

Bijlage 1: Tarieven Bosveld

Incasso				
Kosten bij volledig incasseren		€ 0,00		
Kosten bij geen resultaat		€ 49,50		
Kosten bij deelresultaat		staffel <i>kosten bij deelbetalingen</i>		
Onterecht overgedragen/terug gevraagde vordering zonder deelresultaat		€ 49,50		
Gerechtelijke incasso				
Hoofdsom + rente + incassokosten	≤ € 25.000		> € 25.000	
	Onbetwist	Betwist	Onbetwist	Betwist
Opstellen dagvaarding	€ 0,00	€ 129,00 per uur (Bosveld)	€ 129,00 per uur (Bosveld) € 190,00 per uur (advocaat)	€ 129,00 per uur (Bosveld) € 190,00 per uur (advocaat)
Voorschot	staffel <i>voorschot zonder verweer</i>	staffel <i>voorschot met verweer</i>	staffel <i>voorschot zonder verweer</i>	staffel <i>voorschot met verweer</i>
Kosten bij volledig incasseren	€ 0,00	Niet toegewezen juridische kosten	Niet toegewezen juridische en advocaatkosten	Niet toegewezen juridische en advocaatkosten
Kosten bij geen resultaat	Proces- en executiekosten volgens rechterlijke en wettelijke tarieven	Proces- en executiekosten volgens rechterlijke en wettelijke tarieven + niet toegewezen juridische kosten	Proces- en executiekosten volgens rechterlijke en wettelijke tarieven + niet toegewezen juridische en advocaatkosten	Proces- en executiekosten volgens rechterlijke en wettelijke tarieven + niet toegewezen juridische en advocaatkosten
Kosten bij deelresultaat	Proces- en executiekosten volgens rechterlijke en wettelijke tarieven + percentage over het ontvangen bedrag conform staffel <i>kosten bij deelbetalingen</i>	Proces- en executiekosten volgens rechterlijke en wettelijke tarieven + niet toegewezen juridische kosten + percentage over het ontvangen bedrag conform staffel <i>kosten bij deelbetalingen</i>	Proces- en executiekosten volgens rechterlijke en wettelijke tarieven + niet toegewezen juridische kosten + percentage over het ontvangen bedrag conform staffel <i>kosten bij deelbetalingen</i>	Proces- en executiekosten volgens rechterlijke en wettelijke tarieven + niet toegewezen juridische kosten + percentage over het ontvangen bedrag conform staffel <i>kosten bij deelbetalingen</i>
Kosten bij deelbetalingen				
Ontvangen bedrag		Percentage over het ontvangen bedrag (trapsgewijs)		
tot € 3.000,00		15% (met een minimum van € 15,00)		
€ 3.000,00 tot € 5.000,00		10%		
€ 5.000,00 tot € 15.000,00		8%		
€ 15.000,00 tot € 60.000,00		5%		
≥ € 60.000,00		3% tot maximaal 15% van de hoofdsom		
Voorschot zonder verweer				
Hoofdsom		Voorschot		
Tot en met € 500,00		€ 305,00		
Meer dan € 500,00 tot en met € 12.500,00		€ 1.070,00		
Meer dan € 12.500,00 tot en met € 25.000,00		€ 1.685,00		
Meer dan € 25.000,00		zaakafhankelijk		
Voorschot met verweer				
Hoofdsom		Voorschot		
Tot en met € 500,00		€ 563,00		
Meer dan € 500,00 tot en met € 12.500,00		€ 1.328,00		
Meer dan € 12.500,00 tot en met € 25.000,00		€ 1.943,00		

Meer dan € 25.000,00	zaakafhankelijk
----------------------	-----------------

Schuldbewaking	
Hoofdsom	Vergoeding
tot € 3.000,00	50%
€ 3.000,00 tot € 5.000,00	45%
€ 5.000,00 tot € 15.000,00	35%
€ 15.000,00 tot € 60.000,00	25%
≥ € 60.000,00	15%
Voor bewaking, periodieke controle en aanschrijving betaalt u niets.	

Overige tarieven	
Sommatie-exploot	€ 78,00
Debiteurenbezoek incl. verhaalsinformatie	€ 78,00
Uurtarief jurist	€ 129,00
Uurtarief deurwaarder	€ 129,00
Controleren Algemene Voorwaarden	€ 300,00
Akte van constatering	€ 150,00 voor 1,5 uur (daarna geldt er een uurtarief van € 129,00 per uur)

Inname voertuig	
Eenmalig verzoekschrift opstellen	Uurtarief jurist
Verzoekschrift indienen bij Rechtbank door Huisadvocaat	€ 350,00
Verzoekschrift griffierecht	€ 656,00
Beslag op roerende zaken	Btag
Afslepen voertuig	Uurtarief deurwaarder
Afslepen voertuig door sleepbedrijf	€ 150,00. Op dit moment.
In bewaring geven	Btag
Opslagkosten bewaarder	Opslagkosten per dag € 10,-. Op dit moment.
Bankbeslag	Btag
Beslag op onroerende zaken	Btag
Leges Kadaster	€ 63,00
Beslag onder derden	Btag
Overbetekening	Btag
Dagvaarding	Btag
Griffierecht Rechtbank	Afhankelijk van hoofdsom
Kosten betekening vonnis/titel	Btag

Bijlage 2: Tarieven Btag (jaarlijkse herziening)

Ambtshandelingen (art. 2 Btag):	2022 excl. btw
Dagvaarding/oproeping die geding inleidt	€ 103,33
Betekening titel met en zonder bevel	€ 114,01
Betekening van een verzoekschrift en aanzegging verkoop	€ 82,87
Overbetekening diverse beslagen/dagv. in hoofdz.	€ 74,66
Beslag op roerende zaken/nadere aanduiding zaken	€ 137,78
Safeloketbeslag	€ 185,02
Beslag op rechten/effecten op naam	€ 272,67
Beslag op aandelen op naam in NV's en BV's	€ 299,26
Derdenbeslag (niet periodieke betalingen) en beslag op aandelen aan toonder	€ 219,54
Derdenbeslag (periodieke betalingen)	€ 154,14
Derdenbeslag tot verhaal alimentatie	€ 133,43
Beslag onder schuldeiser zelf	€ 182,79
Executie tot afgifte roerende zaken	€ 318,01
Beslag tot (verkrijging van) afgifte	€ 136,76
Beslag op onroerende zaken	€ 189,27
Doorhaling beslag onroerende zaken	€ 67,52
Beslag op schepen/luchtvaartuigen	€ 417,24
Gerechtelijke inbewaringgeving	€ 283,91
Aanplakking	€ 103,68
Executoriale verkoop	€ 362,69
Aanzegging overname executie onroerende zaak door hypotheekhouder	€ 97,37
Ontruiming	€ 270,96
Lijfswang (p-v gijzeling met akte ingevangen stelling)	€ 314,94
Informatieverzoek als bedoeld in artikel 475aa wetboek van Rv	€ 88,77
Bezichtiging als bedoeld in artikel 550 Rv	€ 160,68
Kosten derdenbeslag (art. 3Btag):	2022 excl. btw
Enkelvoudig derdenbeslag	€ 13,34
Twee derdenbeslagen	€ 21,23
Drie of meer derdenbeslagen, elk daaropvolgend beslag	€ 7,91
Samenloop beslagen (art.5 Btag):	2022 excl. btw
Executie tot afgifte met beslag tot (verkrijging van) afgifte	€ 25,57
Kosten getuige(n) (art. 6 Btag):	2022 excl. btw
Beslag (tot afgifte) roerend/op aandelen	€ 26,04
Executie tot afgifte/ontruiming	€ 91,16
Verhoging ex (art. 7 Btag)	2022 excl. btw
Deurwaarder	€ 25,57
Getuige(n) (per 15 minuten, drempelwaarde beslag (tot afgifte) roerend 1,5 uur/ontruiming 3 uur)	€ 15,14
Verhoging ex (art. 8 Btag)	2022 excl. btw
Betekening exploit na vergeefs exploit	€ 32,25
Beslag roerend na eerdere aangekondigde poging	€ 64,90
Lijfswang na eerdere aangekondigde poging	€ 126,90
Tarieven SNG	Tarief 2022 totaal
BRP	€ 1,98
UWV polis	€ 2,15
e-Voi	€ 2,74
RDW	€ 1,72
Handelsregister	€ 5,08
DBR	€ 1,91

Bijlage 5: Algemene voorwaarden

1. Definities en bepalingen

1.1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bosveld: de besloten vennootschap Bosveld Gerechtsdeurwaarders & Incasso's B.V. (en de aan haar verbonden vennootschappen);
2. Opdrachtgever: de rechts- of natuurlijke persoon die met Bosveld een schriftelijke of mondelinge overeenkomst heeft gesloten. Indien een opdracht wordt verstrekt door een tussenpersoon, dan dient de eisende partij hiervoor een machtiging af te geven aan de tussenpersoon en dient dit tevens expliciet aan Bosveld medegedeeld te worden. Blijft de mededeling aan Bosveld achterwege, dan geldt de tussenpersoon als opdrachtgever van Bosveld.
3. Debiteur: de rechts- of natuurlijke persoon tegen wie de door de opdrachtgever verzochte handeling is gericht.

1.2 Toepassingsgebied

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en aanbiedingen tot het verlenen van diensten en/of het geven van (juridisch) advies op het gebied van:

- het incasseren van vorderingen (niet-ambtelijke werkzaamheden);
- het voeren van debiteurenbeheer;
- het voeren van creditmanagement;
- het verrichten van ambtshandelingen (ambtelijke werkzaamheden);
- het houden van toezicht bij veilingen;
- het verstrekken van kredietrapporten.

Dit alles in de ruimste zin van het woord.

1.3 Afwijkende bedingen

Bedingen die afwijken van deze voorwaarden of het toepasselijke Reglement Tarieven van Bosveld zijn van kracht indien en voor zover Bosveld deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.

1.4 Geen plicht tot aanvaarding opdracht

Bosveld heeft het recht niet-ambtelijke opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren. Bosveld kan nimmer tot acceptatie van niet-ambtelijke werkzaamheden worden verplicht.

1.5 Recht tot wijziging algemene voorwaarden

Bosveld behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden, met name

indien gewijzigde omstandigheden met betrekking tot de door Bosveld gehanteerde methoden, technieken en/of tarieven hiertoe aanleiding geven en/of vigerende wet- en regelgeving hiertoe aanleiding geeft.

2. Incasso

2.1 Opdracht

Indien de opdrachtgever Bosveld opdracht geeft tot het incasseren van een vordering, dan machtigt de opdrachtgever daarmee Bosveld om in opdracht van, uit naam van en voor rekening en risico van opdrachtgever, alle benodigde ambtelijke en niet-ambtelijke handelingen te verrichten die naar het oordeel van Bosveld noodzakelijk en/of het meest geëigend zijn. Deze machtiging houdt onder meer in:

- a. het zowel schriftelijk als telefonisch benaderen van debiteur;
- b. het aan debiteur in rekening brengen van rente en kosten;
- c. het ontvangen van gelden;
- d. het treffen van een, gelet op de omstandigheden van het geval, redelijke betalingsregeling;
- e. het (doen) starten van een procedure voor een rechterlijke instantie;
- f. het aanvragen van een faillissement.

2.2 Voorschot

Onverminderd het bepaalde in artikel 11 sub b van de Gerechtsdeurwaarderswet juncto artikel 12 lid 1 van het Besluit Tarieven Ambtshandelingen Gerechtsdeurwaarders, is Bosveld gerechtigd een voorschot te vragen voor door haar te verrichten werkzaamheden. Dit voorschot wordt bij afwikkeling van de opdracht met de opdrachtgever verrekend.

2.3 Betaling

1. Er is sprake van betaling wanneer debiteur de vordering aan Bosveld, aan de opdrachtgever, aan de tussenpersoon danwel aan derden ten behoeve van de opdrachtgever heeft voldaan. Met betaling wordt gelijkgesteld een door debiteur tegenover de opdrachtgever op zich genomen en door de opdrachtgever geaccepteerde tegenprestatie of een verrekening van vorderingen. Hieronder vallen ook teruggehaalde roerende zaken.
2. Iedere betaling strekt allereerst ter voldoening van de door of namens Bosveld gemaakte kosten, vervolgens in mindering op de verschuldigde rente en daarna op de hoofdsom.

3. Bosveld aanvaardt geen aansprakelijkheid voor valutaverlies.

2.4 Intrekking/belemmering

Bosveld is gerechtigd over de ter incasso gestelde vordering incassokosten en/of afwikkelingskosten te berekenen als ware de vordering volledig geïncasseerd indien de opdrachtgever:

- een opdracht intrekt;
- buiten Bosveld om een betalingsregeling of een schikking met debiteur treft;
- van verdere behandeling afziet;
- of Bosveld ondanks ingebrekestelling zonder instructie en/of informatie laat.

Indien Bosveld aan de kwestie meer arbeid heeft verricht dan zij aan de hand van de incasso- of afwikkelingskosten in dit geval vergoed zou krijgen, is Bosveld gerechtigd deze uren tegen de door Bosveld gehanteerde tarieven in rekening te brengen.

3. Verplichtingen opdrachtgever

1. De opdrachtgever is verplicht alle, in het kader van de opdracht door Bosveld aan opdrachtgever, verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen.
2. Indien de opdrachtgever een aantal vorderingen ter incasso over wenst te dragen, zal deze zich op verzoek van Bosveld inspannen dit aantal aan te leveren op een voor computerverwerking geschikte wijze en wel conform de nadere richtlijnen die door Bosveld worden verstrekt.
3. De opdrachtgever zal alle voor de incasso noodzakelijke bescheiden aan Bosveld overdragen.
4. De opdrachtgever zal na het verstrekken van de incasso-opdracht aan Bosveld met betrekking tot de overgedragen vordering geen incassoactiviteiten meer ontplooiën, danwel contact opnemen met debiteur, tenzij Bosveld hiermee instemt.
5. Indien en voor zover de opdrachtgever na het verstrekken van de opdracht aan Bosveld alsnog stukken van of namens de debiteur ontvangt, zal hij deze onverwijld aan Bosveld ter hand stellen c.q. doen toekomen.

4. Tarieven

1. De door Bosveld gehanteerde tarieven zijn opgenomen in het Reglement Tarieven, welk reglement in de meest recente uitgave deel

- uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden.
2. Alle door Bosveld aangegeven tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld, exclusief omzetbelasting.
3. Bosveld belast de door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) bij haar in rekening gebrachte heffing voor toezicht en tuchtrecht door aan haar opdrachtgevers. Dit gebeurt in de vorm van een toeslag van € 1,50 (ex btw) per betekend exploit. Dit bedrag is een aanvulling op de kosten zoals bepaald in het Besluit Tarieven Ambtshandelingen Gerechtsdeurwaarders (Btag). Deze aanvullende kosten kunnen niet worden verhaald op de debiteur en zijn aan dezelfde indexatie onderhevig als de Btag tarieven.
4. Bosveld is gerechtigd haar niet-ambtelijke tarieven op ieder moment te wijzigen. Alsdan is de opdrachtgever gerechtigd hetzij de overeenkomst (tussentijds) schriftelijk te beëindigen, hetzij de overeenkomst voort te zetten op basis van het nieuwe tarief. Indien de opdrachtgever de overeenkomst wenst te beëindigen naar aanleiding van het nieuwe tarief, dient dit binnen veertien dagen na aankondiging van de wijziging schriftelijk aan Bosveld medegedeeld te worden.
5. De opdrachtgever komt geen (tussentijds) recht tot beëindiging van de overeenkomst toe indien de wijziging van het tarief een gevolg is van een overheidsmaatregel.

5. Afrekening

1. De opdrachtgever heeft aanspraak op de door Bosveld terzake de overgedragen vordering ontvangen aflossingen op hoofdsommen en renten, verminderd met de verschotten en de aan Bosveld toekomende vergoedingen. Betalingen door debiteuren verricht aan Bosveld danwel aan de opdrachtgever strekken eerst ter dekking van door of namens Bosveld gemaakte kosten en/of verschotten en komen als zodanig direct toe aan Bosveld.
2. Behoudens specifieke (andersluidende) afspraken tussen Bosveld en de opdrachtgever, zal Bosveld maandelijks tussentijds op portefeuille niveau de door haar ontvangen gelden aan de opdrachtgever afdragen en wel onder aftrek van het conform het hier voorgaande aan Bosveld toekomende, zulks met een minimum van € 500,00 per opdrachtgever.

6. Aansprakelijkheid

1. Bosveld heeft met betrekking tot het welslagen van de opdracht een inspanningsverplichting en kan dus nimmer gehouden worden aan en aansprakelijk zijn voor een bepaald (incasso)resultaat of een bepaalde uitkomst in een juridische procedure.
2. De buitengerechtelijke en gerechtelijke incasso geschiedt voor rekening en risico van de opdrachtgever.
3. In geval van overmacht is Bosveld niet aansprakelijk voor iedere daaruit voortvloeiende schade.
Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van Bosveld onafhankelijke omstandigheid, die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. Bosveld heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die verdere nakoming verhindert, intreedt nadat Bosveld haar verbintenis had moeten nakomen.
4. In het bijzonder geldt als overmacht, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand, technische en/of computerstoringen of andere ernstige storingen bij Bosveld of bij door haar ingeschakelde derden. Bij overmacht heeft Bosveld –naar haar keuze– het recht om de uitvoering van de opdracht(en) met de duur der overmacht te verlengen dan wel de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden, zonder dat Bosveld gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding in welke vorm dan ook.
5. Bosveld respectievelijk de daaraan verbonden gerechtsdeurwaarder(s) is, onverminderd het in dit artikel bepaalde, ter zake van ambtelijke en niet-ambtelijke werkzaamheden, nimmer aansprakelijk voor een bedrag hoger dan de nota voor desbetreffende verrichte werkzaamheden, danwel voor een bedrag dat de verzekerde som van de beroeps-aansprakelijkheidsverzekering te boven zal gaan.
6. Bosveld voert haar taken als goed opdrachtnemer naar beste weten en kunnen uit en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de buitengerechtelijke en gerechtelijke gevolgen van niet gerechtvaardigde vorderingen die aan Bosveld ter incasso werden overgedragen. Evenmin kan Bosveld aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van onderzoek en recherche, op grond waarvan, door wie dan ook, foutieve beslissingen zijn genomen. Het accepteren en daadwerkelijk in bewerking nemen van vorderingen ter incasso gebeurt uitdrukkelijk met uitsluiting van iedere vorm van aansprakelijkheid voor Bosveld.
7. De opdrachtgever is gehouden Bosveld te vrijwaren en schadeloos te stellen terzake van alle vorderingen en aanspraken van derden, die hun oorzaak vinden in het namens de

opdrachtgever in bewerking nemen en incasseren van door de opdrachtgever aangeboden vorderingen.

8. Bosveld is niet aansprakelijk voor eventuele schade, welke het gevolg is van handelingen verricht door Bosveld, verricht op verzoek van opdrachtgever. Onder schade wordt verstaan: schade bij opdrachtgever, debiteur en/of derden.
9. De door Bosveld verstrekte kredietinformatie is strikt vertrouwelijk en uitsluitend bestemd voor de opdrachtgever zelf en enkel voor interne doeleinden. De kredietinformatie mag nimmer bekend worden gemaakt aan de personen of ondernemingen waarop zij betrekking hebben, noch op enigerlei wijze overgedragen of bekend worden gemaakt aan derden, noch als bewijsmiddel dienen bij enig onderzoek. Opdrachtgever garandeert dat ook haar medewerkers in de ruimste zin van het woord zich aan deze bepaling zullen houden. Bosveld is op geen enkele manier aansprakelijk voor de inhoud van de kredietinformatie, alsmede eventueel afgegeven kredietlimieten.

7. Opschortingsrecht

Bosveld is bevoegd om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig door opdrachtgever zijn voldaan. Bosveld is niet aansprakelijk voor de door de opschorting veroorzaakte vertraagde afhandeling van werkzaamheden en de hierdoor mogelijk veroorzaakte schade.

8. Betaling

8.1 Betalingstermijn

Betaling van de door Bosveld gefactureerde bedragen dient zonder enige aftrek of verrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

8.2 Gevolgen overschrijding

1. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft Bosveld het recht een rente in rekening te brengen gelijk aan 1,5% per maand vanaf de vervaldag tot de dag der algehele voldoening.
2. In het geval de opdrachtgever ondanks sommatie daartoe met betaling in gebreke blijft, waardoor Bosveld genoodzaakt wordt haar vordering ter effectuering van haar rechten aan derden uit handen te geven, dan is de opdrachtgever verplicht aan Bosveld de aan de kwestie bestede tijd te vergoeden tegen het uurtarief welke jaarlijks wordt vastgesteld in het Reglement Tarieven. Tevens is de opdrachtgever verplicht de door de derde(n) in rekening gebrachte kosten te

voldoen aan Bosveld, daaronder begrepen het uurtarief van de ingeschakelde gemachtigde.

8.3 Verwerking betaling

1. Iedere betaling van de opdrachtgever strekt, ongeacht andersluidende aanwijzingen van de opdrachtgever, eerst ter voldoening van de door de opdrachtgever aan Bosveld verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten en/of gerechtelijke- en executiekosten en strekt vervolgens ter voldoening van de door de opdrachtgever aan Bosveld verschuldigde rente en strekt tenslotte ter voldoening van de oudst openstaande vordering.
2. Bosveld is gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde ook, voor de betreffende opdrachtgever in bezit heeft.

9. Afwijkende overeenkomsten

Bosveld is gerechtigd om, naast en in aanvulling op hetgeen is overeengekomen in deze algemene voorwaarden en het daarvan deel uitmakende Reglement Tarieven, andersluidende overeenkomsten te sluiten.

10. Klachten

1. Klachten over de door Bosveld verrichte werkzaamheden dienen binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk en met redenen omkleed aan Bosveld kenbaar te worden gemaakt. Het indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn verplichting de factuur tijdig en volledig te voldoen.
2. Indien binnen bovengenoemde termijn geen klacht is ontvangen, wordt de opdrachtgever geacht akkoord te zijn met de door Bosveld verzonden factuur en kan in en buiten rechte door de opdrachtgever geen beroep meer worden gedaan op de klacht of op de onjuistheid van de factuur.

11. Slotbepalingen

11.1 Afwikkeling

Na volledige afwikkeling van de opgedragen werkzaamheden draagt Bosveld de aan haar door of zijdens de opdrachtgever ter beschikking gestelde stukken over aan de opdrachtgever. Bosveld heeft de bevoegdheid haar verplichting tot afgifte van alle onder haar berustende stukken op te schorten, totdat de opdrachtgever aan alle verplichtingen jegens Bosveld heeft voldaan. Dit geldt in het bijzonder voor de verplichting tot betaling van de openstaande facturen door opdrachtgever.

11.2 Toepasselijk recht

Op alle geschillen tussen Bosveld en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

11.3 Bevoegde rechter

Geschillen tussen Bosveld en de opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Utrecht.

11.4 Deponering

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Woerden.

Deze voorwaarden zijn tevens te vinden op onze website via:

https://bosveld.nl/algemene_voorwaarden.pdf