

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN NERA VASTGOED B.V.

1. **Definities**

Diensten: alle werkzaamheden op het terrein van transaction services, asset management, consultancy, property management en projectontwikkeling, welke werkzaamheden onderwerp zijn van een Overeenkomst of anderszins door Nera Vastgoed in opdracht en/of ten behoeve van Opdrachtgever zijn verricht, al dan niet onder beschikbaarstelling van goederen, alsmede alle daaruit voortvloeiende resultaten;

E-mailbericht: een elektronische overbrenging van handels- en administratieve gegevens, waaronder Offertes, orders, opdrachten en adviezen, zodanig dat het bericht door een ontvanger die beschikt over een gangbare inrichting en aansluiting voor het ontvangen van e-mailberichten kan worden gelezen en opgeslagen;

Offerte: een vrijblijvende uitnodiging aan derden tot het verstrekken van een opdracht, daaronder mede verstaan aanbiedingen;

Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die aan Nera Vastgoed opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten, alsmede haar rechtsoptvolger(s);

Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Nera Vastgoed en Opdrachtgever tot stand is gekomen, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan daarvan;

Nera Vastgoed: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Nera Vastgoed B.V., gevestigd te Utrecht, de gebruik(st)er van deze algemene voorwaarden, mede omvattende de aan haar gelieerde ondernemingen die deze algemene voorwaarden hanteren;

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 24405647.

2. **Toepasselijkheid**

2.1 De Voorwaarden maken deel uit van alle Offertes en Overeenkomsten en zijn van toepassing op alle overige (rechts)handelingen van Nera Vastgoed, alsook op (stilzwijgend tot stand gekomen) doorlopende en/of aanvullende opdrachten van Opdrachtgever, al dan niet in de zin van artikel 15.2 van de Voorwaarden.

2.2 In het geval dat de Voorwaarden en een Overeenkomst onderling tegenstrijdige clausules zouden bevatten, prevaleert de Overeenkomst.

2.3 Indien enig onderdeel van de Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van

de Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen gebonden zijn zich in te spannen om in goed overleg een vervangend beding vast te stellen dat geldig is en de oorspronkelijke bedoelingen van partijen zo veel als mogelijk benadert.

3. **Totstandkoming van Overeenkomsten**

3.1 Offertes binden Nera Vastgoed niet en gelden slechts als een uitnodiging tot het verstrekken van een opdracht.

3.2 Een Overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever een Offerte van Nera Vastgoed schriftelijk en/of per E-mailbericht heeft geaccepteerd en Nera Vastgoed niet binnen 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van die acceptatie het aanbod jegens Opdrachtgever schriftelijk en/of per E-mailbericht heeft herroepen, dan wel indien Nera Vastgoed een telefonisch, schriftelijk of per E-mailbericht verstrekte opdracht schriftelijk en/of per E-mailbericht aan Opdrachtgever heeft bevestigd, dan wel indien door Nera Vastgoed uitvoering aan een opdracht wordt gegeven.

3.3 Indien Nera Vastgoed op verzoek van Opdrachtgever enige prestatie levert voordat een Overeenkomst tot stand is gekomen en de opdracht alsnog niet of pas later tot stand komt door toedoen van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever Nera Vastgoed alle reeds gemaakte kosten, alsmede het onderhanden werk en de reeds gereserveerde capaciteit en uren van medewerkers, zoals m.b.t. projectmanagement, tegen de gebruikelijk door Nera Vastgoed gehanteerde tarieven betalen.

3.4 Offertes zijn te allen tijde onder voorbehoud van een wijziging in de eisen die het Ministerie van Financiën of andere regelgevende/toezichthoudende instanties tijdens de opdrachttuitvoering aan door ons geoffereerde oplossingen stellen. Bovendien zijn Offertes met betrekking tot financieringsproducten onder voorbehoud van wijzigingen in de (hypotheek)rente.

3.5 In geval van afwijkingen van de opdracht ten opzichte van de onderliggende Offerte of Overeenkomst, zal Nera Vastgoed hierover in een zo vroeg mogelijk stadium inlichten.

4. **Wijzigingen en aanvullingen Overeenkomst**

- 4.1 Wijzigingen of aanvullingen op enige bepaling in een Overeenkomst en/of de Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk en/of per E-mailbericht worden overeen- gekomen.
- 4.2 Ingeval een wijziging uitstel van de uitvoering van een Overeenkomst inhoudt, behoudt Nera Vastgoed zich het recht voor om Opdrachtgever alle reeds gemaakte kosten, alsmede het onderhanden werk en de reeds gereserveerde capaciteit en uren van medewerkers, zoals met betrekking tot projectmanagement, tegen gangbare tarieven en als direct opeisbaar in rekening te brengen. Wanneer het uitstel onredelijk lang duurt, zal Opdrachtgever op basis van artikel 15.5 van de Voorwaarden alsnog het gehele in de Overeenkomst begrote bedrag onmiddellijk opeisbaar verschuldigd zijn.

5. **Prijzen**

- 5.1 Alle prijzen van Nera Vastgoed zijn uitgedrukt in euro's en exclusief omzetbelasting.
- 5.2 In geval van prijsoverschrijding van een Offerte of Overeenkomst als gevolg van wijzigingen in de verkoopcondities van leveranciers en andere door Nera Vastgoed ingeschakelde derden, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen of belastingen en verhoging van het prijsindexcijfer van het CPB, zal Nera Vastgoed Opdrachtgever hiervan tijdig inlichten. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, geldt dat overschrijdingen tot 10% door Opdrachtgever als begrotingsrisico worden geaccepteerd. Bij overschrijdingen boven 10% zullen partijen over de gevolgen hiervan in overleg treden.

6. **Betaling**

- 6.1 Nera Vastgoed zal maandelijks achteraf factureren, tenzij in de Offerte anders is aangegeven.
- 6.2 Opdrachtgever zal de hem in rekening gebrachte bedragen telkens binnen 30 dagen na factuurdatum voldoen bij gebreke waarvan onmiddellijk het verzuim intreedt.
- 6.3 Alle betalingen zullen zonder korting, inhouding of verrekening geschieden op een door Nera Vastgoed aan te wijzen bankrekening.
- 6.4 Nera Vastgoed is te allen tijde en om welke reden dan ook gerechtigd om, alvorens (verder) te presteren, van Opdrachtgever te eisen dat vooruitbetaling van het Opdrachtgever een

deugdelijke zekerheid stelt bij gebreke waarvan onmiddellijk het verzuim intreedt.

- 6.5 Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één Opdrachtgever, dan zijn alle Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
- 6.6 Door het enkele verstrijken van een betalingstermijn of door het niet tijdig stellen van een deugdelijke zekerheid na een verzoek van Nera Vastgoed daartoe is Opdrachtgever in verzuim. Vanaf dat moment zijn alle vorderingen van Nera Vastgoed op Opdrachtgever, inclusief de wettelijke rente daarover, uit hoofde van de betreffende Overeenkomst en daarmee samenhangende overeenkomsten, onmiddellijk opeisbaar en is Opdrachtgever verplicht om Nera Vastgoed alle eventuele (buiten)gerechtelijke kosten te vergoeden.
- 6.7 Na 60 dagen betalingsachterstand zal Nera Vastgoed een incassobureau inschakelen, teneinde de vordering te doen incasseren.

7. **Uitvoering van Overeenkomst**

- 7.1 De uitvoering door Nera Vastgoed van een Overeenkomst geschiedt op basis van de op het moment van het sluiten van de betreffende Overeenkomst geldende omstandigheden en, voor zover afhankelijk van prestaties van derden, op de door die derden aan Nera Vastgoed verstrekte gegevens.
- 7.2 Opdrachtgever dient Nera Vastgoed onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die van belang zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Meerkosten voortvloeiend uit extra werkzaamheden als gevolg van deze (nieuwe) informatie zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 7.3 Opdrachtgever zal aan Nera Vastgoed alle voor de uitvoering van een Overeenkomst benodigde gegevens en materialen, waaronder maar niet beperkt tot informatiedragers, binnen een door Nera Vastgoed te bepalen redelijke termijn ter beschikking stellen en ervoor zorgdragen dat de benodigde gegevens conform de door Nera Vastgoed opgegeven specificaties zijn.
- 7.4 Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Nera Vastgoed nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de (eigen) organisatie van Opdrachtgever die bij het

- uitvoeren van de Diensten betrokken (zullen) zijn. Als Nera Vastgoed daarom verzoekt, verschaft Opdrachtgever op zijn locatie Nera Vastgoed kosteloos een (eigen) werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax- en/of datanetaansluiting.
- 7.5 Nera Vastgoed kan in overleg met Opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de Diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het opdrachtteam kan ook op verzoek van Opdrachtgever in overleg met Nera Vastgoed plaatsvinden.
- 7.6 Nera Vastgoed is gerechtigd om zich – voor zover noodzakelijk - bij de uitvoering van een Overeenkomst te bedienen van door haar uit te kiezen derden, met wie Nera Vastgoed in eigen naam, maar voor rekening van Opdrachtgever overeenkomsten afsluit.
- 7.7 Nera Vastgoed zal zich tot het uiterste inspannen om overeengekomen leveringstijden in acht te nemen. Desondanks zijn leveringstijden altijd indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
- 7.8 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is Opdrachtgever gedurende de duur van de Overeenkomst niet gerechtigd tot aanpassing of wijziging van de Diensten.
- 8. Nera Vastgoed als gemachtigde van Opdrachtgever**
- 8.1 Nera Vastgoed treedt op als gemachtigde van Opdrachtgever indien en voor zover de opdrachtgever de adviseur daartoe schriftelijk heeft aangewezen, dan wel dat dit in de Overeenkomst is vastgelegd. Het ontbreken van een schriftelijke machtiging kan Nera Vastgoed niet worden tegengeworpen, indien en voor zover Nera Vastgoed bewijst dat Opdrachtgever anderszins uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, dan wel dat het optreden als gemachtigde uit de gegeven omstandigheden of de aard van de opdracht voortvloeit.
- 8.2 Opdrachtgever zal indien en voor zover Nera Vastgoed als gemachtigde is aangewezen, niet buiten Nera Vastgoed om orders en aanwijzingen geven aan derden die bij de uitvoering van het project, waarop de Opdracht betrekking heeft, betrokken zijn. Indien de Opdrachtgever in een dringend geval desondanks orders of aanwijzingen als hier bedoeld heeft gegeven, zal hij Nera Vastgoed daarvan onverwijld in kennis stellen. Nera Vastgoed is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen van orders en aanwijzingen als hier bedoeld.
- 9. Reclamé**
- Indien Opdrachtgever het oneens is met de inhoud van een factuur, dient binnen 2 weken na verzending ervan hierover schriftelijk en/of per E-mailbericht te worden gereclameerd. M.b.t. eventuele onvolkomenheden in de Diensten, die redelijkerwijs niet binnen deze gestelde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, dient onmiddellijk na constatering, doch uiterlijk 2 weken na beëindiging van de Overeenkomst schriftelijk en/of per E-mailbericht te worden gereclameerd.
- 10. Intellectuele eigendomsrechten**
- 10.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, berusten de volledige auteursrechten en alle overige rechten van intellectuele en industriële eigendom met betrekking tot de door Nera Vastgoed geleverde Diensten, zoals merkrechten, modelrechten, octrooirechten, sui generis databankrechten, etc., uitsluitend bij Nera Vastgoed. Dit betekent onder meer dat het zonder uitdrukkelijke toestemming van Nera Vastgoed niemand zal zijn toegestaan om enig gebruik in welke vorm dan ook te maken van de door Nera Vastgoed bedachte ideeën, visies en ontwerpen. Toestemming van Nera Vastgoed aan Opdrachtgever en/of andere partijen zal alleen plaatsvinden in de vorm van een schriftelijk gebruiksrecht. Enig verder of ander gebruik dan hetgeen is overeengekomen, is wettelijk verboden. Is ter zake niets overeengekomen, dan geldt het eerste gebruik als overeengekomen.
- 10.2 Voor zover Nera Vastgoed ideeën heeft ontwikkeld en ter kennisgeving van Opdrachtgever heeft gebracht – op welke wijze dan ook - die niet zouden vallen onder een van de in het vorige lid omschreven rechten, dan zal Opdrachtgever zich volledig onthouden van gebruik van deze ideeën, zolang zij daarvoor Nera Vastgoed niet volledig betaald heeft en zal Opdrachtgever met inachtneming van lid 6 van dit artikel jegens een ieder geheimhouding betrachten met betrekking tot deze ideeën.
- 10.3 Ingeval Opdrachtgever Nera Vastgoed gegevens en materiaal aanlevert waarop auteursrechten, portretrechten of andere (aanverwante) rechten

- van intellectuele en industriële eigendom van derden rusten, vrijwaart Opdrachtgever Nera Vastgoed voor alle mogelijke aanspraken van derden.
- 10.4 Begrotingen, plannen, catalogi, spreadsheets met formules en andere materialen waaruit (technische) know how van Nera Vastgoed blijkt, die in het kader van een Offerte of tijdens de uitvoering van een Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, blijven eigendom van Nera Vastgoed. Opdrachtgever dient deze zaken, alsmede de daarin vervatte informatie, in het bijzonder know how betreffende de te leveren prestaties, geheim te houden en niet aan derden ter beschikking te stellen. Resultaten uit Overeenkomsten die aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, dienen strikt voor eigen gebruik, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
- 10.5 Nera Vastgoed is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever jegens derden. Nera Vastgoed zal bij de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zonder voorafgaande toestemming van Nera Vastgoed aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van Nera Vastgoed, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportage ter beschikking stellen. Externe communicatie (zoals persberichten etc.) over de opdracht vindt in gezamenlijk overleg en met naamsvermelding van Nera Vastgoed plaats.
- 10.6 Partijen, daaronder mede te verstaan hun werknemers, alsmede gelieerde ondernemingen, verbinden zich om voldoende maatregelen te treffen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot elkaars gegevens van vertrouwelijke aard waarvan zij bij de uitvoering van de Overeenkomst kennis nemen.
- 11. Overmacht**
- 11.1 Indien Nera Vastgoed door overmacht wordt verhinderd de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft zij het recht om zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering van een Overeenkomst op te schorten of een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zulks naar haar keuze, zonder dat zij tot enige schadevergoeding of garantie is gehouden.
- 11.2 Onder overmacht wordt ten dezen onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan: staking, afsluiting, brand, machinebreuk, storingen aan de netwerk server en andere bedrijfsstoornissen (hetzij bij Nera Vastgoed, hetzij bij haar leveranciers van goederen en diensten), transportstoringen en andere buiten haar macht liggende gebeurtenissen, zoals oorlog, blokkade, oproer, daden van terrorisme, diefstal, epidemie, devaluatie, overstroming en stormen, alsmede plotselinge verhoging van invoerrechten en accijnzen en/of belastingen, vertraging of uitblijven van levering door leveranciers, het niet verkrijgen van benodigde vergunningen en andere overheidsmaatregelen.
- 12. Aansprakelijkheid en exoneratie**
- 12.1 De Diensten komen te allen tijde tot stand op basis van een inspanningsverbintenis. Voorgaande betekent dat Nera Vastgoed zich binnen de scope van de Opdracht maximaal zal inspannen om de Diensten naar tevredenheid van Opdrachtgever te leveren, echter Nera Vastgoed kan nimmer garanderen dat het resultaat van de Diensten in voldoende mate overeenkomt met hetgeen Opdrachtgever zich hiervan vooraf heeft voorgesteld.
- 12.2 Nera Vastgoed is slechts aansprakelijk voor de schade die Opdrachtgever lijdt als rechtstreeks gevolg van haar door haar opzet of grove schuld toe te rekenen tekortkomingen of onrechtmatig handelen bij de vervulling van de opdracht begaan, dan wel als gevolg van eventuele gebreken aan zaken. Iedere aansprakelijkheid van Nera Vastgoed voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder mede begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde winst.
- 12.3 Nera Vastgoed is voorts in geen geval aansprakelijk voor vertragungsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van leveringstermijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever, schade wegens door Opdrachtgever gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van een schriftelijke overeenkomst vormt, schade wegens onjuistheden in door Opdrachtgever verstrekte informatie of schade die is veroorzaakt door handelen of nalaten van door Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op

- schadevergoeding van Opdrachtgever is steeds, dat Opdrachtgever na het ontstaan van de schade zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij Nera Vastgoed heeft gemeld.
- 12.4 Goederen worden immer vervoerd voor risico van Opdrachtgever.
- 13. Beperking van aansprakelijkheid**
De eventueel in rechte vastgestelde aansprakelijkheid van Nera Vastgoed zal onder alle omstandigheden beperkt blijven tot € 0,5 miljoen, dan wel tot de beperking van de aansprakelijkheid zoals Nera Vastgoed en Opdrachtnemer die in de Overeenkomst zijn overeengekomen.
- 14. Toeleveranciers**
14.1 Indien een toeleverancier aan Nera Vastgoed het recht tot gebruik van bepaalde zaken slechts verleent overeenkomstig voorkomende algemene voorwaarden en/of specifieke contractsbepalingen gehanteerd door die toeleverancier, kan Nera Vastgoed jegens Opdrachtgever tot niet meer worden gehouden dan voortvloeit uit voornoemde algemene voorwaarden en/of specifieke contractsbepalingen.
- 14.2 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zal Nera Vastgoed eerstgenoemde informeren over de inhoud van de door de toeleverancier gehanteerde algemene voorwaarden en/of specifieke contractsbepalingen.
- 14.3 Als Opdrachtgever via Nera Vastgoed bepaalde zaken van derden koopt, zijn voor wat betreft de rechten en verplichtingen met betrekking tot het gebruik van deze zaken de algemene voorwaarden en/of specifieke contractsbepalingen van die derden in die relatie tot Opdrachtgever van toepassing. Op eerste verzoek zullen voornoemde algemene voorwaarden en/of specifieke contractsbepalingen door Nera Vastgoed aan Opdrachtgever ter hand worden gesteld.
- 15. Beëindiging**
15.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, geldt de opdracht van Opdrachtgever aan Nera Vastgoed voor bepaalde tijd. De opdracht wordt geacht te zijn voltooid indien de Diensten door Nera Vastgoed zijn afgerond en Opdrachtgever niet heeft gereclameerd conform artikel 9 van de Voorwaarden.
- 15.2 Eventuele werkzaamheden door Nera Vastgoed volgend op de in het vorige lid bedoelde voltooiing, leiden automatisch tot een nieuwe overeenkomst tussen Nera Vastgoed en Opdrachtgever, waarvoor Opdrachtgever het door Nera Vastgoed gehanteerde standaardtarief verschuldigd zal zijn.
- 15.3 Indien Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit een Overeenkomst mocht voortvloeien, is Opdrachtgever per onmiddellijk in verzuim en is Nera Vastgoed gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:
- de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld; en/of
 - de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;
 - één en ander onverminderd de andere rechten van Nera Vastgoed en zonder dat Nera Vastgoed tot enige schadevergoeding is gehouden.
- 15.4 In geval van faillissement, (voorlopige) surséance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van Opdrachtgever, zullen van rechtswege alle Overeenkomsten met Opdrachtgever zijn ontbonden, tenzij Nera Vastgoed Opdrachtgever binnen redelijke tijd mededeelt nakoming van (een deel van) de betreffende Overeenkomst te wensen, in welk geval Nera Vastgoed zonder ingebrekestelling gerechtigd is:
- de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld;
 - en/of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;
 - één en ander onverminderd de andere rechten van Nera Vastgoed en zonder dat Nera Vastgoed tot enige schadevergoeding is gehouden.
- 15.5 In geval een Overeenkomst voortijdig door Opdrachtgever wordt beëindigd, alsmede in geval van beëindiging in de zin van lid 3 en 4 van dit artikel, zal Opdrachtgever het gehele in de Overeenkomst begrootte bedrag onmiddellijk opeisbaar verschuldigd zijn.
- 16. Afwikkeling Overeenkomst**
16.1 In alle gevallen waarin de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Nera Vastgoed eindigt, ingevolge enige bepaling van de Voorwaarden of door tussenkomst van de rechter, blijven de Voorwaarden de rechtsverhouding tussen partijen beheersen, voor zover dit voor de afwikkeling van de Overeenkomst noodzakelijk is.

16.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personen die vanuit de Nera Vastgoed betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de opdracht in dienst te nemen of met deze personen over indiensttreding te onderhandelen dan na goedkeuring van Nera Vastgoed.

16.3 Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de voor haar uit dit artikel voortvloeiende verplichtingen, verbeurt zij door dat enkele feit, zonder dat daartoe ingebrekestelling of inachtneming van enige andere formaliteit vereist is, aan Nera Vastgoed een onmiddellijk opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van € 50.000,- (vijftigduizend euro), alsmede een boete van € 1.000,- voor elke dag dat deze tekortkoming voortduurt, onverminderd het recht van Nera Vastgoed op vergoeding van door die tekortkoming geleden schade.

17. Volledige Overeenkomst

Een Overeenkomst, inclusief de Voorwaarden, is een volledige weergave van de rechten en verplichtingen van partijen en treedt in de plaats van alle daaraan voorafgaande schriftelijke en mondelinge afspraken, verklaringen, uitspraken en gedragingen van partijen.

18. Toepasselijk recht, bevoegde rechter

18.1 Op de Voorwaarden, alsmede op alle Overeenkomsten, is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Alle eventuele geschillen die ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst of de Voorwaarden zullen, voor zover niet anders door de wet dwingend voorgeschreven, in eerste instantie worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter te Amsterdam.

19. Klachtenprocedure

19.1 Nera Vastgoed staat voor een goede kwaliteit van haar dienstverlening. Ook vinden wij de tevredenheid van onze klanten belangrijk. In het kader van onze kwaliteitsborging vragen wij u, ingeval u ontevreden bent over onze diensten, hierover een klacht in te dienen.

Wij zullen er alles aan doen om de klacht naar tevredenheid te behandelen. Ook helpt u ons met het indienen van een klacht om onze werkprocessen en dienstverlening nog beter vorm

te geven en op deze wijze uw ontevredenheid in de toekomst te voorkomen.

19.2 Voor het indienen van klachten heeft Nera Vastgoed de volgende procedure. Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:

a. Eerst mondeling uw ongenoegen kenbaar maken: Maak altijd eerst uw ongenoegen mondeling kenbaar bij de persoon die u de dienst heeft geleverd. Onze medewerkers hebben de instructie om u per ommekeer te laten weten hoe zij met uw klacht zullen omgaan.

b. Schriftelijk uw klacht indienen: Indien er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij Nera Vastgoed. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en, voor zover nodig om uw klacht te verduidelijken, voorzien van relevante kopieën en documenten. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen. Uw klacht kunt u schriftelijk of per e-mail naar indienen op onderstaand adres:

Nera Vastgoed BV T.a.v. Directie
Winthontlaan 200
3526 KV Utrecht
Nederland
E-mail: info@neravastgoed.nl

c. Procedure klachtenbehandeling: Binnen een week na ontvangst van uw klacht sturen wij u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze bevestiging wordt u geïnformeerd over bij wie de klacht in behandeling is en wanneer de klacht naar verwachting is beoordeeld. Het kan zijn dat de behandelaar u tijdens de behandeling van uw klacht om nadere informatie of een toelichting op uw klacht vraagt. Zo nodig raadpleegt de behandelaar deskundigen of wordt de behandelaar betrokken. Na behandeling van de klacht ontvangt u een inhoudelijke gemotiveerde reactie.

Wij streven ernaar dat uw klacht binnen 28 dagen na ontvangst is behandeld en u bent

Nera Vastgoed BV, november 2016

geïnformeerd over de beoordeling van de klacht. Vanwege de complexiteit van dossiers of de beschikbaarheid van personen kan het zijn dat deze termijn niet haalbaar is. U wordt in dat geval geïnformeerd over de voortgang.

- d. Nadat uw klacht is behandeld:
Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid te behandelen. Indien u zich echter niet kunt vinden in de reactie of u heeft klachten over de afwikkeling, kunt u de klacht voorleggen aan de Raad Van Arbitrage voor de Bouw (The Court of Arbitration for the Construction Industry). De Raad Van Arbitrage voor de Bouw is te bereiken als volgt:

Postbus 19290
3501 DG UTRECHT The Netherlands
T 030-2 343222
F 030-2 300125
www.raadvanarbitrage.nl

- e. Kwaliteitsbewaking klachtenprocedure:
Binnen Nera Vastgoed is de heer drs. M.J. Gieling MRE belast met het toezicht op naleving van de klachtenprocedure. Ingeval Gieling bij uw dossier of klacht is betrokken of bij zijn afwezigheid treedt de heer drs. ing. P. van Zwet in zijn plaats.

20. Ethiek

- 20.1 Nera Vastgoed is gehouden Opdrachtgever onafhankelijk in een vertrouwenspositie ter zijde te staan. Nera Vastgoed dient alles te vermijden wat de onafhankelijkheid van haar dienstverlening kan schaden.
- 20.2 Nera Vastgoed is gehouden zich te gedragen naar de 'Rules of Conduct for Firms' zoals opgesteld door de RICS op 4 juni 2007.
- 20.3 Iedere medewerker van Nera Vastgoed is gehouden zich te gedragen naar de 'Rules of Conduct for Members' zoals opgesteld door de RICS op 4 juni 2007.
- 20.4 Toezicht op naleving van de Rules of Conduct, evenals behandelen van klachten hieromtrent, geschiedt door de Raad van Advies van Nera Vastgoed.