

Algemene Voorwaarden – Cannoo & Partners B.V.

Versie: 2.0 (1 oktober 2025)

Vestiging/website: Cannoo & Partners B.V. ("Cannoo & Partners", "wij", "ons"). Zie verdere bedrijfs- en contactgegevens op www.cannoo.nl.

Toepassing: deze voorwaarden gelden voor al onze aanbiedingen, offertes, (raam)overeenkomsten en alle andere (rechts)handelingen met (potentiële) opdrachtgevers.

1. Definities

Opdrachtgever: iedere (rechts)persoon die met ons een overeenkomst sluit of wenst te sluiten.

Consument: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Zakelijke Klant: iedere opdrachtgever die geen consument is.

Diensten: al onze diensten, waaronder administratieve dienstverlening, het analyseren en/of interpreteren van gegevens, fiscaal en/of juridisch advies en (proces)begeleiding, opstellen van jaarrekeningen en aangiften, VSO-onderhandelingen, bezwaar- en beroepsprocedures, due diligence, opleveringen en rapportages.

Documentatie: alle door ons vervaardigde of ter beschikking gestelde stukken (o.a. adviezen, memo's, modellen, dashboards, softwareconfiguraties en templates).

Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht (incl. opdrachtbevestiging/proposal + eventuele Bijlagen).

Cloud-omgeving: door of namens ons ingezette IT-voorzieningen en (sub)verwerkers voor hosting, opslag, communicatie of samenwerking.

SEPA-incasso: Europese automatische incasso (Core of B2B) op basis van een door opdrachtgever afgegeven machtiging.

2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van iedere overeenkomst. Afwijkingen gelden alleen indien schriftelijk bevestigd door ons.

2.2. Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: (i) schriftelijke overeenkomst (incl. Bijlagen), (ii) deze Algemene Voorwaarden, (iii) door ons gehanteerde service levels/procedures, (iv) eventueel door opdrachtgever gehanteerde inkoopvoorwaarden – deze laatste worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Indien één of meer bepalingen nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen in stand. Wij treden dan in overleg om een vervangende bepaling vast te stellen met zo veel mogelijk dezelfde strekking.

2.4. Afwijkende bedingen of (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever gelden uitsluitend indien deze door ons uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.

2.5. Indien met opdrachtgever eenmaal een overeenkomst is gesloten onder toepasselijkheid van deze voorwaarden, zijn deze voorwaarden ook van toepassing op alle latere overeenkomsten met diezelfde opdrachtgever.

3. Totstandkoming en duur

3.1. De overeenkomst komt tot stand zodra wij de opdracht schriftelijk hebben bevestigd of zodra wij met instemming van opdrachtgever met de uitvoering zijn gestart.

3.2. Tenzij anders overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd. Opzegging kan schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden; lopende werkzaamheden worden zorgvuldig afgerond, gedeclareerd en dienen betaald te worden.

3.3. Indien opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van verplichtingen, dan wel onder curatele wordt gesteld, faillissement of surseance van betaling aanvraagt of zijn bedrijfsactiviteiten staakt, zijn wij bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te zeggen, onverminderd ons recht op vergoeding van kosten en schade. Een ingebrekestelling is in die gevallen niet vereist.

3.4. Dit artikel laat de rechten van annulering, als toegekend aan de opdrachtnemer in deze voorwaarden, onverlet.

4. Uitvoering, informatieplicht en medewerking

4.1. Wij voeren de opdracht uit als zorgvuldig opdrachtnemer met een inspanningsverplichting. Wij garanderen geen resultaat.

4.2. Opdrachtgever zorgt tijdig, volledig en correct voor alle benodigde gegevens, toegang en medewerking.

4.3. Extra kosten en uren door het niet (tijdig/ volledig) aanleveren van informatie of door wijzigingen/wensen van opdrachtgever worden doorbelast.

4.4. Wij mogen derden inschakelen. Wij betrachten zorg bij selectie; wij zijn niet aansprakelijk voor fouten van zelfstandige derden, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

4.5. Wij volgen geldende wet- en beroepsregels (waaronder beroepsgeheim en meldplichten). Voor zover die regels meebrengen dat informatie aan autoriteiten wordt verstrekt, ontslaat dit ons van een eventuele geheimhoudingsplicht jegens opdrachtgever.

5. Tarieven, indexatie, meerwerk en kosten

5.1. Tenzij anders overeengekomen werken wij op basis van uurtarieven (per rol/senioriteit) en doorbelaste kosten.

5.2. Wij mogen tarieven jaarlijks per 1 januari indexeren conform CPI of marktindex.

5.3. Het tarief van opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht. De door de opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden worden op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen zoals bijvoorbeeld de betaling van een vaste prijs.

5.4. Offertes zijn 30 dagen geldig.

5.5. Begrote uren zijn indicatief; meerwerk wordt tegen de geldende tarieven gefactureerd.

5.6. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is opdrachtnemer gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen, met kennisgeving aan opdrachtgever, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt.

5.7. Reisuren worden eveneens in rekening gebracht.

5.8. De door opdrachtnemer gemaakte kosten (verschotten) worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit griffiekosten, verzendkosten, vervoerskosten en declaraties van ingeschakelde derden (e.e.a. niet limitatief).

5.9. Indien een gemaakte afspraak – waaronder ook te verstaan een bedrijfsbezoek bij de opdrachtgever – niet of niet tijdig wordt nagekomen, dan wordt de daarvoor gereserveerde tijd, op basis van de gebruikelijke uurtarieven van de opdrachtnemer, aan de opdrachtgever in rekening gebracht vanwege gereserveerde capaciteit. Onder niet tijdig dient in ieder geval te worden verstaan, het annuleren van gemaakte afspraken, welke niet tenminste 24 uur van tevoren zijn afgezegd.

6. Facturatie, betalingstermijn en incassokosten

6.1. Facturatie geschiedt maandelijks, per kwartaal achteraf of conform afspraak.

6.2. Indien niet uitdrukkelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen, is de betalingstermijn 14 dagen vanaf factuurdatum (netto, zonder verrekening of opschorting). Voor consumenten gelden eventuele beperkingen van opschorting of verrekening slechts voor zover wettelijk toegestaan.

6.3. verzuim en rente:

- Zakelijke Klant: bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is een contractuele rente van 1,00% per maand verschuldigd (een gedeelte van een maand geldt als een volle maand). In plaats daarvan kunnen wij, naar eigen keuze, de wettelijke handelsrente toepassen indien deze hoger is.

- Consument: bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke rente (art. 6:119 BW) verschuldigd.

6.4. Voor zakelijke klant: indien opdrachtgever in verzuim is met enige betaling, zijn al onze overige vorderingen op opdrachtgever direct opeisbaar. Over die bedragen is de rente van art. 6.3(zakelijke klant) verschuldigd vanaf opeisbaarheid.

6.5. Voor zakelijke klant: Indien de opdrachtgever met een door hem aan de opdrachtnemer verschuldigde betaling in gebreke is, zijn alle andere vorderingen, welke de opdrachtnemer op de opdrachtgever heeft, onmiddellijk opeisbaar, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf de dag van opeisbaarheid is de opdrachtgever over het bedrag van die vorderingen een rente verschuldigd, gelijk aan het bepaalde in het vorige lid.

6.6. Consumenten: incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK) met een minimum van € 40,00 en staffel volgens de wet.

6.7. Zakelijke Klanten: incassokosten 15,00% van de openstaande hoofdsom met een minimum van € 150,00.

6.8. Wij mogen (aanvullende) zekerheid of voorschot verlangen en onze werkzaamheden opschorten bij uitblijven daarvan.

6.9. Betalingen strekken eerst in mindering op kosten, dan rente, dan oudste hoofdsom.

7. Automatische incasso (SEPA) en kosten doorbelasten

7.1. Opdrachtgever kan/mag ons een SEPA-machtiging (Core of B2B) verstrekken. Bij B2B-incasso dient opdrachtgever de machtiging bij zijn bank te registreren.

7.2. Opdrachtgever zorgt voor voldoende saldo en correcte machtigings-/rekeninggegevens.

7.3. Kosten die voortvloeien uit door opdrachtgever te wijten fouten of terugboekingen/bezwaren worden doorbelast. Hieronder in ieder geval:

Door te belasten SEPA-kosten (indicatief – actuele tarieven Mollie nov-2025):

- Direct debit batch: € 0,35 per incasso
- SEPA-incasso: € 0,35 per incasso
- Terugstorting (refund): € 0,25 per transactie
- Chargeback (terugboeking): € 10,00 per transactie
- Mislukte incassopoging: € 0,95 per poging
- Melding Onterechte Incasso: € 65,00 per melding

7.4. Daarnaast brengen wij administratiekosten € 15,00 per handeling in rekening voor het opnieuw aanmaken/verzenden van facturen, het omzetten naar een andere betaalmethode of het handmatig verwerken van betalingen na mislukte incasso.

7.5. De wettelijke SEPA-terugboekingsrechten van de rekeninghouder blijven onverlet (bij Core: zonder opgaaf van reden binnen 8 weken; bij niet-geautoriseerde incasso's tot 13 maanden).

7.6. Bij structurele mislukte incasso's mogen wij de machtiging intrekken en uitsluitend betaling per bankoverschrijving verlangen. Extra kosten/vertraging komen voor rekening van opdrachtgever.

8. Termijnen en oplevering

8.1. Opgegeven (oplever)termijnen zijn streeftermijnen. Fatale termijnen gelden alleen als dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

8.2. Termijnen gaan niet eerder lopen dan nadat alle benodigde informatie is ontvangen en eventuele voorschotten zijn voldaan.

9. Reclames en herstel

9.1. Klachten over onze werkzaamheden of facturen worden binnen 30 dagen na verzending schriftelijk en gemotiveerd ingediend.

9.2. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

9.3. Indien de klacht gegrond is, hebben wij de keuze tussen (i) kosteloos herstel/aanvulling, (ii) redelijke prijsreductie of (iii) (gedeeltelijke) ontbinding met terugbetaling naar evenredigheid.

9.4. Voor zakelijke klant: De opdrachtgever doet afstand van het recht op schuldvergelijking.

10. Intellectuele eigendom, know-how en gebruiksrechten

10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Cannoo & Partners (of door ons ingeschakelde derden) ontwikkelde of geleverde resultaten – waaronder begrepen maar niet beperkt tot rapporten, adviezen, memo's, (model)overeenkomsten, rekenbladen, presentaties, software-configuraties, dashboards, sjablonen, procesbeschrijvingen, methodieken en werkwijzen – berusten uitsluitend bij Cannoo & Partners of haar licentiegevers.

10.2 Onverminderd het voorgaande behoudt Cannoo & Partners alle rechten op haar know-how, standaardmodellen, formats, templates, scripts, (reken)methodieken, werkprocessen en generieke kennis en ervaring die tijdens of naar aanleiding van de werkzaamheden (verder) worden ontwikkeld of toegepast. Opdrachtgever verkrijgt daarop geen rechten, anders dan het in dit artikel verleende gebruiksrecht.

10.3 Onder de voorwaarde van volledige voldoening van alle (betalings)verplichtingen verkrijgt opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht om de door Cannoo & Partners opgeleverde resultaten uitsluitend intern te gebruiken ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering (of – indien opdrachtgever consument is – voor eigen privégebruik). Elk ander gebruik, waaronder openbaarmaking aan of hergebruik door derden, commerciële exploitatie, doorlevering of herdistributie, is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Cannoo & Partners.

10.4 Voor zover openbaarmaking aan derden of toezichthouders/overheidsinstanties noodzakelijk is (bijv. Belastingdienst, accountant, rechter), mag opdrachtgever de betreffende resultaten delen uitsluitend voor dat doelen met bronvermelding, mits opdrachtgever waar mogelijk de vertrouwelijkheid waarborgt.

10.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan de resultaten te wijzigen, te vertalen, te decompileren of daarvan afgeleide werken te maken, tenzij en voor zover dwingend recht dit uitdrukkelijk toelaat of Cannoo & Partners vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

10.6 Cannoo & Partners mag algemene leerpunten, anonieme casuïstiek, templates en generieke oplossingen die in het kader van de opdracht zijn ontwikkeld, vrij blijven inzetten voor andere klanten, opleidingen, kwaliteitsverbetering en productontwikkeling, zonder dat daardoor vertrouwelijke of tot opdrachtgever herleidbare informatie wordt prijsgegeven.

10.7 Eventuele IE-rechten op door opdrachtgever aangeleverde materialen (data, logo's, huisstijl, documenten) blijven bij opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt Cannoo & Partners een beperkte licentie om deze materialen te gebruiken voor de uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever staat er voor in dat deze materialen geen rechten van derden schenden en vrijwaart Cannoo & Partners voor aanspraken van derden ter zake.

10.8 Indien een derde meent dat een door Cannoo & Partners geleverd resultaat inbreuk maakt op diens rechten, zal opdrachtgever Cannoo & Partners hiervan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Cannoo & Partners mag, naar eigen keuze, (i) het gebruiksrecht voor opdrachtgever verwerven, (ii) het resultaat functioneel gelijkwaardig aanpassen of vervangen, of – indien de voorgaande opties niet redelijk zijn – (iii) de betreffende levering ontbinden met terugbetaling van de door opdrachtgever betaalde vergoedingen naar evenredigheid. Iedere verdere aansprakelijkheid is uitgesloten binnen de grenzen van artikel 15 (Aansprakelijkheid).

10.9 Schending van dit artikel kwalificeert als een toerekenbare tekortkoming. Onverminderd het recht op volledige schadevergoeding, verbeurt opdrachtgever in dat geval de in artikel 16 (Boetebeding) opgenomen boete (gedifferentieerd voor Zakelijke Klant en Consument).

10.10 Voor zover wettelijk toegestaan doet Cannoo & Partners afstand van de persoonlijkheidsrechten die een ongehinderde uitoefening van de in dit artikel verleende rechten zouden kunnen beperken; dit laat de IE-eigendom onverlet.

11. Geheimhouding

11.1. Partijen zijn verplicht vertrouwelijke informatie van elkaar geheim te houden, tenzij openbaarmaking vereist is op grond van wet- of regelgeving.

11.2. Wij mogen (anonieme) referenties en ervaringsgegevens gebruiken voor kwaliteitsborging en benchmarking, mits niet herleidbaar tot opdrachtgever.

12. Privacy, gegevensverwerking en datalokalisatie

12.1. Wij kunnen verwerkingsverantwoordelijke zijn (bij eigen cliënten-administraties, dossierplicht, klantacceptatie, compliance) en/of verwerker (indien wij uitsluitend namens

opdrachtgever persoonsgegevens verwerken). Rollen kunnen per dienst verschillen.

12.2. Indien en voor zover wij als verwerker optreden, gelden de verwerkingsafspraken zoals opgenomen in de Bijlage 'Verwerking persoonsgegevens' (kennisname) als onderdeel van deze overeenkomst. Een aparte ondertekening is niet vereist. Waar passend kan op verzoek een afzonderlijke verwerkersovereenkomst worden verstrekt.

12.3. Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen, passend bij de aard, omvang en risico's van de verwerkingen.

12.4. Cloud & subverwerkers. Wij mogen passende (cloud)-dienstverleners en subverwerkers inzetten; wij blijven voor onze eigen verplichtingen verantwoordelijk.

12.5. Datalokalisatie op verzoek. Opdrachtgever kan vooraf schriftelijk verzoeken om verwerking uitsluitend in door opdrachtgever aangewezen systemen of on-premise. Wij beoordelen de haalbaarheid; eventuele meerkosten (inrichting, beheer, beveiliging) worden vooraf begroot en doorbelast.

12.6. Dataminimalisatie en bewaartermijnen. Wij hanteren wettelijke bewaartermijnen (o.a. fiscale bewaarplicht) en interne bewaartermijnen volgens ons privacybeleid.

12.7. Datalekken. Bij een inbreuk in verband met persoonsgegevens informeren wij opdrachtgever conform wet en contract en werken wij mee aan melding en mitigatie.

12.8. Data-portabiliteit. Bij einde overeenkomst verstrekken wij op verzoek en tegen redelijke kosten een export van beschikbare data in gangbaar formaat, mits alle verplichtingen zijn voldaan.

13. Informatiebeveiliging en cyberincidenten (cloud-disclaimer)

13.1. Wij hanteren een 'reasonable security'-norm: maatregelen die redelijkerwijs van een professioneel kantoor van onze omvang zijn te verlangen, mede gelet op stand van de techniek, kosten van implementatie en de verwerkingsrisico's.

13.2. Gebruik van internet, e-mail en cloud brengt inherente risico's met zich. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door storingen, uitval, malware, dataverlies of onbevoegde toegang bij of door telecom- en cloudleveranciers of andere derden, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan onze zijde; de in art. 15 genoemde beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze leidinggevenden.

13.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor eigen systemen, autorisaties, wachtwoorden en endpoint-beveiliging, en voor tijdige melding van (mogelijke) incidenten.

13.4. Opdrachtgever kan kiezen voor lokale verwerking of extra veiligheidsopties (zoals MFA-verplichting, versleutelde uitwisseling, separate VDR). Eventuele meerkosten worden doorbelast.

14. Retentierecht en overdracht dossiers

14.1. Wij mogen stukken en data onder ons houden zolang opdrachtgever niet volledig aan (betalings)verplichtingen heeft voldaan (retentierecht).

14.2. Bij beëindiging leveren wij het dossier aan opdrachtgever of opvolgend adviseur aan, met inachtneming van retentierecht, privacy-regels en redelijke vergoeding voor kopieën, export en overdrachtswerkzaamheden.

15. Aansprakelijkheid en verjaring

15.1. Wij zijn slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

15.2. Fiscale boetes/naheffingsrente die voortvloeien uit onjuiste/onvolledige informatie van opdrachtgever komen niet voor rekening van de opdrachtnemer, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.

15.3. Exoneratie: aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico; bij ontbreken van uitkering maximaal het factuurbedrag van de opdracht in de 12 maanden voorafgaand aan het schade-voorval, met een absoluut maximum van € 250.000,00 per gebeurtenis en € 500.000,00 per jaar.

15.4. Aansprakelijkheid voor indirecte schade (gevolg schade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade) is uitgesloten.

15.5. Aansprakelijkheid vervalt uiterlijk 60 maanden nadat de fiscale aangiften over het betreffende boekjaar zijn ingediend (te vermeerderen met verleend uitstel), of – voor overige diensten – 24 maanden na de dag waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de schade.

15.6. De in dit artikel genoemde beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze leidinggevenden.

16. Boetebeding (gedifferentieerd Consument/Zakelijke Klant)

16.1. Zakelijke Klant. Bij (i) schending van IE-rechten (art. 10), (ii) schending van geheimhouding (art. 11), (iii) onrechtmatige doorbelasting van onze Documentatie aan derden, of (iv) niet-naleving van databeveiligings-instructies waardoor aantoonbaar risico of schade ontstaat, verbeurt de Zakelijke Klant, zonder nadere ingebrekestelling, een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000,00 per overtreding plus € 500,00 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd ons recht op aanvullende schadevergoeding.

16.2. Consument. Voor Consumenten geldt een gematigd boetebeding: € 500,00 per overtreding plus € 50,00 per dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van € 5.000,00.

16.3. Iedere boete staat los van en komt naast het recht op nakoming en schadevergoeding. Rechterlijke matiging ex art. 6:94 BW is niet uitgesloten.

17. Overmacht

17.1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van partijen onafhankelijke omstandigheid die nakoming (tijdelijk) verhindert, waaronder mede: grootschalige storingen in energie/telecom/cloud, pandemieën, overheidsmaatregelen, brand-/waterschade, cyberaanvallen (ook bij derden waarvan wij afhankelijk zijn), stakingen, ziekte van sleutelpersoneel en overige omstandigheden die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet voor onze rekening komen.

17.2. In geval van overmacht worden verplichtingen opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mag iedere partij de overeenkomst schriftelijk beëindigen, zonder schadeplichtigheid.

18. Elektronische communicatie

18.1. Partijen erkennen dat communicatie per e-mail en via (samen)werkomgevingen rechtsgeldig is.

18.2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van niet-tijdige ontvangst, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie die buiten onze redelijke invloedssfeer ligt.

19. Wijziging van voorwaarden

19.1. Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. De gewijzigde versie treedt in werking 30 dagen na bekendmaking.

19.2. Indien een consument-opdrachtgever de wijziging niet accepteert en de wijziging voor hem/haar een wezenlijke verzwarende inhoudt, mag hij/zij de overeenkomst beëindigen per de ingangsdatum van de wijziging.

20. Toepasselijk recht en forumkeuze

20.1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Den Haag. Consumenten behouden het recht geschillen aanhangig te maken bij de rechter van hun woonplaats.

21. Slotbepalingen

21.1. Deze voorwaarden zijn in het Nederlands opgesteld. Eventuele Engelse vertalingen worden uitsluitend verstrekt voor het gemak; bij enig verschil in uitleg of discrepantie prevaleert de Nederlandse tekst.

21.2. Overdracht: rechten en verplichtingen uit de overeenkomst mogen niet zonder schriftelijke toestemming worden overgedragen; toestemming mag aan redelijke voorwaarden worden verbonden.

21.3. Audit: op schriftelijk verzoek van opdrachtgever lichten wij onze maatregelen (art. 12–13) toe; audits door of namens opdrachtgever zijn mogelijk na redelijke aankondiging, binnen kantooruren en met inachtneming van vertrouwelijkheid. Kosten en impact zijn voor opdrachtgever.

Bijlagen bij de Algemene Voorwaarden

Deze bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van de Algemene Voorwaarden Cannoo & Partners (versie 2025). Waar een bijlage strijdig is met de hoofdtekst van de AV, prevaleert de hoofdtekst.

Bijlage A – Betaal- en incassovooraarden

A1. Betaalmethoden

- Automatische incasso (SEPA Core/B2B – voorkeur)
- Overschrijving o.v.v. factuurnummer
- iDEAL/kaart (indien aangeboden)

A2. Door te belasten betaalprovider-kosten (indicatief; worden geactualiseerd op factuur/portaal)

- Direct debit batch: € 0,35 per incasso
- SEPA-incasso: € 0,35 per incasso
- Terugstorting (refund): € 0,25 per transactie
- Chargeback (terugboeking): € 10,00 per transactie
- Mislukte incassopoging: € 0,95 per poging
- Melding onterechte incasso: € 65,00 per melding

A3. Administratiekosten Cannoo & Partners

- Opnieuw factureren/aanpassen betaalmethode/handmatige verwerking na mislukte incasso: € 15,00 per handeling

A4. SEPA-terugboekingsrechten (samenvatting)

- Core: terugboeking binnen 8 weken zonder opgaaf van reden
- Niet-geautoriseerde incasso: tot 13 maanden

A5. SEPA-mandaat

- Het formele SEPA-mandaatformulier maakt onderdeel uit van de Opdrachtovereenkomst (kennisname & registratie bij bank voor B2B).

Bijlage B – Verwerking persoonsgegevens

B1. Rollen

- Verwerkingsverantwoordelijke: o.a. dossiervorming, klantacceptatie (Wwft), facturatie, bewaarplichten.
- Verwerker: waar wij uitsluitend namens opdrachtgever verwerken (administratie, aangiften, loon, dossiers).

B2. Categorieën & doeleinden

- Categorieën: identificatie/contact, financiële/administratieve gegevens, HR-/salaris (waar van toepassing), fiscale gegevens, communicatie/logs.
- Doeleinden: uitvoering overeenkomst, dossiervorming/compliance, kwaliteitsborging/IT-beheer, beveiliging, facturatie/debiteurenbeheer, portaal/e-mail.

B3. Subverwerkers & locaties

- Inzet van passende (cloud)-leveranciers; lijst op verzoek.
- Verwerking primair binnen EU/EER of met passende waarborgen (SCC's).

B4. Bewaren & verwijdering

- Wettelijke termijnen (o.a. 7 jaar fiscaal); periodieke opschoning e-mail/portaal.

B5. Beveiliging

- Passende technische/organisatorische maatregelen (toegangsbeheer, logging, back-ups, updates, versleuteling waar passend, MFA).

B6. Rechten betrokkenen

- Inzage/rectificatie/verwijdering/beperking/overdraagbaarheid/bezwaar binnen wettelijke termijnen.

B7. Datalekken

- Meldplicht en samenwerking conform AVG.

B8. Datalokalisatie op verzoek

- Opdrachtgever kan vooraf verzoeken om lokale/aan te wijzen systemen; haalbaarheid en meerwerk/meerprijs worden vooraf afgestemd.

Bijlage C – Datalokalisatie & IT-eisen

C1. Opties

- Standaard: verwerking via door Cannoo & Partners geselecteerde EU-gebaseerde cloud/portaal/e-mail.
- Lokaal/gescheiden (op verzoek): opslag en verwerking binnen door opdrachtgever gekozen systemen of on-premise omgeving.

C2. Voorwaarden & verantwoordelijkheden

- Extra beveiligings- en beheerlasten (MFA, key-management, segmentatie) kunnen leiden tot meerwerk.
- Opdrachtgever draagt zorg voor toegangsbeheer in eigen omgeving, endpoint-beveiliging en tijdige aanlevering.
- Prestatie-/uptime van door opdrachtgever zelf gekozen platforms valt buiten onze risicosfeer.

Bijlage D – Klachten- en geschillenprocedure

D1. Klachten

- Dien klachten schriftelijk in binnen 30 dagen na ontdekking/factuur.
- Wij bevestigen ontvangst binnen 5 werkdagen en streven naar inhoudelijke reactie binnen 15 werkdagen.

D2. Escalatie

- Indien geen oplossing, kunnen partijen binnen 30 dagen na onze reactie een mediator voorstellen.

- Dit laat de bevoegdheid van de rechter onverlet (forumkeuze: Den Haag; consumenten: rechter van woonplaats).

Bijlage E – Aanlever- en responstermijnen (SLA-light)

E1. Aanlevermomenten (voorbeeld; tenzij anders afgesproken)

- Kwartaaladministratie: aanlevering binnen 10 dagen na kwartaalafsluiting.
- IB/VPB stukken: volledige aanlevering uiterlijk 1 maart/na jaarafsluiting volgens planning.

E2. Reactietermijnen

- E-mail/portaal: binnen 5 werkdagen (spoed in overleg).
- Concepten (aangiften/jaarwerk): binnen 10 werkdagen na volledige aanlevering.

E3. Spoed

- Spoedopdrachten in overleg; spoedtoeslag mogelijk.

Bijlage F – Exit & dataportabiliteit

F1. Export

- Bij einde overeenkomst leveren wij, op verzoek en na volledige voldoening, een data-export in gangbaar formaat (PDF/CSV/MT940/UBL waar beschikbaar).

F2. Termijn & kosten

- Uitvoering binnen 30 dagen na verzoek; kosten op regiebasis conform tarieven.

F3. Retentierecht

- Retentierecht conform AV art. 14: dossiers/data kunnen worden aangehouden zolang niet volledig is betaald.