

- 1 Algemeen
- 1.1 Onder BvK wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: Bureau voor Kwaliteitszorg Zuid B.V., Bureau voor Kwaliteitszorg West B.V. en Bureau voor Kwaliteitszorg Zwolle B.V.
- 1.2 Onder opdrachtgever wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: iedere natuurlijke- of rechtspersoon in wiens opdracht en voor wiens rekening diensten worden verricht.
- 1.3 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten, alsmede op de uitvoering van alle werkzaamheden door BvK.
- 1.4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts indien en voorzover deze nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.5 Voorwaarden van de opdrachtgever verbinden BvK niet, behalve indien en voorzover deze nadrukkelijk schriftelijk door BvK zijn aanvaard, en gelden dan slechts ten aanzien van de alsdan specifiek vermelde overeenkomsten.
- 2 Aanbiedingen en aanvaarding
- 2.1 Alle aanbiedingen en offertes van BvK zijn steeds vrijblijvend en kunnen door haar worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten.
- 2.2 Mondelinge afspraken verbinden BvK slechts nadat en voorzover deze schriftelijk door BvK zijn bevestigd.
- 2.3 Tenzij in de desbetreffende aanbieding of offerte uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn deze gebaseerd op uitvoering van de werkzaamheden gedurende normale werktijden op werkdagen.
- 3 Uitvoering van de overeenkomst
- 3.1 BvK is voor de uitvoering van de overeenkomst vrij om een medewerker naar keuze toe te wijzen en van medewerker te wisselen. BvK is tevens bevoegd bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van derden.
- 3.2 De opdrachtgever dient voor zijn rekening en risico zorg te dragen voor een werkplek, waar BvK uitvoering kan geven aan de overeenkomst, die voldoet aan de vereisten die de wet daaraan stelt. Tevens voor rekening en risico van de opdrachtgever dient deze werkplek te zijn voorzien van naar Nederlandse maatstaven gebruikelijke voorzieningen, waaronder begrepen elektriciteit, warmte, verlichting en water.
- 3.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de werknemers van BvK de voor de uitvoering van de werkzaamheden vereiste toegang tot terreinen, gebouwen en/of projecten wordt verleend en dat alle daartoe benodigde formaliteiten zijn vervuld. Daarnaast draagt de opdrachtgever, bijvoorbeeld indien de werkzaamheden van BvK plaats hebben op een locatie waar de opdrachtgever de (gedeeltelijke) supervisie heeft, er zorg voor dat veiligheidsbepalingen van de op de werkzaamheden en de arbeidsomstandigheden betrekking hebbende wetten en/of reguleringen volledig in acht worden genomen.
- 3.4 De opdrachtgever zal BvK te allen tijde tijdig alle medewerking verlenen en relevante beschikbare en/of benodigde gegevens, informatie en documentatie verschaffen, welke van belang is en/of kan zijn voor de behoorlijke uitvoering van de opgedragen werkzaamheden. Hieronder worden mede begrepen de in 3.3 bedoelde veiligheidsbepalingen.
- 3.5 De opdrachtgever staat in voor de juistheid van de bouw- en inrichtingseisen en de door hem verstrekte gegevens, informatie en documentatie en is aansprakelijk voor alle directe of indirecte schade in de ruimste zin (waaronder begrepen schade aan de zijde van BvK geleden zoals ten gevolge van, maar niet beperkt tot, het vergeefs in actie komen van een medewerker), welke uit onjuistheid daarvan voortvloeit of daarmee verband houdt. De opdrachtgever vrijwaart BvK tegen alle aanspraken met betrekking tot iedere schade als voornoemd.
- 4 Prijzen
- 4.1 BvK is bevoegd bij de uitvoering van de overeenkomst de alsdan geldende tarieven in rekening te brengen. BvK is bevoegd om jaarlijks de overeengekomen tarieven aan te passen. BvK is tevens gerechtigd om tussentijds de tarieven te wijzigen indien de functiewaardering, kosten en/of prijzen, waarop de tarieven gebaseerd zijn, daartoe aanleiding geven.
- 4.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is de opdrachtgever de door BvK bij de uitvoering van de overeenkomst gemaakte reiskosten aan BvK verschuldigd.
- 4.3 Door BvK genoemde prijzen in aanbiedingen zijn exclusief omzetbelasting of andere heffingen van overheidswege tenzij anders is vermeld.
- 4.4 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen komt overwerk, met inbegrip van avond-, nacht-, zaterdag-, en zondagwerk alsmede werk op een algemeen erkende feestdag, geheel voor rekening van de opdrachtgever, tegen de daarvoor toepasselijke tarieven. De opdrachtgever wordt geacht bekend en akkoord te zijn met deze tarieven.
- 4.5 Iedere vertraging in de uitvoering van de overeenkomst, veroorzaakt door omstandigheden die niet voor rekening van BvK komen en/of redelijkerwijze niet door BvK konden worden voorzien of door het niet voldoen aan de gestelde (additionele) voorwaarden van BvK komt op basis van nacalculatie voor rekening van de opdrachtgever.
- 5 Toeslagen
- 5.1 In de volgende gevallen zijn toeslagen van toepassing:
- 5.1.1 Wanneer werkzaamheden worden uitgevoerd buiten de reguliere werktijden van 7.00 tot 19.00 uur;
- 5.1.2 Wanneer werkzaamheden worden uitgevoerd in het weekend of op feestdagen;
- 5.1.3 Wanneer werkzaamheden worden uitgevoerd in het buitenland.
- 5.1.4 In de gevallen genoemd in 5.1.1 tot en met 5.1.3 gelden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, de volgende toeslagen:

Maandag t/m vrijdag	35%
Zaterdag	50%
Zondag en feestdagen	100%
Buitenland	30%

In geval er een niet vooraf gepland, dringend beroep wordt gedaan op een medewerker van BvK, bijv. in het geval van een calamiteit, is een additionele toeslag van 50% van toepassing.

6 Betaling

6.1 Tenzij anders is overeengekomen vindt facturering periodiek plaats, op basis van nacalculatie, en dient betaling plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum in de overeengekomen valuta door overschrijving van het verschuldigde bedrag op de bank- of girorekening vermeld op de factuur. Als dag van betaling geldt de dag van bijschrijving op de bank- of girorekening. BvK is bevoegd door de opdrachtgever gedane betalingen te doen strekken ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, ook al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6.2 De opdrachtgever is niet bevoegd zich bij betaling op korting of verrekening te beroepen.

6.3 De in artikel 6.1 genoemde betalingstermijn is een fatale termijn. Bij niet-tijdige of niet-volledige betaling is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling van BvK in verzuim en is hij aan BvK een rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente, verhoogd met 2 procent, gerekend over het factuurbedrag van de vervaldatum tot en met de dag van volledige betaling.

7 Buitengerechtelijke kosten

7.1 Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:

over de eerste	€ 3.000,-	15%
over het meerdere tot	€ 5.900,-	10%
over het meerdere tot	€ 14.500,-	8%
over het meerdere tot	€ 59.000,-	5%
over het meerdere		3%

Indien BvK aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

8 Proceskosten

De opdrachtgever is verplicht alle door BvK in redelijkheid gemaakte kosten te vergoeden die verband houden met een gerechtelijke procedure waarbij de opdrachtgever volledig of in overwegende mate in het ongelijk is gesteld. Onder deze kosten zullen in ieder geval zijn begrepen de kosten van externe deskundigen, deurwaarders en advocaten, ook voor zover deze kosten het door de rechter terzake toegewezen bedrag overtreffen.

9 Duur van de overeenkomst

Indien de overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd is de opdrachtgever bevoegd de overeenkomst bij aangetekende brief te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste twaalf maanden.

10 Meerwerk

10.1 Indien door additionele wensen van de opdrachtgever, zowel mondeling als schriftelijk, welke leiden tot wijziging van de overeengekomen werkzaamheden de prestaties die BvK op grond van deze overeenkomst moet leveren, worden verzaamd, c.q. uitgebreid, is er sprake van meerwerk. De opdrachtgever is de kosten van het meerwerk aan BvK verschuldigd. BvK zal deze kosten overeenkomstig de daarvoor geldende tarieven in rekening van de opdrachtgever brengen. De opdrachtgever wordt geacht bekend en akkoord te zijn met deze tarieven.

10.2 Gemis van een schriftelijke opdracht, die heeft geleid tot meerwerk, laat de aanspraken van BvK om het meerwerk in rekening te brengen, onverlet.

10.3 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan BvK een verzoek tot wijziging in de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg kan hebben, bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden.

10.4 De opdrachtgever aanvaardt dat een uitbreiding of wijziging van de overeenkomst kan leiden tot een wijziging van de oorspronkelijke termijn van uitvoering.

11 Termijnen

Door of aan BvK opgegeven termijnen zullen nimmer te beschouwen zijn als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige prestatie dient BvK derhalve, in die gevallen waarin de prestatie nog mogelijk is, in gebreke te worden gesteld, waarbij BvK een mede op branche-gebruik gebaseerde redelijke termijn wordt gegeven om alsnog haar verplichtingen na te komen. Bij overschrijding van deze verlengde termijn is de opdrachtgever, behoudens in geval van overmacht in de zin van artikel 14, bevoegd de overeenkomst te ontbinden voorzover er nog geen werkzaamheden hebben plaatsgevonden. BvK is in een dergelijk geval niet schadelijkt.

12 Geheimhouding

12.1 Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van informatie, technische gegevens en/of documentatie, alsmede van alle andere

	gegevens die als vertrouwelijk zijn aan te merken, afkomstig van de andere partij. Deze geheimhoudingsplicht strekt zich mede uit tot de (inhoud van de) overeenkomst. De opdrachtgever is verder gehouden tot geheimhouding van alle op de (wijze van) uitvoering van de overeenkomst door BvK betrekking hebbende informatie, behoudens voor zover BvK voor openbaarmaking toestemming heeft gegeven.	
12.2	Partijen zullen gegevens en informatie als bedoeld in dit artikel niet aan derden ter beschikking stellen en aan hun personeel slechts bekend maken voor zover dit noodzakelijk is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.	
12.3	Partijen zullen alles doen wat redelijkerwijs mogelijk en nodig is om geheimhouding ten aanzien van de in dit artikel bedoelde gegevens en informatie verzekeren. Partijen zullen er voor zorgdragen dat hun werknemers de geheimhoudingsplicht naleven.	
13	Auteursrechten De intellectuele en industriële eigendomsrechten ten aanzien van handboeken, rapporten, certificaten, adviezen, audiovisuele materialen en overige aan de opdrachtgever verstrekte documenten (waaronder begrepen middels computerverbindingen, danwel middels telecommunicatiemiddelen uitgebrachte on-line rapportages of enig andere digitale weergave) berusten uitsluitend bij BvK. Het is de opdrachtgever slechts toegestaan deze documenten en materialen aan derden bekend te maken of in gebruik te geven nadat hij aan al zijn verplichtingen jegens BvK heeft voldaan en nadat hij voorafgaande schriftelijke toestemming van BvK heeft verkregen.	16.6 16.7 16.8
14	Overmacht	17
14.1	Indien BvK in de uitvoering van de overeenkomst wordt verhinderd of ernstig bemoeilijkt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt (overmacht), worden haar verplichtingen opgeschort. Gedurende de periode, waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen van BvK niet mogelijk is, is de opdrachtgever niet bevoegd de overeenkomst te ontbinden, noch bestaat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding.	17.1
14.2	Indien BvK bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij bevoegd het reeds verrichte respectievelijk het te verrichten deel afzonderlijk te factureren.	17.2
14.3	Van overmacht in de zin van dit artikel is onder meer sprake indien de nakoming wordt verhinderd door stakingen (waaronder mede zijn begrepen stakingen binnen BvK), uitsluitingen, oproer, ongeregelde omstandigheden, opstand, maatregelen van overheidswege en/of andere bevoegde instanties, ongelukken en overige belemmerende omstandigheden buiten invloed van BvK.	17.3
14.4	BvK heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat BvK haar verbintenis had moeten nakomen.	17.4
15	Reclames	17.5
15.1	De opdrachtgever dient ingeval van klachten ten aanzien van de werkzaamheden van BvK te reclameren binnen drie werkdagen nadat hij onregelmatigheden bij het verrichten van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft en/of de betreffende schade heeft ontdekt of had kunnen ontdekken. Na verloop van deze termijn vervalt ieder recht op bijvoorbeeld schadevergoeding en/of herstel van de onregelmatigheden.	18
15.2	Klachten dienen te worden gemeld per aangetekende brief of per telefax, zo gedetailleerd mogelijk, onder vermelding van alle relevante gegevens.	19
15.3	De eventuele rechten van de opdrachtgever uit hoofde van een tijdig ingestelde reclame vervallen indien de opdrachtgever BvK niet uitnodigt voor het bijwonen van een door hem te houden expertise of indien de opdrachtgever BvK de mogelijkheid tot het houden van een contra-expertise onthoudt.	
15.4	Indien BvK de klacht gegrond acht zal BvK voor zover mogelijk en binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid de onregelmatigheden herstellen.	
15.5	Ook indien de opdrachtgever tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling van verstrekte opdrachten bestaan.	
16	Aansprakelijkheid	
16.1	BvK neemt door het aangaan van enige overeenkomst een inspanningsverplichting op zich, en in geen geval een resultaatverplichting.	
16.2	BvK is niet aansprakelijk voor enige directe en/of indirecte (gevolg)schade ten aanzien van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen dan wel uit onrechtmatige daad jegens haar opdrachtgever, tenzij de opdrachtgever aantoonde dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van leidinggevenden van BvK.	
16.3	Indien enige uitsluiting van aansprakelijkheid niet van toepassing is, is de aansprakelijkheid van BvK beperkt tot een bedrag gelijk aan tienmaal het terzake van de schadeveroorzakende werkzaamheden van maximaal één werkdag van acht uur in rekening te brengen of reeds in rekening gebrachte honorarium. BvK zal te allen tijde gerechtigd zijn schade zelf te (doen) herstellen.	20 20.1
16.4	De aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 16.3 zal nimmer meer bedragen dan € 10.000,-.	20.2
16.5	Elke rechtsvordering jegens BvK verjaart een half jaar na het verrichten van de werkzaamheden waarop de vordering betrekking heeft behoudens het geval dat de onregelmatigheid niet binnen die termijn had kunnen worden geconstateerd. In het geval de opdrachtgever de	20.3
	onregelmatigheid niet binnen de voornoemde termijn van een half jaar had kunnen constateren is het bepaalde van artikel 15 van overeenkomstige toepassing met dien verstande dat in een dergelijk geval iedere rechtsvordering verjaart 30 dagen na het tijdstip dat de opdrachtgever de onregelmatigheid heeft ontdekt of had kunnen ontdekken. Onverminderd het voorgaande vervalt iedere aansprakelijkheid van BvK respectievelijk verjaart iedere rechtsvordering daaromtrent na een jaar na afronding van de door BvK verrichte werkzaamheden.	
	16.6 16.7 16.8	
	17 17.1	
	17.2 17.3 17.4 17.5	
	18 19	
	20 20.1 20.2 20.3	