekeraar niet uitkeert, is de totale aansprakelijkheid van Empato beperkt tot het totale bedrag dat aan Buitengerechtelijke kosten dan wel Honorarium is ontvangen door Empato in de desbetreffende zaak. Aan Empato verbonden (natuurlijke- en rechts)personen zijn in geen geval aansprakelijk. Empato is niet aansprakelijk voor fouten, onzorgvuldigheden en/of tekortkomingen van (ingeschakelde) Derden en/of andere partijen. Opdrachtgever vrijwaart Empato en de aan Empato verbonden (natuurlijke- en rechts) personen voor alle aanspraken door Derden en/of andere partijen waarvoor de aansprakelijkheid van Empato is uitgesloten. Deze vrijwaring omvat ook de daarmee verband houdende kosten.

2. Empato sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Empato is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

3. Indien Opdrachtgever de uit deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, kan Empato hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Hieronder valt onder andere het niet, niet tijdig of het nalaten om te voldoen aan de op Opdrachtgever rustende verplichtingen.

4. Empato is nimmer aansprakelijk voor een fout of onzorgvuldigheid in de dienstverlening ten gevolge van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie.

5. Voorstellen en/of adviezen van Empato zijn niet bindend. Ze zijn adviserend van aard. Voorstellen en/of adviezen van Empato zijn uitsluitend bedoeld voor Opdrachtgever. Andere partijen en/of Derden kunnen daaraan nimmer rechten ontleen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of hij voorstellen en/of adviezen van Empato opvolgt. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om zijn eigen keuzes te maken die afwijken van voorstellen en/of adviezen van Empato. Empato is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van het al dan niet opvolgen van voorstellen en/of adviezen die aan Opdrachtgever zijn verstrekt.

6. Empato is niet aansprakelijk voor de gevolgen van onjuiste, onvolledige en/of te late verzending en/of ontvangst van e-mails, brieven, poststukken, en andere elektronische/digitale informatiedragers.

7. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Empato vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Empato binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst en/of afwikkeling van het dossier en/of de laatste inhoudelijke werkzaamheden van Empato vervalt elke vorm van aansprakelijkheid van Empato.

### **Artikel 16 - Geheimhouding**

1. Empato en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van de Diensten. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de Diensten en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien:

(i) het verstrekken van informatie van belang is voor de uitvoering van de Overeenkomst of op grond van een door Opdrachtgever verleende toestemming als bedoeld in artikel 13;

(ii) de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is; of

(iii) informatie op grond van een wettelijke bepaling of gerechtelijke uitspraak moet worden verstrekt

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Empato opgestelde adviezen, rapportages, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de Diensten. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met Derden en/of andere partijen.

3. Indien Empato op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie te verstrekken en Empato zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Empato niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan Derden en/of andere partijen en/of publicatie van verklaringen of adviezen van Empato, is de vooraf schriftelijke toestemming van Empato vereist. Opdrachtgever zal Empato vrijwaren voor alle aanspraken van Derden en/of andere partijen indien deze schriftelijke toestemming van Empato ontbreekt.

### **Artikel 17 - Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van Empato waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Empato en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever.

2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van Empato rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan andere partijen (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Empato. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Empato opgeleverde adviezen, rapporten en/of overige zaken, dient Empato schriftelijk akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

3. Empato en Opdrachtgever zullen elkaar informeren en passende maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten of auteursrechten voordoet.

### **Artikel 18 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die hij aan Empato verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die hij van de Wederpartij, Derden en/of andere partijen heeft verkregen en welke aan Empato zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Diensten.

2. Opdrachtgever vrijwaart Empato van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart Empato voor alle aanspraken van de Wederpartij, Derden en/of andere partijen welke voortvloeien uit de Diensten verricht ten behoeve van Opdrachtgever.

4. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Empato verstrekt, staat Opdrachtgever ervoor in dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

### **Artikel 19 - Klachten**

1. Klachten over de uitvoering van de Diensten, kunnen door Opdrachtgever schriftelijk worden gemeld via [info@empato.nl](mailto:info@empato.nl) met als onderwerp 'Klacht'. Klachten dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid, te worden gemeld.

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Empato de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. Empato zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van een klacht schriftelijk reageren op de klacht.

4. Empato en Opdrachtgever zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
5. Indien een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan de Opdrachtgever een klacht indienen bij het NIVRE. Informatie over deze klachtenprocedure is te vinden op onze website onder 'klachtenreglement'.

### Artikel 20 – Overige bepalingen

1. Indien Opdrachtgever in strijd handelt of afwijkt van adviezen van Empato, komen de gevolgen hiervan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Hieronder valt in ieder geval:
  - het (tijdelijk) laten rusten van het verhalen van de Schade;
  - het niet inschakelen van een Advocaat of Derde;
  - het, in strijd met het advies van Empato, met de Wederpartij sluiten van een overeenkomst ter beëindiging van het verhalen van de Schade;
2. Het door Opdrachtgever inschakelen van Empato en/of een Advocaat kan gevolgen hebben voor de dekking van een (rechtsbijstand)verzekering van Opdrachtgever. Deze gevolgen komen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. De medewerkers, directie, aandeelhouder(s) en andere personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen deze algemene voorwaarden jegens Opdrachtgever inroepen. Hieronder vallen ook de aansprakelijkheidsbeperkingen.

### Artikel 21 – Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Empato en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Empato heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.
3. In het geval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Empato en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.