

Algemene voorwaarden NLG Arbo Oost

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: De rechtspersoon die onder de handelsnaam NLG Arbo Oost producten en diensten aanbiedt;
Opdrachtgever: Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die de opdrachtnemer opdraagt werkzaamheden te verrichten;

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Op alle offertes, (order)bevestigingen, overeenkomsten, producten en diensten tussen opdrachtnemer enerzijds en de opdrachtgever anderzijds zijn onder uitdrukkelijke uitsluiting van enige andere Algemene Voorwaarden, uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 2.2. Acceptatie van een offerte of (order)bevestiging, c.q. het tot stand komen van een overeenkomst houdt in dat de opdrachtgever de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en afstand doet van eventuele Algemene Voorwaarden van de opdrachtgever. Deze Algemene Voorwaarden prevaleren boven eventuele toepasselijke Algemene Voorwaarden, waarnaar de opdrachtgever bij zijn opdracht of anderszins verwijst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 2.3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk met opdrachtnemer overeengekomen te worden. Aan eventueel overeengekomen afwijkingen kan de opdrachtgever geen rechten voor de toekomst ontleen.
- 2.4. Indien van één of meer van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden is afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 2.5. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of enige andere overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever ongeldig of onverbindend blijken te zijn, dan verplichten partijen zich om in overleg te treden om de ongeldig of onverbindend gebleken bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te vervangen door bepalingen die wel geldig en verbindend zijn en die zo veel mogelijk overeenkomst met de ongeldig of onverbindend gebleken bepalingen.

Artikel 3. Offertes en overeenkomsten

- 3.1. Alle aanbiedingen geschieden vrijblijvend.
- 3.2. Alle offertes worden gedurende één (1) maand gestand gedaan, tenzij de offerte anders vermeldt.
- 3.3. De offertes zijn gebaseerd op de op het moment van de aanbieding door de opdrachtgever verstrekte informatie.
- 3.4. De offerte maakt deel uit van de overeenkomst.
- 3.5. Een overeenkomst komt pas tot stand wanneer de ontvangst van de acceptatie van een offerte door de opdrachtgever schriftelijk door opdrachtnemer is bevestigd, dan wel een schriftelijke overeenkomst door partijen is getekend.
- 3.6. Indien in een acceptatie van een offerte voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van een offerte worden aangebracht, komt in afwijking van het in het vorige lid bepaalde de overeenkomst pas tot stand, indien opdrachtnemer aan de opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk medegedeeld heeft met deze afwijkingen ten opzichte van de offerte in te stemmen.
- 3.7. Wijzigingen in een overeenkomst zijn slechts van kracht indien zij schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd.
- 3.8. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.

Artikel 4. Incidentele diensten, waaronder begrepen losse verrichtingen

- 4.1. De overeengekomen dienstverlening wordt verricht als incidentele dienst op basis van de actuele tarievenlijst van opdrachtnemer, tenzij is overeengekomen dat deze tegen een abonnementstarief plaatsvindt.
- 4.2. Diensten waarvoor een abonnementstarief is overeengekomen worden als incidentele dienst verricht en gefactureerd indien:
 - a. het afgesproken aantal diensten binnen een abonnement wordt overschreden;
 - b. de frequentie van de te verlenen diensten binnen een abonnement hoger is dan afgesproken.
- 4.3. Incidentele diensten zullen op basis van de actuele tarievenlijst, dan wel op basis van een andere schriftelijke afspraak met de opdrachtgever, achteraf aan de opdrachtgever worden gefactureerd.

Artikel 5. Abonnementen

- 5.1. Indien de overeengekomen dienstverlening wordt afgenomen op basis van een abonnement dient dit te blijken uit de offerte of de opdrachtbevestiging.
- 5.2. Wijzigingen in abonnementen zullen slechts van kracht zijn indien deze schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd. Bij dergelijke wijziging heeft opdrachtnemer het recht de tarieven te wijzigen.
- 5.3. De abonnementsprijs wordt door opdrachtnemer jaarlijks vooraf gefactureerd.

Artikel 6. Duur overeenkomst

- 6.1. De duur van de overeenkomst is gelijk aan de periode die partijen overeenkomen en bevestigen in de schriftelijke opdrachtbevestiging.
- 6.2. De overeenkomst kan door elk van beide partijen worden opgezegd, bij voorkeur, per aangetekend schrijven aan de andere partij tegen het einde van de overeengekomen duur van de overeenkomst of verlenging overeenkomst artikel 6.3 met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden.
- 6.3. Indien de overeenkomst niet tegen het einde van de overeengekomen duur wordt opgezegd conform het in het tweede lid van dit artikel bepaalde, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een periode van 1 kalenderjaar.
- 6.4. Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is niet mogelijk, behoudens in de gevallen als bedoeld in de artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dan wel indien beide partijen dit schriftelijk overeenkomen.
- 6.5. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Indien opdrachtgever meent dat er sprake is van overschrijding van een uitvoeringstermijn dient hij dit schriftelijk aan de opdrachtnemer kenbaar te maken.
- 6.6. Indien de opdrachtgever, na plaatsing en aanvaarding van de opdracht, deze wenst te annuleren, om welke reden dan ook, dan heeft de opdrachtnemer naar vrije keus het recht hetzij de wederpartij te verplichten tot volledige nakoming van de overeenkomst, hetzij de annulering te accepteren onder de voorwaarde dat de opdrachtgever binnen een door opdrachtnemer te stellen termijn als forfaitaire schadevergoeding een bedrag betaalt, gelijk aan 20% van het bedrag van de totale opdracht.

Artikel 7. Omvang en uitvoering diensten

- 7.1. De dienstverlening van de opdrachtnemer aan de opdrachtgever omvat de in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst genoemde diensten.
- 7.2. De door de opdrachtnemer ter beschikking gestelde adviseurs dan wel andere medewerkers van opdrachtnemer richten zich voor wat betreft hun werkzaamheden voor zover van toepassing waar mogelijk naar het professioneel statuut van hun beroepsvereniging, ongeacht of opdrachtnemer dan wel diens medewerker van deze vereniging lid is, indien en voor zover genoemd statuut in het maatschappelijk verkeer geacht kan worden algemeen aanvaarde normen te bevatten waaraan een deskundige en bekwame beroepsbeoefenaar zich bij de uitoefening van zijn werkzaamheden behoort te houden.
- 7.3. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 7.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 7.5. De opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer alle informatie welke de opdrachtnemer nodig heeft voor deugdelijk uitvoeren van de overeengekomen diensten.
- 7.6. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren

van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt.

Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet of niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of met onmiddellijke ingang tussentijds op te zeggen zonder dat de opdrachtgever daaraan het recht kan ontlenen reeds betaalde bedragen als onverschuldigd betaald terug te vorderen.

Opdrachtnemer heeft voorts het recht de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

- 7.7. De opdrachtgever kan ziek- en herstelmeldingen van (ex)werknemers uitsluitend doorgeven via het door opdrachtnemer aangewezen of ter beschikking gestelde digitale platform.
- 7.8. Opdrachtnemer heeft het recht om ten gevolge van wettelijke regelingen de inhoud van de dienstverlening en / of voorwaarden tussentijds te wijzigen zonder dat hierdoor een recht op tussentijdse beëindiging door opdrachtgever ontstaat.

Artikel 8. Tarieven

- 8.1. De diensten zullen worden geleverd tegen de in de overeenkomst genoemde tarieven.
- 8.2. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid de tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst op ieder moment te wijzigen. Van een tariefaanpassing zal een maand voorafgaand aan het tijdstip van inwerkingtreding van de tariefaanpassing schriftelijk mededeling worden gedaan. Indien een tariefaanpassing plaatsvindt binnen één (1) maand na het sluiten van de overeenkomst en de aanpassing strekt ten nadele van opdrachtgever, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid binnen de genoemde termijn van een maand voorafgaand aan de tariefaanpassing, de overeenkomst te ontbinden met inachtneming van artikel 13 van de Algemene Voorwaarden.
- 8.3. Opdrachtnemer kan, gedwongen door bijzondere omstandigheden, anders dan genoemd in lid 1, bijvoorbeeld als gevolg van wettelijke voorschriften, de tarieven op ieder moment met onmiddellijke ingang wijzigen, zonder dat dit een grond voor tussentijdse beëindiging oplevert.
- 8.4. De tarieven voor de geleverde diensten buiten Nederland worden vastgesteld aan de hand van de op dat moment geldende uurtarieven van de deskundigen die zijn ingezet voor de dienstverlening.
- 8.5. Opdrachtnemer heeft het recht haar tarieven en abonnementsprijzen op 1 januari van ieder jaar te verhogen met een percentage gelijk aan de CBS of NZA-index over het verstreken jaar, zonder dat opdrachtgever daaraan het recht kan ontlenen de overeenkomst tussentijds te ontbinden of anderszins tussentijds te beëindigen.

Artikel 9. Informatie en medewerking

- 9.1. De opdrachtgever verleent opdrachtnemer en zijn medewerkers toegang tot zijn bedrijf en stelt hen in de gelegenheid goed inzicht te krijgen in de voor de goede uitvoering van het werk vereiste (beleids)documenten en dossiers, alsmede indien dit aansluit bij de aard van de opdracht, in de arbeidsomstandigheden en bedrijfsvoering.
- 9.2. De opdrachtgever verstrekt aan de opdrachtnemer informatie die de opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig acht om tot een goede uitvoering van de werkzaamheden te kunnen komen.
- 9.3. Indien de opdrachtnemer de werkzaamheden verricht ten kantore van de opdrachtgever, draagt de opdrachtgever zorg voor adequate kantoorfaciliteiten.

Artikel 10. Inschakeling derden

- 10.1. Het is opdrachtnemer toegestaan om bij de uitvoering van de overeengekomen diensten indien nodig gebruik te maken van derden, waaronder mede begrepen worden zuster-, dochter- of moedervenootschappen. Deze Algemene voorwaarden zijn tevens bedongen voor deze derden.
- 10.2. Indien opdrachtnemer externe deskundigen inschakelt, waaronder begrepen bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen, re-integratiebureaus et cetera, zal zij daarbij zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende externe deskundige(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe deskundigen. Tenzij anders overeengekomen geschiedt inschakeling van externe deskundigen namens en voor rekening en risico van opdrachtgever. De kosten van de externe deskundige(n) worden direct gefactureerd aan dan wel doorbelast aan opdrachtgever, tenzij deze kosten uitdrukkelijk onderdeel zijn van het overeengekomen tarief of de overeengekomen abonnementsprijs.
- 10.3. Opdrachtnemer is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de overeengekomen diensten ingeschakelde derden die niet zijn aan te merken als externe deskundige in de zin van het hiervoor in artikel 10.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus et cetera.

Artikel 11. Geheimhouding

- 11.1. Opdrachtnemer zal alle informatie betreffende het bedrijf en de bedrijfsvoering door de wederpartij, de arbeidsomstandigheden en alle overige informatie die zij verkrijgt bij de uitvoering van haar diensten, vertrouwelijk behandelen en er voor zorgdragen dat deze informatie niet door derden kan worden ingezien of in handen van derden kan geraken, indien en voor zover opdrachtnemer niet rechtens gehouden is bedoelde informatie aan derden te verstrekken.
- 11.2. De voor of namens opdrachtnemer werkzame medewerkers zijn indien en voor zover van toepassing onderworpen aan het voor hen geldende beroepsgeheim.

Artikel 12. Intellectueel eigendom

- 12.1. Met betrekking tot de door of namens opdrachtnemer geleverde producten en diensten berusten de intellectuele eigendomsrechten bij opdrachtnemer. De met de producten en diensten verband houdende stukken die door de opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld blijven eigendom van de opdrachtgever en dienen bij het einde van de overeenkomst aan opdrachtnemer geretourneerd te worden, tenzij opdrachtnemer schriftelijk bevestigt daarvan af te zien.
- 12.2. Opdrachtnemer mag, met inachtneming van het in artikel 11.1 bepaalde, publiceren over de in het kader van de overeenkomst verrichte werkzaamheden.
- 12.3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor een inbreuk op rechten van derden, tenzij het een door haar gepleegde inbreuk betreft op rechten waarvan het bestaan algemeen bekend of aan opdrachtnemer bekend was op het moment van de inbreuk.

Artikel 13. Facturering en betaling

- 13.1. Facturering van de geleverde diensten gebeurt achteraf bij het afronden van de werkzaamheden, of tussentijds of vooraf zoals overeengekomen in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst.
- 13.2. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst geschiedt facturering van nog niet gefactureerde maar al wel geleverde diensten direct per datum van de beëindiging.
- 13.3. Indien binnen 30 dagen na factuurdatum geen betaling heeft plaatsgevonden, is opdrachtgever vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, in verzuim en is opdrachtnemer vanaf de verzuimdatum een rente van 1,5% per maand verschuldigd over het factuurbedrag.
- 13.4. Indien de opdrachtgever in verzuim is ter zake de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever en wel ter hoogte van 15% van het gevorderde bedrag (exclusief rente) met een minimum van € 400,00.
- 13.5. Afwijkende betalingstermijnen kunnen schriftelijk worden overeengekomen, doch bij overschrijding van deze termijnen treedt automatisch – zonder dat hiervoor enige ingebrekestelling is vereist – het bepaalde in lid 3 van dit artikel in werking.
- 13.6. De betaling van de factuurbedragen dient steeds zonder korting of schuldvergelijking te geschieden.

- 13.7. Indien naar het oordeel van opdrachtnemer de financiële positie van een opdrachtgever een risico voor opdrachtnemer kan betekenen, is opdrachtnemer gerechtigd om de betalingstermijn te bekorten en / of voorafgaand zekerheid te vragen voor betaling.
- 13.8. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 13.9. Alle kosten, betrekking hebbende op de betaling, waaronder wissel- en bankkosten, zijn voor rekening van opdrachtgever
- 13.10. Bij uitblijvende betaling zal na 3 herinneringen een incassoprocedure worden gestart. Bij verzending van de 3e herinnering zullen tevens alle werkzaamheden worden opgeschort totdat weer wordt voldaan aan de betalingsverplichting. Dit is ter beoordeling aan de opdrachtnemer.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

- 14.1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld.
- 14.2. In alle overige gevallen is opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming of uit enige andere hoofde tot een maximum van het bedrag dat de opdrachtgever aan opdrachtnemer heeft betaald in het jaar waarin het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan of zoveel hoger als de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het voorkomende geval dekking biedt.
- 14.3. In verband met het bepaalde in het vorige lid, geldt dat een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, derving van inkomsten of winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 14.5. Opdrachtgever dient binnen één (1) maand nadat bij bekend is of bekend had moeten zijn met het schadeveroorzakende feit, daarvan melding te maken bij opdrachtnemer. Iedere vordering van opdrachtgever op opdrachtnemer vervalt na verloop van 12 maanden na dat de vordering is ontstaan.
- 14.6. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer uit hoofde van een toerekenbare tekortkoming ontstaat eerste nadat opdrachtnemer in gebreke is gesteld en opdrachtnemer niet binnen een redelijke termijn de tekortkoming heeft hersteld.
- 14.7. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden (waaronder begrepen werknemers van de wederpartij), die zouden kunnen voortvloeien uit de door opdrachtnemer geleverde diensten, waaronder begrepen aanspraken met betrekking tot inbreuken door opdrachtnemer op intellectuele eigendomsrechten.
- 14.8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het feit dat de opdrachtgever of een (ex)werknemer door opdrachtnemer mondeling of schriftelijk verstrekte adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
- 14.9. In geval van mondelinge informatie en/of verzoeken is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit misverstanden of onjuist overgekomen informatie.
- 14.10. In geval opdrachtnemer lopende ziektegevallen overneemt van de voormalige Arbo-dienst van de opdrachtgever, is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor eventuele schade die is ontstaan door een handelen of nalaten ten aanzien van deze ziektegevallen, indien dit handelen of nalaten zich heeft voorgedaan in de periode vóór overname.
- 14.11. Opdrachtgever is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij opdrachtnemer aansprakelijk wil stellen.

Artikel 15. Tussentijdse Ontbinding

- 15.1. In geval van overmacht van opdrachtnemer, zullen de verplichtingen van opdrachtnemer waarop de overmacht betrekking heeft worden opgeschort. Indien de overmachtstoestand meer dan drie (3) maanden heeft geduurd, of zodra vaststaat dat deze meer dan drie (3) maanden zal duren, kunnen beide partijen de overeenkomst tussentijds beëindigen. Opdrachtgever is in dat geval verschuldigd een zodanig gedeelte van de overeengekomen vergoeding als overeenkomst met de stand van de uitgevoerde werkzaamheden.
- 15.2. Er is sprake van overmacht indien er sprake is van elke van de wil van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de wederpartij niet meer van opdrachtnemer kan worden verlangd, zoals werkstaking, ziekteverzuim van personeel van opdrachtnemer langer dan 9 dagen, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen (waaronder in ieder geval in- en uitvoerverboden), contingenteringen en bedrijfsstoringen bij opdrachtnemer c.q. bij leveranciers van opdrachtnemer, onvrijwillige storingen of belemmeringen waardoor de uitvoering van de overeenkomst kostbaarder en / of bezwaarlijker wordt, zoals stormschade en/of natuurrampen, alsmede toerekenbare niet-nakoming door leveranciers, waardoor opdrachtnemer zijn verplichtingen jegens de wederpartij niet (meer) kan nakomen.
- 15.3. Elk van de partijen bij deze overeenkomst is gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst deze tussentijds met onmiddellijke ingang beëindigen, indien
 - a. de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of wordt toegelaten tot de schuldsaneringsregeling;
 - b. de andere partij wordt ontbonden;
 - c. de andere partij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en, ondanks een schriftelijk aangetekend verzoek daartoe, heeft nagelaten om binnen 30 dagen na een dergelijk verzoek die tekortkoming te herstellen.

Artikel 16. Klachten

Indien een opdrachtgever of werknemer klachten heeft over de dienstverlening van opdrachtnemer, dient hij deze onmiddellijk mondeling of schriftelijk te melden aan de desbetreffende medewerker van NLG Arbo Oost of de direct leidinggevende onder wiens directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, waarbij de klager het recht behoudt de klacht alsnog schriftelijk in te dienen. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend ontvangt de klager een ontvangstbevestiging en zal de klacht binnen 2 weken na ontvangst van de klacht worden afgehandeld. Hiervoor wordt de procedure gevolgd zoals vastgesteld in het klachtenreglement van NLG Arbo Oost. Zie voor nadere informatie de klachtenprocedure op de website van NLG Arbo Oost.

Artikel 17. Geschillen

- 17.1. Op alle rechten, verplichtingen, offertes en overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst, waarop de onderhavige voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, of van een nadere overeenkomst welke van zodanige overeenkomst uitvloeisel mocht zijn, daaronder begrepen de uitvoering van zulk een overeenkomst, ongeacht of een van beide partijen een geschil aanwezig acht, zullen, voor zover behorende tot de competentie van de rechtbank, worden beslecht door de bevoegde rechter te Zwolle.