

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1: Definities

- 1.1 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenassociatie, die aan Arbode mondeling of schriftelijk opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden.
- 1.2 Arbode: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, Arbode, gevestigd op Papland 4D, 4206 CL te Gorinchem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 23076427.
- 1.3 Werkzaamheden: alle door Arbode krachtens een door Opdrachtgever verstrekte opdracht te verrichten of reeds verrichte werkzaamheden.
- 1.4 Overeenkomst tot opdracht: de overeenkomst waarbij Arbode zich als opdrachtnemer verbindt aan de opdrachtgever, waarbij zij werkzaamheden voor de opdrachtgever verricht.

### Artikel 2: Werkingsfeer

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke overeenkomsten die Opdrachtgever en Arbode zijn aangegaan en op alle offertes en aanbiedingen van Arbode aan Opdrachtgever alsmede andere verbintenissen en rechtshandelingen van Arbode.
- 2.2. Het in deze algemene voorwaarden bepaalde geldt voor zover daarvan tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigbaar of vernietigd is, blijven de overige bepalingen rechtsgeldig.
- 2.4 Indien de overeenkomst, een offerte, aanbieding, verbintenis of andere rechtshandeling van Arbode een schrijf en/of typfout bevat, dan verbindt zij Arbode niet aan deze overeenkomst, offerte, aanbieding, verbintenis of andere rechtshandeling.
- 2.5 Indien zich een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden is opgenomen, dan is de overeenkomst leidend. Mocht er (nog) geen overeenkomst gesloten zijn, dan zijn mondelinge en/of schriftelijke afspraken gemaakt tussen partijen leidend.

### Artikel 3: Totstandkoming en duur overeenkomst

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Arbode zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2 De overeenkomst terzake van het verrichten van Werkzaamheden komt tot stand op het moment dat een door Opdrachtgever verstrekte opdracht door Arbode is ontvangen en geaccepteerd, blijkende uit de schriftelijke bevestiging daarvan door Arbode of de aanvang van de Werkzaamheden door Arbode.
- 3.3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd of voor een bepaald project is aangegaan.

### Artikel 4: Medewerking door Opdrachtgever

- 4.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, die Arbode bij de uitvoering van de opdracht naar haar oordeel nodig heeft, tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze, ter beschikking van Arbode te stellen. Voorts is Opdrachtgever gehouden om de medewerking te verlenen die Arbode noodzakelijk acht voor het op juiste wijze kunnen uitvoeren van de Werkzaamheden, zoals onder meer het beschikbaar houden van de medewerkers van Opdrachtgever op de overeengekomen tijden en het desgevraagd ter beschikking stellen van deugdelijke kantoor- en/of onderzoeksfaciliteiten met passende voorzieningen.
- 4.2 Arbode heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever volledig aan de verplichtingen in artikel 4.1 heeft voldaan.
- 4.3 Indien Arbode in afwachting is van de benodigde gegevens en bescheiden, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, worden betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet opgeschort.

#### Artikel 5: Uitvoering van de Werkzaamheden

- 5.1 Arbode bepaalt de wijze waarop de Werkzaamheden worden uitgevoerd. Bij de uitvoering van de Werkzaamheden zal Arbode de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en zal zij naar beste vermogen met de belangen van Opdrachtgever rekening houden.
- 5.2 De uitvoering van de Werkzaamheden vindt plaats ten kantore van één van de vestigingen van Arbode, tenzij is overeengekomen dat de Werkzaamheden geheel of gedeeltelijk ten kantore van Opdrachtgever of op een andere plaats worden verricht.
- 5.3 Arbode is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever gebruik te maken van de diensten van derden. Arbode zal bij de keuze van die derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Voor zover de ingeschakelde derden hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van hun werkzaamheden willen beperken, houden alle aan Arbode gegeven opdrachten de bevoegdheid van Arbode in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens Opdrachtgever te aanvaarden. Iedere eigen aansprakelijkheid van Arbode voor onverhoopte tekortkomingen van ingeschakelde derden is uitgesloten.
- 5.4 Indien na het sluiten van de overeenkomst blijkt dat er meer werkzaamheden noodzakelijk zijn dan door Arbode oorspronkelijk waren begroot, zal Arbode hiervan zo spoedig mogelijk melding maken bij Opdrachtgever, onder opgave van de aard, omvang en kosten van de extra werkzaamheden.
- 5.5 De kosten verbonden aan de extra werkzaamheden, zoals genoemd in het voorgaande lid, komen voor rekening van Opdrachtgever. In zodanig geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen, tenzij de extra werkzaamheden voortvloeien uit wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving.
- 5.6 Bij een opzegging, zoals genoemd in het voorgaande lid, is Opdrachtgever gehouden Arbode te betalen voor de reeds verrichte Werkzaamheden en de reeds door Arbode gemaakte kosten te vergoeden.
- 5.7 De overeengekomen termijnen voor de uitvoering van de Werkzaamheden zullen door Arbode zo goed mogelijk in acht worden genomen. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt Arbode echter niet in verzuim, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat deze (leverings)termijn als fatale termijn moest worden beschouwd.
- 5.8 Alle termijnen genoemd in de overeenkomst, aanbiedingen, offertes, verbintenissen en rechtshandelingen van Arbode zijn nimmer fatale termijnen.
- 5.9 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 5.10 Onder overmacht wordt onder meer verstaan oorlog, oorlogsgevaar, (natuur)rampen, werkstakingen, blokkades, ernstige bedrijfsstoringen, brand, langdurige computerstoringen, ongevallen, epidemieën, ziekte van werknemers van Arbode die bij de uitvoering van de Werkzaamheden betrokken zijn of van door Arbode ingeschakelde derden en de niet tijdige levering door toeleveranciers van Arbode.
- 5.11. Indien er sprake is door overmacht, dan is Arbode niet gehouden tot het betalen van een schadevergoeding.
- 5.12 Indien de overmachtsituatie langer dan twee maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden. Arbode is in dit geval niet gehouden tot het betalen van een schadevergoeding aan Opdrachtgever.

#### Artikel 6: Klachtenprocedure

- 6.1 Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de verrichte Werkzaamheden of de service van Arbode, of wanneer Opdrachtgever het niet eens is met (het bedrag van) een ontvangen factuur, kan hij hieromtrent een schriftelijke klacht indienen bij de directie van Arbode.
- 6.2 De klacht wordt in behandeling genomen, onderzocht en afgewikkeld volgens de klachtenprocedure van Arbode, die onderdeel uitmaakt van haar ISO 9001 gecertificeerd kwaliteitssysteem.
- 6.3 Na het indienen van de klacht gunt Opdrachtgever Arbode 5 werkdagen om de klacht in behandeling te nemen, te onderzoeken en af te wikkelen.
- 6.4 Tijdens het behandelen, onderzoeken en afwikkelen van een klacht door Arbode worden (betalings)verplichtingen van Opdrachtgever niet opgeschort.
- 6.5 Indien Opdrachtgever bij een klacht of claim aangeeft – of indien anderszins duidelijk is - dat hij geen gebruik wenst te maken van de klachtenprocedure als bedoeld in artikel 6.1, dan wel wanneer Opdrachtgever kenbaar maakt dat deze klachtenprocedure niet tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid en dat hij zijn klacht of claim handhaaft, zal Arbode aan de hand van de bepalingen van artikel 7 beoordelen of zij aansprakelijk is voor de door Opdrachtgever geleden schade. Arbode zal haar standpunt hieromtrent zo spoedig mogelijk meedelen aan Opdrachtgever.

6.6 Indien er sprake is van een terechte klacht van Opdrachtgever, dan wordt deze klacht door Arbode afgehandeld door het restitueren van het factuurbedrag, het opnieuw uitvoeren van de overeenkomst of door het herstellen van de klacht, waarbij alleen het gebrekkige deel van de uitvoering wordt hersteld.

#### **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

7.1 Arbode aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor zover dit uit de bepalingen van artikel 7 van deze algemene voorwaarden blijkt. Indien Arbode in het kader van de afhandeling van een klacht als bedoeld in artikel 6.1 een vergoeding of compensatie voor geleden schade of ongemak aan Opdrachtgever aanbiedt, kan hieruit geen aanvaarding van aansprakelijkheid zijdens Arbode worden afgeleid.

7.2 Arbode is niet aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever lijdt door tekortkomingen in de uitvoering van de Werkzaamheden door Arbode, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van één of meer leidinggevendenden van Arbode.

7.3 Schade die naar het oordeel van Opdrachtgever is veroorzaakt door een tekortkoming van Arbode die te wijten is aan de opzet of grove schuld van haar leidinggevendenden, dient zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen dertig (30) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Arbode te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis is gebracht van Arbode, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.

7.4 Arbode is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade of bedrijfsschade.

7.5 Indien er -met inachtneming van de artikelen 7.2, 7.3 en 7.4- voor Arbode op enig moment toch aansprakelijkheid ontstaat voor schade die Opdrachtgever heeft geleden door een tekortkoming in de uitvoering van de Werkzaamheden, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot het totale bedrag dat met de opdracht gemoeid is, met dien verstande dat bij duurovereenkomsten de totale aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt zal zijn tot de door de Opdrachtgever te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.

7.6 Opdrachtgever vrijwaart Arbode tegen alle aanspraken van derden, welke direct of indirect met de uitvoering van de opgedragen Werkzaamheden samenhangen. Onder deze vrijwaring vallen ook aanspraken van medewerkers van Arbode, die bij de uitvoering van de Werkzaamheden schade lijden tengevolge van een handelen of nalaten van Opdrachtgever of tengevolge van een onveilige situatie in diens organisatie.

7.7 Iedere vordering ten aanzien van de eventuele aansprakelijkheid van Arbode vervalt na minimaal twee jaren.

#### **Artikel 8: Annulering en opzegging**

8.1 Opdrachtgever is bevoegd om overeengekomen Werkzaamheden zonder kosten schriftelijk te annuleren, mits de annulering door Arbode tenminste tien (10) werkdagen vóór het overeengekomen tijdstip van aanvang van de Werkzaamheden is ontvangen. Bij een latere annulering is Arbode gerechtigd het volledige overeengekomen bedrag voor de te verrichten Werkzaamheden bij Opdrachtgever in rekening te brengen. In het geval dat de Werkzaamheden bestaan uit het geven van opleiding of training, wordt het wijzigen van de overeengekomen datum als annulering in de zin van dit artikel aangemerkt.

8.2 Arbode streeft ernaar een geplande opleiding of training te allen tijde door te laten gaan. Indien door onvoorziene omstandigheden een geplande opleiding of training door Arbode moet worden geannuleerd of verplaatst, aanvaardt Arbode geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die hieruit voortvloeit voor Opdrachtgever en/of de individuele deelnemers aan de opleiding of training.

8.3 Arbode is bevoegd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen door middel van een schriftelijke mededeling daarvan aan de wederpartij, ingeval van: (aanvraag van) faillissement van Opdrachtgever, (aanvraag van) surséance van betaling van Opdrachtgever, beslaglegging ten laste van Opdrachtgever of (dreigende) liquidatie of stillegging van de onderneming van Opdrachtgever. Al hetgeen Opdrachtgever op basis van de overeenkomst nog verschuldigd is, is per direct opeisbaar. Arbode is bij een opzegging op grond van dit artikel nummer schadeplichtig jegens Opdrachtgever.

**Artikel 9: Betaling**

9.1 Betaling van het factuurbedrag door Opdrachtgever dient te geschieden binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, in euro's, door middel van overmaking van het factuurbedrag ten gunste van een door Arbode aan te wijzen bankrekening en voor zover de betaling betrekking heeft op Werkzaamheden, zonder enig recht op aftrek of schuldvergelijking. Een reclame of klacht ter zake van de factuur schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

9.2 Bij gebreke van betaling binnen de in artikel 9.1 genoemde termijn, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Arbode, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever een rente van 1% per maand in rekening te brengen, tot op de datum van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Arbode. Alle kosten ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering, inclusief de interne kosten van Arbode en de kosten van door haar in te schakelen derden, zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op 15% van het te vorderen bedrag, tenzij de werkelijke kosten hoger liggen.

9.3 Indien Arbode een (aan)betaling verlangt van Opdrachtgever zal zij niet starten met het uitvoeren van de overeenkomst tot het moment dat de (aan)betaling is ontvangen.

**Artikel 10: Prijzen**

10.1 Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele overige heffingen van overheidswege, tenzij anders vermeld.

10.2 Tenzij een vaste totaalprijs voor de Werkzaamheden is overeengekomen, heeft Arbode het recht om jaarlijks per 1 januari de prijzen voor de overeengekomen Werkzaamheden aan te passen, aan de hand van het laatst gepubliceerde Consumenten prijsindexcijfer voor "andere diensten niet elders genoemd" (126A) van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Prijswijzigingen zullen van tevoren schriftelijk worden kenbaar gemaakt door Arbode.

10.3 Arbode is gerechtigd om van Opdrachtgever gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen voor de Werkzaamheden. Daarnaast is Arbode gerechtigd – indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft - om te verlangen dat Opdrachtgever zekerheid stelt voor de nakoming van haar financiële verplichtingen.

10.4 Arbode heeft vóór de aanvang van de Werkzaamheden en tussentijds het recht de uitvoering van de Werkzaamheden op te schorten, tot op het moment dat Opdrachtgever het door Arbode gevraagde voorschot heeft betaald voor de te verrichten Werkzaamheden, dan wel de gevraagde zekerheid heeft gesteld.

**Artikel 11: Rechten van intellectuele eigendom**

11.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Arbode ontwikkelde of ter beschikking gestelde documenten, programmatuur of andere materialen berusten uitsluitend bij Arbode of diens licentiegevers.

11.2 Opdrachtgever heeft slechts een recht van gebruik van de genoemde documenten, programmatuur en andere materialen voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt en is niet bevoegd om deze documenten, programmatuur en andere materialen anderszins te gebruiken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te bewerken, te wijzigen of te exploiteren.

11.3 Opdrachtgever is niet bevoegd om enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de documenten, programmatuur of andere materialen als bedoeld in artikel 11.1 te verwijderen of te wijzigen.

11.4 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 11.1 of artikel 11.2 verbeurt Opdrachtgever een boete van € 50.000,= per keer, alsmede een boete van € 5.000,= per dag dat de overtreding voortduurt na kennisgeving daarvan door Arbode.

**Artikel 12: Geheimhouding**

12.1 Opdrachtgever en Arbode verplichten zich over en weer tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens over elkaars organisatie, die bij de uitvoering van de Werkzaamheden zijn verstrekt dan wel anderszins ter kennis van de andere partij zijn gekomen.

12.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 12.1, is Arbode bevoegd om te publiceren over de ten behoeve van Opdrachtgever verrichte en te verrichten Werkzaamheden, tenzij anders wordt overeengekomen.

**Artikel 13: Verbod om werknemers in dienst te nemen**

13.1 Opdrachtgever verplicht zich om tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden en gedurende een periode van twaalf (12) maanden na afloop daarvan, geen werknemers van Arbode of anderszins ten behoeve van Arbode werkzame personen in dienst te nemen, dan wel direct of via derden een arbeidsverhouding daarmee aan te gaan.

13.2 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 13.1 verbeurt Opdrachtgever een boete van € 50.000,= per keer, alsmede een boete van € 5.000,= per dag dat de overtreding voortduurt na kennisgeving daarvan door Arbode.

**Artikel 14: Slotbepalingen**

14.1 Op alle overeenkomsten met en aanbiedingen van Arbode waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Alle geschillen die op enigerlei wijze verband houden met de overeenkomsten en aanbiedingen waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Arnhem.

14.3 Arbode is gerechtigd om de Algemene Voorwaarden ten alle tijden te wijzigen.

14.4 Indien een overeenkomst is gesloten voor het wijzigen van de Algemene Voorwaarden, zoals genoemd in het voorgaande lid, dan zijn de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst van toepassing op de overeenkomst.

14.5 In het geval van het wijzigen van de Algemene Voorwaarden, zoals genoemd in lid 3 van dit artikel, dan doet Arbode hiervan schriftelijk mededeling aan Opdrachtgever.

14.6 Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op [www.arbode.nl](http://www.arbode.nl).