



**ALGEMENE VOORWAARDEN
DIENSTVERLENING
EN LEVERANTIES**

ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING EN LEVERANTIES

Deze Algemene Voorwaarden Dienstverlening en/of Leveranties - versie 1.1 van juni 2005 - (hierna te noemen Algemene Voorwaarden) zijn van toepassing op zowel levering van producten als van diensten.

Inhoudsopgave

Artikel 1	Toepasselijkheid	2
Artikel 2	Algemene begripsbepalingen	2
Artikel 3	Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden	2
Artikel 4	Offertes, voorstellen, tot standkoming van een overeenkomst.....	3
Artikel 5	Geldigheid van de overeenkomst en beëindiging.....	3
Artikel 6	Diensten, Werkzaamheden, levering	4
Artikel 7	Prijzen, tarieven en kosten.....	5
Artikel 8	Aantal Werknemers	6
Artikel 9	Tekortkoming	6
Artikel 10	Facturering en betaling	6
Artikel 11	Wijziging van te leveren diensten	7
Artikel 12	Annulering	8
Artikel 13	Overmacht	8
Artikel 14	Personele beschikbaarheid, medewerkers	8
Artikel 15	Aansprakelijkheid.....	9
Artikel 16	Geheimhouding/vertrouwelijkheid	9
Artikel 17	Informatieverstrekking en -reglementering	10
Artikel 18	Intellectuele eigendomsrechten.....	10
Artikel 19	Dossierbeheer/Inzage- c.q. gebruiksrecht.....	11
Artikel 20	Overdracht.....	11
Artikel 21	Geschillen.....	11
Artikel 22	Bewijs	11
Artikel 23	Klachten	12
Artikel 24	Huisregels.....	12
Artikel 25	Slotbepalingen.....	12
Artikel 26	Algemeen	12
Artikel 27	Vindplaats, versie en uitleg	12

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Toepasselijkheid

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en rechtsbetrekkingen, waarbij KLM Health Services B.V., nader te noemen Opdrachtnemer, of één van haar dochterondernemingen als leverancier van producten en/of diensten aan een wederpartij, hierna te noemen Opdrachtgever, optreedt met terzijdestelling van algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- Onder de overeenkomsten en rechtsbetrekkingen hierboven genoemd, zijn in ieder geval begrepen de door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten Werkzaamheden en handelingen, zowel van voorbereidende als van uitvoerende aard, zoals offertes, (order)bevestigingen en leveringen en overeenkomsten tussen de Opdrachtnemer enerzijds en de Opdrachtgever anderzijds.
- Aanvaarding van een offerte, het verstrekken van een Opdracht c.q. het anderszins tot stand komen en/of voortzetten van een overeenkomst, houdt in dat de Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard.
- Op het moment van aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden erkent Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden en doet afstand van de eventuele algemene voorwaarden van haarzelf.
- Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden zullen drie maanden na schriftelijke mededeling daarvan aan en aanvaarding door de Opdrachtgever van toepassing zijn.
- Waar in de Overeenkomst sprake is van Opdrachtgever wordt bedoeld op alle rechtspersonen, ondernemingen of natuurlijke personen voorzover deze schriftelijk door Opdrachtgever zijn gemeld aan Opdrachtnemer en al dan niet gezamenlijk optreden.
- Indien sprake is van meer dan één rechtspersoon of onderneming die wordt vertegenwoordigd door Opdrachtgever, verplicht deze zich tijdig een actueel inzicht (overzicht) te verstrekken van deze entiteiten en in de wijzigingen daarvan. Het overzicht maakt deel uit van de Overeenkomst.

Artikel 2 Algemene begripsbepalingen

Opdrachtnemer:

KLM Health Services B.V., statutair gevestigd Stationsplein 236, 1117 CJ Schiphol, als mede aan haar gelieerde rechtspersonen en/of haar dochteronderneming(en), die als leverancier van producten en/of diensten, of aan haar verbonden natuurlijke personen en personen die onder haar supervisie en/of gezag dienstverlening, leveringen en/of Werkzaamheden verrichten.

Opdrachtgever:

- Een natuurlijk persoon die, dan wel
- Een rechtspersoon die, dan wel
- Een aantal gezamenlijk optredende personen, al dan niet rechtspersonen, die al dan niet werkgever is en Opdrachten terzake dienstverlening, leveringen en/of Werkzaamheden opdraagt.

Werknemer:

Een natuurlijk persoon die met Opdrachtgever of met een door haar vertegenwoordigde rechtspersoon, eenheid of werkgever, een arbeidsovereenkomst heeft gesloten overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek dan wel een ambtelijke aanstelling heeft, dan wel als uitzendkracht werkzaam is.

Opdracht:

Opdracht of overeenkomst waarbij de Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verbindt de door deze opgedragen dienstverlening, leveringen en/of Werkzaamheden te verrichten onder toepassing van het bepaalde in deze regeling.

Werkzaamheden:

Werkzaamheden en/of goederen, welke voortkomen uit de Opdrachten terzake dienstverlening, leveringen van goederen of Werkzaamheden of nader overeengekomen werkafspraken.

Project:

Door de Opdrachtnemer op projectbasis te verrichten diensten en/of Werkzaamheden inzake het onderwerp waarover de bemoeiing van de Opdracht zich uitstrekt.

Afspraak:

Een doelgerichte fysieke ontmoeting tussen één of meer deskundigen en één of meer individuele Werknemers op een overeengekomen dag en tijdstip.

Klacht:

Een op- of aanmerking van Opdrachtgever over producten, dienstverlening of de dienst, met de bedoeling een ongewenste situatie aan te duiden.

Handelsovereenkomst:

De overeenkomst om baat die één of meer van de partijen verplicht iets te geven of te doen en die tot stand is gekomen tussen een of meer natuurlijke personen of rechtspersonen die handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Artikel 3 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden

- Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden gelden uitsluitend voorzover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Opdrachtnemer zijn aanvaard en gelden uitsluitend voor de desbetreffende overeenkomsten.
- Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden, om welke reden dan ook, onverbindend blijkt te zijn, onverbindend wordt verklaard of daarvan wordt afgeweken, blijven deze Algemene Voorwaarden voor het overige van kracht.
- De bepaling als bedoeld in het vorige lid zal door de Opdrachtnemer worden vervangen door een nieuwe, rechtens toelaatbare, vergelijkbare bepaling die wel verbindend is en zo min mogelijk, gelet op het doel en de strekking van deze Algemene Voorwaarden, afwijken van de niet-verbindende bepaling.
- Wanneer door de Opdrachtnemer gedurende kortere of langere tijd afwijkingen van deze voorwaarden op enig punt en/of onderdeel uitdrukkelijk of stilzwijgend zijn toegestaan of stipt heeft toegepast, laat zulks de rechten van de Opdrachtnemer onverlet om voor de toekomst alsnog directe en strikte naleving van deze voorwaarden te eisen.
- Opdrachtnemer heeft het recht om een schriftelijk voorstel te doen tot wijziging van diensten, dienstverlening, leveranties en/of voorwaarden, welke wijzigingen worden geacht te zijn aanvaard door Opdrachtgever, tenzij zij binnen 30 (dertig) dagen na kennisgeving door Opdrachtnemer het tegendeel heeft bericht.
- Voorzover bepalingen inzake een afgesloten raamovereenkomst met de belangen (branche)organisatie,

waar Opdrachtgever bij aangesloten is, in gunstige zin voor Opdrachtgever van deze Algemene Voorwaarden of individuele overeenkomst afwijken, prevaleren de bepalingen in de raamovereenkomst, mits Opdrachtnemer hierop door Opdrachtgever tevoren is gewezen.

Artikel 4 Offertes, voorstellen, tot standkoming van een overeenkomst

- Alle offertes of voorstellen (Project, samenwerking, etc.) van de Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Tot het moment van schriftelijke aanvaarding van een aanbieding kan de Opdrachtgever het aanbod herroepen.
- Alle offertes of voorstellen zijn gedurende 3 (drie) maanden geldig, tenzij deze anders vermelden.
- In een offerte of voorstel wordt vermeld, waarin de opgedragen Werkzaamheden resulteren.
- Offertes of voorstellen, evenals voorstellen tot wijziging, respectievelijk uitbreiding van een Opdracht, worden uitgebracht onder de voorwaarde, dat de daarin vervatte kennis en ideeën van Opdrachtnemer door Opdrachtgever slechts worden gebruikt voor het vormen van een oordeel over de voorstellen van Opdrachtnemer.
- Een overeenkomst komt pas tot stand na ontvangst van de aanvaarde offerte of voorstel door Opdrachtnemer, dan wel doordat een schriftelijke overeenkomst door partijen is ondertekend.
- Indien in een aanvaarding van een offerte of voorstel voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van die offerte of dat voorstel worden aangebracht, komt in afwijking van het in het vorige lid bepaalde, de Overeenkomst pas tot stand indien de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever schriftelijk bericht heeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.
- Indien de Opdrachtgever een schriftelijke order plaatst die niet aanvaard wordt door de Opdrachtnemer, geldt de order niet als Opdracht. Een dergelijke order kan vervolgens door de Opdrachtnemer uitsluitend worden aanvaard doordat:
 - binnen veertien dagen na verzending van de order een door de Opdrachtnemer voor akkoord getekend afschrift van de Opdracht door de Opdrachtgever is ontvangen, of
 - binnen veertien dagen na ontvangst van de order door de Opdrachtnemer uitvoering aan de order is gegeven.
- Tussentijdse wijzigingen in een Overeenkomst zijn slechts van kracht indien zij schriftelijk door partijen zijn overeengekomen.
- Het in het vorige lid bepaalde laat onverlet het recht van Opdrachtnemer om direct of indirect uit wettelijke regelingen voortvloeiende gevolgen terzake de inhoud, vorm en tarieven van de dienstverlening en/of voorwaarden tussentijds te wijzigen.
- In geval een overeenkomst mondeling wordt aangegaan, wordt de uitvoering van de Overeenkomst opgeschort tot het moment dat de schriftelijke bevestiging van de order door de Opdrachtnemer wordt ontvangen. De uitvoering van de mondelinge Overeenkomst wordt echter niet opgeschort indien bij het aangaan van de mondelinge Overeenkomst door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer op basis van een budgettair fiat een ordernummer wordt verstrekt.
- Een offerte, voorstel of bijlage maakt deel uit van de Overeenkomst.
- Offertes of voorstellen zijn gebaseerd op de tot het moment van de offerte of voorstel door de Opdrachtgever verstrekte informatie.
- Bij afroep- c.q. raamovereenkomsten komt de Overeenkomst tot stand telkens op het moment dat de order voor (deel)

ALGEMENE VOORWAARDEN

levering, binnen het kader van de afroepovereenkomst c.q. raamcontract, door de Opdrachtnemer wordt ontvangen.

- Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van de door de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer ter beschikking gestelde of goedgekeurde tekeningen, modellen, specificaties, instructies, keuringsvoorschriften en dergelijke, maken deze deel uit van de Overeenkomst.

Artikel 5 Geldigheid van de overeenkomst en beëindiging

- Dienstverlening uit hoofde van een door Opdrachtgever ondertekende overeenkomst, neemt een aanvang op het moment dat alle door Opdrachtnemer expliciet gevraagde informatie, gegevens en betalingen op basis van overeengekomen betalingstermijnen door haar zijn ontvangen dan wel op een tijdstip en op een wijze die tussen partijen overeen is gekomen.
- Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt deze aangegaan voor de duur van één jaar en wordt, indien deze niet wordt beëindigd, stilzwijgend verlengd met telkens één jaar.
- De Overeenkomst kan door elke partij worden beëindigd per aangetekende brief aan de andere partij, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 3 (drie) kalendermaanden voorafgaand aan de contractvervaldatum.
- In afwijking van het vorenstaande is ieder der partijen, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schaden en interesten, gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:
 - de wederpartij toerekenbaar (zal) tekortschiet(en) in de nakoming van één van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en dit tekortschieten niet heeft hersteld binnen een aan haar per aangetekende brief voor nakoming gestelde redelijke termijn (in gebreke stelling); de ontbinding met toepassing van het hieroven gestelde zal slechts plaatsvinden, indien en voor zover de tekortkoming gezien de aard en betekenis ervan, de ontbinding met haar gevolgen rechtvaardigt;
 - voor de wederpartij faillissement of (voorlopige) surséance van betaling wordt aangevraagd of verleend of de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard;
 - door de wederpartij een faillissementaanvraag is ingediend.
 - door de wederpartij maatregelen worden getroffen die duiden op liquidatie, staking of ontbinding van de onderneming van die partij, dan wel of op al dan wel een aanmerkelijk deel van haar roerende en/of onroerende goederen beslag wordt gelegd; overgang van de onderneming of fusie is geen reden voor tussentijdse beëindiging;
 - dit ingevalge wettelijke regelingen redelijkerwijs noodzakelijk is en waarin verdere nakoming van de wederpartij in redelijkheid niet kan worden verlangd;
 - de Opdrachtgever komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld;
 - oneigenlijke beïnvloeding, waaronder omkoping, het verschaffen van enig voordeel aan personen van de Opdrachtgever en/of door een gift of belofte met het doel hem (hen) te bewegen ten gevolge van de Overeenkomst iets te doen of na te laten, voor de Opdrachtverrijking ter uitvoering van de daaraan verbonden inspanningen.

5. Ieder der partijen is verplicht bij aangetekend schrijven de wederpartij onmiddellijk op de hoogte te stellen, zodra zich één van de omschreven feiten of omstandigheden voordoet.
6. Indien een der partijen op het moment van de ontbinding als hierboven bedoeld reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de betreffende partij ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die vóór de ontbinding zijn gefactureerd in verband met hetgeen reeds ter uitvoering van de Overeenkomst is verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar en zijn niet voor compensatie vatbaar.
7. Een beëindiging van de Overeenkomst - ongeacht of deze is gegrond op dit artikel of op het elders in de Overeenkomst bepaalde - heeft nimmer betrekking op verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: vrijwaring voor schending van intellectuele (eigendoms)rechten, geheimhouding en geschillenbeslechting, toepasselijk recht en domiciliekeuze.
8. Indien de Overeenkomst door één der partijen geheel of gedeeltelijk wordt ontbonden zonder dat aan de zijde van de andere partij sprake is van één van de omstandigheden die in lid 5 zijn genoemd, is zij gerechtigd tot vergoeding van de schade die zij lijdt ten gevolge van in Opdracht speciaal ten behoeve van de dienstverlening aan Opdrachtgever gedane investeringen, mits deze investeringen en de bijbehorende vergoedingsregeling tevoren schriftelijk zijn overeengekomen tussen partijen. Onder geen voorwaarde zal dit niet overeengekomen algemene beheerskosten of andersoortige indirecte kosten betreffen. Partijen hebben het recht om de betreffende boekhouding van de nadere partij te (doen) onderzoeken.
9. De Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schaden en interesten, met onmiddellijke ingang tussentijds te ontbinden indien:
 - a. dit ingevolge onjuist of frauduleus handelen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer redelijkerwijs noodzakelijk moet worden geacht.
 - b. Opdrachtgever onjuiste informatie verstrekt of verzwijgt als bedoeld in artikel 14.
10. Indien de Overeenkomst eindigt, geldt het navolgende:
 - a. Opdrachtnemer zal in overleg met Opdrachtgever al datgene doen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden teneinde de continuïteit van de tot aan het moment van opzegging of beëindiging door haar ten behoeve van Opdrachtgever uitgevoerde Werkzaamheden te waarborgen;
 - b. Opdrachtnemer draagt alle schriftelijk of anderszins vastgelegde informatie, alsmede alle kennis betreffende die Werkzaamheden op nader overeen te komen wijze over aan Opdrachtgever of een door haar aan te geven derde, aan wie de uitvoering van het nog niet uitgevoerde deel van de Opdracht door Opdrachtgever is opgedragen.

Artikel 6 Diensten, Werkzaamheden, levering

1. Opdrachtnemer garandeert dat:
 - a. zij - voorzover van toepassing - over de voor de uitvoering

- van de Werkzaamheden vereiste vergunningen en/of certificaten beschikt.
- b. de door of namens haar te verrichten Werkzaamheden met voortvarendheid, op vakbekwame en professionele wijze zullen worden uitgevoerd welke van Opdrachtnemer mag worden verwacht en dat de resultaten conform zijn aan de overeengekomen specificaties en/of beschrijvingen;
- c. de Werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle relevante vigerende wetgeving, regelgeving en door de beroepsverenigingen opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen met inbegrip van de gedragsregels van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering van de Geneeskunst (KNMG), waaronder de code met betrekking tot het beheer en verkeer van sociaal-medische gegevens en de rol van het beroepsgeheim in deze, als mede de Wet Beroepen Gezondheidszorg (BIG), Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP), Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), Algemeen Wet Bestuursrecht (AWB) en de regeling Geneeskundige Instaties, Geneeskundigen en medische Verklaringen voor de Luchtvaart (Staatscourant, nr. 174), M.
2. De diensten die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever zal verlenen, omvatten de in de Overeenkomst genoemde diensten, leveringen of Werkzaamheden.
3. Indien de Opdrachtgever diensten van Opdrachtnemer wenst te betrekken, die niet in een overeenkomst zijn genoemd, kan hiervoor een nieuwe offerte worden uitgebracht.
4. De diensten zullen worden verricht op de plaats en tijd zoals nader overeengekomen.
5. Voor zover in de offerte of Overeenkomst geen termijnen zijn vermeld, zal Opdrachtnemer haar diensten binnen de voor Opdrachtnemer gangbare termijnen leveren. Voor de hantering van bovengenoemde termijnen komen de gevolgen van verhindering, het niet reageren of het niet verschijnen, voor risico van de Opdrachtgever.
6. Op verzoek van de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer incidentele diensten verrichten, welke op basis van de geldende tarieven dan wel op basis van een geaccordeerde offerte of andere schriftelijke afspraak, achteraf aan de Opdrachtgever in rekening zal worden gebracht. Overschrijdingen van bestaande afspraken zullen gelden als incidentele diensten.
7. Indien partijen termijnen overeenkomen waarbinnen Werkzaamheden dienen te worden verricht, zijn deze termijnen steeds indicatief en nimmer een fatale termijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van zodanige termijnen zal nimmer kunnen worden aangemerkt als een tekortkoming door Opdrachtnemer in de nakoming van diens verplichtingen en geeft derhalve Opdrachtgever nimmer het recht op schadevergoeding en/of ontbinding van de Overeenkomst te vorderen.
8. Bij dreigende overschrijding van de overeengekomen leveringstermijn of het niet tijdig kunnen verrichten van de Werkzaamheden, zal Opdrachtnemer tijdig Opdrachtgever informeren. De Opdrachtnemer vermeldt daarbij de aard van de dreigende levertijdoverschrijding, de door haar getroffen maatregelen en de vermoedelijke duur van de vertraging.
9. De Opdrachtnemer kan, in geval de Opdrachtgever bij de uitvoering van een overeengekomen Project gedurende meer dan twee maanden geen actie meer onderneemt, waarvan de voortgang in het Project afhankelijk is, het Project als beëindigd beschouwen. Opdrachtnemer behoudt daarbij het recht om het reeds verrichte deel van de Werkzaamheden voor c.q. geleverde

- goederen aan Opdrachtgever te factureren. Indien de Opdrachtnemer vast stelt dat de Opdrachtgever geen actie onderneemt, informeert zij de Opdrachtgever schriftelijk over het voornemen om het Project als beëindigd te beschouwen en biedt de Opdrachtnemer daarbij een redelijke termijn, welke als fatale termijn geldt, om alsnog actie te ondernemen.
10. Indien de Opdracht (mede) inhoudt de levering van goederen, geldt dat geen andere garantie wordt gegeven dan die welke in de offerte is omschreven.
11. De eigendom en het risico van zaken gaat pas over op de andere partij nadat levering heeft plaatsgevonden, tenzij acceptatie bij levering is geweigerd, welke weigering onverwijld mondeling en vervolgens schriftelijk aan de wederpartij dient te worden gemeld.
12. De Werkzaamheden zullen in principe in Nederland worden verricht tenzij anders is overeengekomen.
13. Opdrachtgever is gehouden volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van de Opdracht en/of Overeenkomst en al datgene aan Opdrachtnemer beschikbaar te stellen dat daartoe benodigd is, waaronder het verstrekken van informatie en verlenen van inzage in alle documenten en gegevens, die voor een goede uitvoering van de Opdracht of Overeenkomst benodigd zijn.
14. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer in staat stellen de overeengekomen diensten of Werkzaamheden te verrichten, inzicht te krijgen in onder andere arbeidssituaties, arbeidsorganisatie, arbeidsomstandigheden en bedrijfsvoering.
15. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer, behoudens toestemming van Opdrachtnemer welke niet op onredelijke gronden zal worden onthouden, toegang verlenen tot alle ruimten die zij noodzakelijkerwijs in verband met de Werkzaamheden dient te betreden en waarover Opdrachtgever zeggenschap heeft. Onder omstandigheden en na overleg kan Opdrachtgever hieraan voorwaarden of beperkingen stellen.
16. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar aanwezigheid op het terrein en in de gebouwen van de Opdrachtgever geen belemmering vormen voor de ongestoorde voortgang van de Werkzaamheden van de Opdrachtgever en derden.
17. Opdrachtnemer en haar personeel dienen zich, voordat met de uitvoering van een overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, op de hoogte te stellen van de inhoud van de op het terrein en in de gebouwen van de Opdrachtgever geldende voorschriften en reglementen, onder andere inzake veiligheid, gezondheid en milieu, en zich dienovereenkomstig te gedragen.
18. Opdrachtgever verleent volledige medewerking met betrekking tot het verrichten van een klant en/of cliënttevredenheidsonderzoek of evaluatie.
19. Opdrachtnemer ziet erop toe dat professionele onafhankelijkheid en vakbekwaamheid van deskundigen, die bij de uitvoering van de Werkzaamheden zijn betrokken, is gewaarborgd, en komt daartoe zonedig (situationele) relevante procedures en protocollen overeen en dat haar uitvoering en uitvoeringssystemen overeenkomstig ingericht zijn.
20. De resultaten van Projecten of onderzoeken en overige verrichte diensten worden vervat in eind- en/of deelrapporten en dienen een volledige beschrijving van het verloop van de Werkzaamheden respectievelijk de fase in kwestie alsmede een opgave en een beschrijving van de resultaten daarvan te bevatten.
21. Opdrachtnemer ziet erop toe dat voor het verrichten van de Werkzaamheden uitsluitend gebruik zal worden gemaakt

- van voertuigen, medicijnen, onderdelen, instrumenten en/of apparatuur welke geschikt zijn voor het te bereiken doel. Deze instrumenten en/of apparatuur dienen vrij te zijn van enig al dan niet verborgen gebrek.
22. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de onder de Overeenkomst te verrichten Werkzaamheden geen gebreken vertonen in ontwerp, materiaal en vakmanschap, en dat de te verrichten Werkzaamheden overeenstemmen met de overeengekomen specificaties en geschikt zullen zijn voor het beoogde doel.
23. Partijen zullen desgevraagd c.q. desgewenst kantoor- en/of onderzoeksfaciliteiten met passende voorzieningen beschikbaar stellen gedurende de overeengekomen uitvoeringstijd van de Opdracht of dienstverlening door Werknemers van Opdrachtgever.
24. De inrichting van de in het vorige lid bedoelde kantoor- en/of onderzoeksfaciliteiten van medewerker(s) van Opdrachtnemer, dienen naast functionele eisen die direct uit de rol van de die medewerker(s) voortvloeien en die door Opdrachtnemer worden aangegeven, ook aan functionele specificaties inzake Arbeidsomstandigheden-, wettelijke eisen, NEN-specificaties en veiligheidseisen te voldoen.
25. Opdrachtnemer c.q. haar personeel is in beginsel tijdens de werkuren al of niet op de locatie(s) van de Opdrachtgever beschikbaar, waarbij hun aanwezigheid, afwezigheid, vervanging en bereikbaarheid worden geregeld in overleg met de Opdrachtgever.

Artikel 7 Prijzen, tarieven en kosten

1. Voor de Werkzaamheden c.q. uitvoering van Projecten zal door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever de in de Overeenkomst en of offerte vermelde geldende prijzen en tarieven in rekening worden gebracht,
2. Prijzen, tarieven en kosten zijn in principe telkens voor ten hoogste een periode van 12 maanden geldig. Tarieven zijn steeds geldig vanaf het begin van een boekjaar van Opdrachtnemer.
3. Indien geen vaste prijs tussen partijen is overeengekomen, maar sprake is van een vrijblijvende schatting, zal de prijs op basis van nacalculatie worden bepaald.
4. Indien tussen partijen overeengekomen, zal Opdrachtnemer een limietbedrag aanhouden. Indien overschrijding van het limietbedrag dreigt, heeft Opdrachtnemer de plicht onmiddellijk met de Opdrachtgever te overleggen.
5. Alle prijzen en tarieven zijn vermeld exclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief andere heffingen en/of belastingen, welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders is aangegeven. Eventuele heffingen en/of belastingen komen voor rekening van de Opdrachtgever.
6. Indien Werkzaamheden gedurende een overeengekomen aanwezigheidsperiode op de locatie(s) van Opdrachtgever worden verricht, zal het uurtarief voor de desbetreffende deskundige(n) worden gedeclareerd, alsmede kosten voor (administratieve) ondersteuning en eventuele andere bijkomende kosten.
7. Opdrachtnemer is gerechtigd haar tarieven en afgeleide prijzen te wijzigen. Opdrachtnemer streeft er echter naar haar tarieven niet meer dan één maal per periode van maximaal 12 maanden aan te passen, welke periode begint bij aanvang van een boekjaar van Opdrachtnemer. Bij de tariefsaanpassing zal de prijsindexering van het Centraal Bureau van de Statistiek (CBS) met betrekking tot de CAO-lonen per maand voor volwassenen inclusief

- bijzondere beloningen, voor de bedrijfstak Zakelijke Dienstverlening, richtinggevend maar niet bindend zijn.
8. Bij een tariefsverhoging van meer dan 1% boven de CBS prijsindexering, zoals genoemd in lid 7, is Opdrachtgever gerechtigd om binnen een maand na de melding van de nieuwe tarieven de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen met ingang van de dag waarop de tariefsverhoging zou ingaan. Voorzover een tariefsaanpassing boven de in de eerste zin van dit lid genoemde percentage uitstijgt wordt Opdrachtgever geacht met de tariefswijziging te hebben ingestemd, tenzij Opdrachtgever binnen een maand na melding van deze tariefsverhoging het tegendeel schriftelijk bericht aan Opdrachtnemer. De Overeenkomst kan in dat geval door Opdrachtnemer schriftelijk worden beëindigd met ingang van de dag waarop de tariefsverhoging zou ingaan.
 9. In het geval dat wet- en regelgeving tariefsaanpassing noodzakelijk maakt, is Opdrachtnemer gerechtigd per datum inwerkingtreding van de wettelijke maatregel de kosten middels aanpassing in de tarieven en de eventueel direct of indirect uit de wettelijke regelingen voortvloeiende extra kosten achteraf naar redelijkheid aan Opdrachtgever door te berekenen.
 10. Uiterlijk drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum zal Opdrachtnemer de tariefsaanpassing aankondigen.
 11. Indien het CBS de bekendmaking van genoemd prijsindexcijfer staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt, zal een zoveel mogelijk vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd. Bij verschil van mening hieromtrent kan door de meest gerede partij aan de directeur van het CBS een uitspraak worden gevraagd die voor partijen bindend is. De eventueel hieraan verbonden kosten worden door partijen elk voor de helft gedragen.
 12. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden binnen 14 (veertien) dagen na openbaarmaking van een prijsaanpassing met in achtneming van artikel 5 (Geldigheid van de Overeenkomst en beëindiging), indien deze wijziging een verhoging betreft die ingaat binnen 3 (drie) maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst en de aanpassing strekt ten nadele van de Opdrachtgever, die niet eerder over de prijsverhoging geïnformeerd was.
 13. De Prijzen van geleverde diensten buiten Nederland, worden vastgesteld aan de hand van de op dat moment geldende tarieven van deskundigen en bijkomende kosten als gevolg van de overeengekomen dienstverlening.
 14. Indien Opdrachtnemer de Werkzaamheden niet onder voor Opdrachtnemer normale omstandigheden en tijdens kantooruren kan uitvoeren, zullen de prijzen en/of tarieven worden verhoogd met eventuele extra kosten die hiermee gemoeid gaan. Deze verhoging zal vooraf worden aangekondigd en overeengekomen.
 15. Alle extra kosten die Opdrachtnemer maakt in verband met de Werkzaamheden en kosten welke niet vermeld staan in geldige tariefoverzichten, offertes of voorstellen etc., zullen door Opdrachtgever worden vergoed, mits deze kosten vooraf werden overeengekomen.
 16. Kosten van behandeling of dienstverlening door derden (waaronder behandelaren, specialisten, fysiotherapeutische en klinisch psychologische behandelingen etc.), al of niet op basis van een doorverwijzing, komen nimmer voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij specifieke afspraken daartoe gelden.
 17. Kosten van in overleg met en met goedkeuring van Opdrachtgever ingeschakelde derden worden door

- Opdrachtgever gedragen en, indien via Opdrachtnemer aan Opdrachtgever doorbelast, vermeerderd met de hieraan voor Opdrachtnemer verbonden kosten, voorzover door Opdrachtgever te voren goedgekeurd.
18. Kosten terzake opvragen van inlichtingen, waaronder gerichte informatie bij de curatieve sector en het opvragen van medische dossiers bij een voormalig leverancier inzake arbeidsomstandigheden, alsmede kosten verbonden aan door Opdrachtnemer in te schakelen derden op grond van (wettelijke) regelingen - ook indien hierover geen voorafgaand overleg met de Opdrachtgever heeft plaatsgevonden - komen voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 8 Aantal werknemers

1. In geval het aantal Werknemers van invloed is op hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is, zal Opdrachtgever desgevraagd op een door Opdrachtnemer aangegeven wijze en tijdstip ter vaststelling van het aantal arbeidsplaatsen van Opdrachtgever, een betrouwbaar inzicht in de aantallen Werknemers verstrekken, die deel uit maken van haar personeelsbestand. Indien Opdrachtgever hierin tekort schiet staat het Opdrachtnemer vrij een eigen ruime of veilige schatting van het personeelsaantal in de plaats te laten treden, zonder tussenkomst van Opdrachtgever.
2. Bij aanvang van de Overeenkomst geldt als basis het aantal Werknemers volgens de meest recente verzamelloonstaat van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever is verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een verklaring van een register accountant inzake het aantal Werknemers te overleggen of vertegenwoordigers van Opdrachtnemer inzage in de ten deze relevante stukken te verschaffen. Indien uit onderzoek door de Opdrachtnemer blijkt dat het aantal Werknemers meer dan 5 (vijf) % afwijkt van het aantal opgegeven Werknemers, zal Opdrachtgever de kosten van het onderzoek dragen en geldelijke bedragen alsnog verschuldigd zijn aan Opdrachtnemer.
4. De in lid 1 bedoelde verschuldigde bedragen worden in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen, binnen 3 maanden na aanvang van de dienstverlening of bij aanvang van en vooruitlopend op een kalenderjaar.
5. Een gedurende de (resterende) jaarperiode veranderd inzicht in het opgegeven en vastgestelde aantal Werknemers van de Opdrachtgever, kan niet leiden tot nadere geldelijke verrekening tussen partijen op grond van verandering in die periode.
6. Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, vindt geen verrekening of restitutie plaats van reeds betaalde gelden in deze.

Artikel 9 Tekortkoming

Indien een der partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst, kan de andere partij haar deswege in gebreke stellen. Ingebrekestelling zal schriftelijk bij aangetekend schrijven geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn. Ingebrekestelling blijft achterwege indien de nakoming van de bedoelde verplichting reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in verzuim is.

Artikel 10 Facturering en betaling

1. Facturering van uitgevoerde Werkzaamheden, geleverde diensten en/of goederen op verrichtingenbasis geschiedt per maand achteraf, tenzij anders is overeengekomen middels een afdoende gespecificeerde (termijn)factuur.
2. Voor zover de door de Opdrachtgever verschuldigde vergoeding volgens de Opdracht wordt bepaald door nacalculatie van de werkelijke gemaakte kosten, zal afrekening plaatsvinden op basis van een gespecificeerde opgave van de gemaakte kosten en besteed honorarium.
3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor tussentijds aan Opdrachtgever te factureren (termijnfactuur) over het reeds verrichte deel van de Werkzaamheden c.q. geleverde goederen.
4. Tenzij anders is overeengekomen dient betaling van tarieven en/of kosten door Opdrachtgever binnen 30 (dertig) dagen na ontvangst van de factuur plaats te vinden door overmaking op één van de aangegeven giro- of bankrekeningen van Opdrachtnemer zonder enig beroep op verrekening.
5. Indien, in geval van een Handelsovereenkomst, geen uiterste dag van betaling is overeengekomen, is de wettelijke rente van rechtswege verschuldigd:
 - a. vanaf 30 kalenderdagen na de aanvang van de dag volgend op die waarop de Opdrachtgever (schuldenaar) de factuur heeft ontvangen, of
 - b. indien de datum van ontvangst van de factuur niet vaststaat, of indien de Opdrachtgever (schuldenaar) de factuur ontvangt voordat hij de prestatie heeft ontvangen, vanaf 30 kalenderdagen na de aanvang van de dag volgende op die waarop de prestatie is ontvangen, of
 - c. indien de Opdrachtgever een termijn heeft bedongen waarbinnen hij de ontvangen prestatie kan aanvaarden dan wel kan beoordelen of deze aan de Overeenkomst beantwoordt, en indien hij de factuur ontvangt voordat hij de prestatie heeft aanvaard of beoordeeld, vanaf 30 kalenderdagen na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de Opdrachtgever de prestatie heeft aanvaard of beoordeeld, dan wel, indien hij zich niet over goedkeuring of aanvaarding uitspreekt, vanaf 30 kalenderdagen na de aanvang van de dag volgende op die waarop de termijn verstrijkt.
6. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is zij vanaf het moment van overschrijding van de betalingstermijn, over het uitstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd, te verrekenen per maand of een gedeelte daarvan, zonder in gebreke te zijn gesteld, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op volledige schadevergoeding. Daarnaast zullen alle in redelijkheid gemaakte incassokosten (waaronder kosten van deurwaarders, incassobureaus, advocaten, inclusief kosten voor rechtsbijstand etc.) die Opdrachtnemer dan zal maken voor rekening komen van Opdrachtgever. Deze incassokosten worden geacht in ieder geval te bedragen de kosten berekend volgens het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten op basis van het uitstaande bedrag exclusief eventueel verschuldigde omzetbelasting (BTW).
7. Indien Opdrachtgever bepaalde posten op de factuur niet erkent, is zij gerechtigd de betaling van de betwiste posten in eerste instantie op te schorten. In dat geval zal Opdrachtgever de betwiste posten onverwijld schriftelijk melden aan Opdrachtnemer. Het gestelde in het volgende lid zal onverkort van toepassing blijven totdat de betwiste posten zijn voldaan dan wel aangepast en voldaan. De vergoeding van wettelijke rente (zie volgende lid) geldt in

dat geval over de betwiste posten na aanpassing, welke worden geacht dezelfde betalingstermijn en aanvangsdatum te bezitten als de factuur waaruit die posten voortkomen.

8. Opdrachtgever is in verzuim als betaling na ingebrekestelling door middel van een schriftelijke aanmaning uitblijft binnen de in de aanmaning genoemde termijn. Het gestelde in lid 6 zal onverkort van toepassing blijven totdat de betwiste posten zijn voldaan dan wel aangepast en voldaan.
9. De schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat in het geval van een Handelsovereenkomst in de wettelijke rente van die som met ingang van de dag volgend op de dag die is overeengekomen als de uiterste dag van betaling tot en met de dag waarop de Opdrachtgever (schuldenaar) de geldsom heeft voldaan.
10. Telkens na afloop van een jaar wordt het bedrag waarover de wettelijke rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.
11. In geval van overschrijding van de betalingstermijn kan Opdrachtnemer, zonder nadere in gebreke stelling, haar verplichting tot het uitvoeren van Werkzaamheden c.q. het leveren van goederen opschorten met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken. Dit laat onverlet de verplichtingen van de Opdrachtgever tot betaling van het verschuldigde bedrag. De Opdrachtgever zal tijdig op de hoogte worden gesteld van voornoemde opschorting van haar dienstverlening en draagt de verantwoordelijkheid om hierover mededeling te doen aan zijn Werknemers.
12. Geen wettelijke rente is verschuldigd wanneer de Opdrachtnemer (schuldeiser) zelf in verzuim is.
13. Voor de toepassing van dit artikel wordt met de wettelijke rente gelijkgesteld een andere overeengekomen rente.
14. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer de financiële positie van de wederpartij een risico voor Opdrachtnemer kan betekenen of indien sprake is van situaties zoals genoemd in lid 6 van artikel 5 (Geldigheid van de Overeenkomst), is Opdrachtnemer gerechtigd om de betalingstermijn te bekorten en/of voorafgaand zekerheid te vragen voor betaling.
15. Tenzij anders is overeengekomen, zal bij een Project 50 (vijftig) % van de begrote vergoeding vooraf en bij aanvang van de uitvoering worden gefactureerd. Het resterende deel, op basis van de werkelijk bestede tijd en gemaakte kosten van het Project, wordt achteraf gefactureerd.
16. Opdrachtnemer zendt de facturen aan het hoofdadres van de Opdrachtgever ter attentie van de Financiële of Crediteurenadministratie.
17. Partijen hebben niet het recht om elkanders openstaande vorderingen of schulden en die van aan hen gelieerde rechtspersonen en ondernemingen te verrekenen, noch vorderingen en schulden van één partij onderling te verrekenen, indien deze niet direct gerelateerd zijn middels een factuur aan dezelfde Opdracht, Project, dienstverlening, levering, prestaties of Werkzaamheid.

Artikel 11 Wijziging van te leveren diensten

1. Partijen zijn, na schriftelijke bevestiging, gerechtigd, voorzover de bepalingen van de Overeenkomst dat toelaten, wijzigingen aan te brengen in de te leveren dienst(en), dan wel in het uitvoerings- en tijdschema daarvan.
2. Indien de wijziging extra kosten met zich meebrengt, zijn deze voor rekening van de partij die de wijziging heeft voorgesteld, tenzij het gestelde in artikel 4.6 aan de orde is

- dan wel schriftelijk anders is overeengekomen.
- Indien de gevolgen van de wijziging voor de prijs en/of of levertijd, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet aanvaardbaar zijn, is Opdrachtgever gerechtigd het verzoek tot wijziging in te trekken.
 - Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtnemer diensten levert conform wettelijke verplichtingen voortkomende uit specifieke wet- en regelgeving en nieuwe wet- en regelgeving aanvullende verplichtingen voor één der partijen met zich mee brengt, worden deze geacht deel uit te maken van de Overeenkomst.
 - Consequenties van nieuwe wet- en regelgeving voor de dienstverlening worden naar redelijkheid en billijkheid en tussen partijen vastgesteld en in uitvoeringsbesluiten c.q. werkafspraken vastgelegd.

Artikel 12 Annulering

- Er is sprake van een annulering indien tevoren mondeling of schriftelijk een Afspraak voor (toekomstige) uitvoering van diensten, Werkzaamheden, inclusief overleg, spreekuur, consultering etc. tussen partijen, haar Werknemers of namens Opdrachtgever optredende partijen is overeengekomen en welke door een der partijen wordt geannuleerd.
- Indien Opdrachtgever de met Opdrachtnemer gemaakte afspraken terzake van aanvangstijden en/of doorlooptijden van Werkzaamheden, onderzoeks- c.q. adviesprojecten, trainingsprogramma's, overlegbijeenkomsten, spreekuur-oproepen, en overige onderdelen van de levering van overeengekomen diensten, in voorkomende gevallen niet tijdig annuleert zoals genoemd in lid 5 en 6 van dit artikel, is Opdrachtnemer gerechtigd de kosten in rekening te brengen, die bij het wel nakomen van die afspraken verschuldigd zouden zijn geweest.
- Bij annulering binnen de toegestane of overeengekomen termijn zal Opdrachtnemer slechts de kosten van annulering aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- In geval van niet tijdige annulering zal Opdrachtnemer immer trachten om in overleg een nieuwe Afspraak te maken en de niet benutte gereserveerde tijd aan andere voor vergoeding in aanmerking komende Werkzaamheden/ activiteiten te besteden. In de mate waarin zulks lukt, zullen de in rekening te brengen kosten naar evenredigheid kunnen worden verlaagd.
- Tenzij anders is overeengekomen is de annuleringstermijn ten aanzien van de aanvangstijd voor:
 - spreekuur afspraken, afspraken voor consultatie van of door individuele Werknemers: uiterlijk 24 (vierentwintig) uur voor het afgesproken tijdstip;
 - afspraken van Werkzaamheden, die blijkens hun bij de Opdrachtgever bekende specificatie minder dan 4 uur in beslag zullen nemen: uiterlijk 48 (achtenveertig) uur of meer voor het afgesproken tijdstip;
 - afspraken van Werkzaamheden, die blijkens hun bij de Opdrachtgever bekende specificatie langer dan 4 uur in beslag zullen nemen, niet zijnde educatieve Projecten, cursussen en opleidings-Opdrachten: uiterlijk 7 (zeven) of meer werkdagen voor het afgesproken tijdstip;
 - afspraken met betrekking tot meer dan 1 (één) Werknemer of een Project, niet zijnde educatieve Projecten, cursussen en opleidings-Opdrachten en afspraken genoemd onder lid 6b en 6c van dit artikel : uiterlijk 7 (zeven) kalenderdagen voor het afgesproken tijdstip;
 - educatieve Projecten, cursussen en opleidings- en trainingsOpdrachten: uiterlijk 30 (dertig) kalenderdagen;

- medische onderzoeken: 48 (achtenveertig) uur, voor het afgesproken tijdstip.
- Ten aanzien van vliegmedische keuringen geldt:
 - de wijze van reserveren van vliegmedische keuringen keuringsdata en -tijden wordt vastgelegd in een door beide partijen te ondertekenen protocol
 - reserveringen, die niet tijdig (d.w.z. uiterlijk 3 (drie) werk dagen voor de geplande keuringsdag) zijn "teruggegeven", worden in rekening gebracht als waren die keuringen uitgevoerd. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig (dat wil zeggen direct na het verstrijken van de in de vorige volzin genoemde termijn) op wijzen dat Opdrachtgever heeft nagelaten gemaakte reserveringen "terug te geven", zodat dit aantal in een goede onderlinge samenwerking tot een minimum kan worden beperkt.
 - additionele afspraken voor keuringen kunnen te allen tijde, indien plaats beschikbaar is, zonder extra kosten worden aangevraagd.

Artikel 13 Overmacht

- Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst wordt de andere partij niet toegerekend indien deze niet te wijten is aan de schuld of niet krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt (overmacht).
- Onder overmacht wordt in de Overeenkomst onder meer verstaan: een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst als gevolg van onder andere brand, ontploffing, embargo, oproer, wilde staking, rellen, terrorisme, bomalarm, ontruiming, oorlog (al dan niet na oorlogsverklaring), natuurrampen (waaronder storm), en overstroming.
- Onder overmacht wordt in de Overeenkomst niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte of staking van het personeel, verlate levering van zaken, files en toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de door partijen ingeschakelde derden of liquiditeitsproblemen.
- Indien sprake is van overmacht zal de verplichting tot nakoming van de Overeenkomst door de betrokken partij worden opgeschort door de in overmacht verkerende partij.
- Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op een niet-toerekenbare tekortkoming beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na intreding de wederpartij schriftelijk in kennis stelt van de aard van de overmacht, de aanvangsdatum en verwachte duur.
- De partij die een beroep doet op overmacht, verplicht zich, voor zover dit in haar vermogen ligt, iedere oorzaak van overmacht zo snel mogelijk op te heffen, dan wel te doen opheffen.
- In beginsel geldt dat, indien de overmachtsituatie langer dan 60 (zestig) kalenderdagen duurt, of, naar in redelijkheid is aan te nemen, langer dan 60 (zestig) kalenderdagen zal duren, of indien in onderling overleg anderszins wordt bepaald door partijen, elk van de partijen gerechtigd is de Overeenkomst door een schriftelijke mededeling aan de ander partij met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen. Dit ontslaat partijen niet van de verplichting alle uitgevoerde Werkzaamheden vóór beëindiging van de Overeenkomst te vergoeden.
- De door overmacht getroffen partij is alleen verplicht tot schadevergoeding indien en voorzover zij door overmacht een voordeel heeft genoten, dat zij bij behoorlijke nakoming niet zou hebben gehad.

Artikel 14 Personele beschikbaarheid, medewerkers

- Bij afwezigheid van de door partijen aan elkaar toegewezen medewerkers in het kader van de samenwerking als gevolg van normale of naar verwachting normaal verloop van ziekte, wegens beëindiging van het dienstverband op verzoek van de Werknemer of wegens vakantie, verbinden partijen zich om zo spoedig mogelijk zorg te dragen voor vervangende en gelijkwaardige deskundigheid, op een zodanige wijze dat de capaciteit en het niveau van de dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever en de daartoe overeengekomen samenwerking met Opdrachtnemer wordt gewaarborgd door partijen.
- In de tussenliggende periode zullen partijen in dringende gevallen onmiddellijk voorzien in gevalsbehandeling door een waarnemend functionaris. Opdrachtnemer zal daarbij in het kader van de verzuimbegeleiding voorzien in een bedrijfsarts en/of verzuimadviseur.
- Partijen zullen zo spoedig mogelijk mededeling doen indien de hierboven beschreven omstandigheid zich (dreigt) voor te doen.
- Opdrachtnemer zal haar medewerkers, welke met de uitvoering van de Werkzaamheden zijn belast of die daarbij behulpzaam zijn, verbinden aan de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft onder de Overeenkomst.
- Indien partijen aanleiding vinden voor vervanging van medewerkers, treden zij in overleg.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

- Waar in dit artikel gesproken wordt over aansprakelijkheid, wordt uitsluitend bedoeld de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer zal verantwoordelijk dragen voor de Werkzaamheden, waarvan het resultaat door hun aard normaaliter niet gegarandeerd kan worden.
 - Opdrachtnemer zal de Werkzaamheden, waarvan het resultaat door hun aard normaliter niet gegarandeerd kan worden, naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig eisen van goed vakmanschap uitvoeren, doch kan, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde, geen garantie geven met betrekking tot de resultaten van de door haar verrichte Werkzaamheden.
- Opdrachtnemer is bij het verrichten van de Werkzaamheden ter zake lid 2a en 2b door personen, die onder haar directe verantwoordelijkheid vallen, aansprakelijk - en vrijwaart Opdrachtgever in geval van aanspraken van derden - voor de schade die door Opdrachtgever wordt geleden voor zover deze is veroorzaakt door toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen en/of vanwege een onrechtmatige daad ingevolge de Overeenkomst.
- Opdrachtnemer is voor geen andere schade dan de hiervoor in het vorig lid bedoelde aansprakelijk. In het bijzonder wordt uitgesloten de aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade, waaronder begrepen gedeelde winst, bedrijfsstagnatiekosten en verlies van relaties.
- Aansprakelijkheid en/of beperking daarvan, bestaat jegens elk van de afzonderlijke rechtspersonen c.q. ondernemingen genoemd in een overeenkomst, of wel jegens rechtspersonen c.q. ondernemingen welke anderszins schriftelijk door Opdrachtgever in rechten aan Opdrachtnemer zijn verbonden.
- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade voorzover deze voortvloeit uit het feit dat Opdrachtgever of de bij

- haar in dienst zijnde Werknemer mondeling of schriftelijk door Opdrachtnemer verstrekte adviezen niet opvolgt.
- Voorzover de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voortvloeit uit Werkzaamheden zoals aangegeven in lid 2 sub b van dit artikel, is de voor vergoeding in aanmerking komende schade van Opdrachtgever beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever over het jaar waarin het schadetoebrengende feit heeft plaats gevonden, voor de verrichte Werkzaamheden c.q. uitgevoerde Opdrachten aan Opdrachtnemer heeft betaald.
- De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de verzekering in het desbetreffende geval zal uitkeren, vermeerderd met het eigen risico.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor de instandhouding van een afdoende en in de branche gebruikelijke verzekering tegen de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel en verleent Opdrachtgever desgewenst inzage in de polis of verstrekt een certificaat van verzekering.
- Indien de aansprakelijkheid als gevolg van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad niet (volledig) gedekt wordt door een verzekering, treden partijen in overleg over de in redelijkheid te vergoeden schade, voorzover de aansprakelijkheid niet reeds bij wet geregeld is.
- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden (waaronder begrepen de Werknemers van Opdrachtgever) verband houdende met de Werkzaamheden, behoudens in die gevallen waarin Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever aansprakelijk is. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van gebreken van aan Opdrachtnemer toegeleverde zaken, die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever zijn doorgeleverd.
- Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het zoekraken of beschadigen van (persoonlijke) eigendommen bij de uitvoering van Werkzaamheden en/of (vaardigheids) trainingen) al of niet door derden, welke namens of in Opdracht van Opdrachtnemer optreden.
- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die is ontstaan door handelen of nalaten ten aanzien van arbeidsongeschiktheidsgevallen, indien dit handelen of nalaten zich heeft voorgedaan in een voorafgaande periode waarin verzuim- en/of reïntegratiebegeleiding door een andere dienstverlener werd uitgevoerd.
- Geen der partijen bij de Overeenkomst betrokken zal rechten en verplichtingen uit hoofde van de onderhavige Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde.
- Partijen zijn gehouden een bij de uitvoering van de Werkzaamheden ontstane toerekenbare tekortkoming zo spoedig mogelijk te melden aan de andere partij en, indien de omstandigheden dit vereisen of voor zover zulks in het kader van de rechtens bestaande schadebeperkingsplicht van toepassing is, schadebeperkende maatregelen te nemen.
- De aansprakelijkheidsbeperkingen zijn mede ten behoeve van al diegenen bedongen, die Opdrachtnemer bij de uitvoering van een overeenkomst betreft.
- Partijen verbinden zich om in geval van schade als bedoeld in dit artikel elkaar hiervan binnen een redelijke termijn na kennisneming schriftelijk op de hoogte te stellen, bij gebreke waarvan ieder vorderingsrecht vervalt.
- Iedere aanspraak jegens Opdrachtnemer verjaart door het

ALGEMENE VOORWAARDEN

enkele verloop van 365 kalenderdagen na de gebeurtenis, die tot aanspraak aanleiding gaf.

Artikel 16 Geheimhouding/vertrouwelijkheid

- Partijen zijn verplicht alle direct of indirect van elkaar verkregen informatie en gegevens vertrouwelijk te behandelen.
- Geen van de partijen zal vertrouwelijke informatie, die zij verkrijgt bij de uitvoering van de Werkzaamheden, betreffende de andere partij en/of haar onderneming(en) dan wel met haar verbonden ondernemingen terzake bedrijf en/of bedrijfsvoering, de Overeenkomst dan wel met betrekking tot de uitvoering die een der partijen daaraan geeft of informatie die door partijen als zodanig zijn aangemerkt op enigerlei wijze, commercieel inzetten, aan derden openbaar maken of gebruiken en er voor zorgdragen dat deze niet door derden kan worden ingezien, behoudens voor zover dergelijke openbaarmaking of dergelijk gebruik nodig is voor de naleving van de Overeenkomst en behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij, welke niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. De geheimhoudingsplicht strekt zich tevens uit tot informatie vervat in rapporten, tekeningen, ontwerpen en/of andere documenten die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt in het kader van de Overeenkomst.
- Partijen zullen een geheimhoudingsverplichting, zoals in het vorige lid bedoeld, opleggen aan hun Werknemers en alle bij de uitvoering van de Werkzaamheden ingeschakelde derden.
- Partijen zullen geheimhouding betrachten inzake de naam, product-, markt-, klant-, bedrijfsgegevens en uitvoering en resultaten van Opdrachten die de andere partij betreffen tot een periode van twee jaar na de datum van de eindfactuur, indien zulks is overeengekomen. Het geldt niet inzake (reken)methoden, programmatuur en experimentele werkwijzen, waarvan de ontwikkeling niet direct met het geven van de Opdracht is beoogd of informatie betreft die:
 - van algemene bekendheid is, zonder dat dit veroorzaakt is doordat de onderhavige geheimhoudingsplicht is geschonden;
 - door de andere partij zelf ontwikkeld is;
 - door de andere partij rechtmatig is verkregen en welke derde niet aan een soortgelijke geheimhoudingsverplichting is gebonden;
 - openbaar dient te worden gemaakt op grond van wet en regelgeving, een rechtelijke uitspraak of een uitspraak van een regelgevende instantie.
- Bij (medische) keuringen, analyses, metingen of literatuurrecherches strekt de verplichting tot geheimhouding zich niet verder uit dan tot de bevindingen en uitslag ervan.
- De geheimhoudingsplicht van partijen blijft eveneens bestaan na het beëindigen van de Overeenkomst.

Artikel 17 Informatieverstrekking en -reglementering

- Partijen zullen elkaar alle voor het deugdelijk uitvoeren van de Overeenkomst benodigde informatie tijdig doen toekomen. De verstrekking van de bedoelde informatie en de uitvoering van Werkzaamheden zullen geschieden in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens, alsmede met alle vigerende wetten, regelingen en reglementen die ter bescherming van de privacy, het medisch beroepsgeheim en de gedragscodes en gedragsregels van de beroepsverenigingen van de bij de

- dienstverlening betrokken deskundigen van kracht zijn.
- Voor een eenduidige en zorgvuldige uitvoering van de Werkzaamheden stellen partijen in onderling overleg procedures, protocollen en werkinstructies vast, die allen deel uitmaken van de Overeenkomst, nadat deze door beide partijen schriftelijk zijn geaccordeerd.
- Opdrachtnemer is gerechtigd om namens Opdrachtgever bij de sociale verzekeringswetgeving belaste instantie(s), waaronder het CWI en de UWV, alle voor de reïntegratie van de cliënt benodigde informatie op te vragen en in ontvangst te nemen.
- Indien de Opdrachtgever terzake het vorige lid in gebreke blijft, is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds middels een aangetekend schrijven te beëindigen, waarbij Opdrachtgever de kosten voor reeds uitgevoerde Werkzaamheden verschuldigd blijft.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behouden van (wettelijk) vereiste certificaten en zal wijzigingen in of intrekking van wettelijk vereiste certificaten c.q. ministeriële autorisaties tijdig aan Opdrachtgever berichten.
- Opdrachtgever verklaart dat de overeengekomen Werkzaamheden de instemming zullen hebben van haar Werknemers en/of de vertegenwoordiging van haar Werknemers, voor zover de Wet op de Ondernemingsraden en/of de Arbo-wet zulks voorschrijven.
- Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzake in de wijze waarop Opdrachtgever gevolg geeft aan haar verplichtingen conform de Wet op de Ondernemingsraden inzake regelingen op het gebied van veiligheid, gezondheid of welzijn in verband met de arbeid.
- Opdrachtnemer is op verzoek van de Opdrachtgever bereid haar medewerking te verlenen aan c.q. een voorstel te doen tot het opstellen van een samenwerkingsprotocol inzake de onderlinge samenwerking en communicatie met de medezeggenschapsorganen van Opdrachtgever terzake vaststelling, wijziging of intrekking van regelingen op het gebied van de veiligheid, gezondheid of het welzijn bij de arbeid.
- Partijen hebben elkaar alle inlichtingen verstrekt en zullen elkaar alle inlichtingen verstrekken die van belang zijn of kunnen zijn en waarvan partijen weten of behoren te weten dat zij deze inlichtingen bij haar besluit tot al dan niet afsluiten van een overeenkomst laten of zullen laten meewegen.
- De in het vorige lid genoemde inlichtingen strekken zich tevens uit tot inlichtingen met betrekking tot de onderneming, eventuele dochterondernemingen, hulppersonen, onderaannemers, alsmede leveranciers van Opdrachtgever respectievelijk Opdrachtnemer.

Artikel 18 Intellectuele eigendomsrechten

- Alle intellectuele eigendomsrechten (auteursrechten) ten aanzien van de resultaten van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uitbestede Werkzaamheden blijven eigendom van Opdrachtnemer.
- Voor zover de uitvoering van de Opdracht of Werkzaamheden door Opdrachtnemer leidt tot octrooieerbare resultaten, heeft Opdrachtgever het recht op haar naam en voor haar rekening octrooi aan te vragen.
- Partijen zullen elkaar over en weer melden terzake:
 - het vermoeden dat octrooieerbare materie is gevonden
 - het feit dat een octrooiaanvraag wordt ingediend
 - de inhoud van deze aanvraag
- Bovendien zullen partijen elkaar bij het indienen van oc-

- trooiaanvragen alle vereiste medewerking verlenen.
- Indien Opdrachtgever niet binnen 6 (zes) maanden na de melding als bedoeld in lid 2 schriftelijk aan Opdrachtnemer te kennen heeft gegeven van haar recht gebruik te willen maken, komt dit recht om octrooi aan te vragen toe aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer neemt hierbij de verplichting als vermeld in artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden in acht.
- De met de Werkzaamheden verband houdende documenten, rapporten, tekeningen en ander stoffelijke zaken, waarin de Werkzaamheden resulteren of die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden afgegeven, blijven eigendom van de Opdrachtgever.
- De Opdrachtnemer staat er voor in dat de resultaten van de door Opdrachtgever opgedragen Werkzaamheden en het gebruik, daaronder begrepen doorverkoop, van de door Opdrachtnemer geleverde zaken of van de door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever gekochte of vervaardigde hulpmiddelen, geen inbreuk zullen opleveren op octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van derden.
- Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden, die voortvloeien uit of verband houden met enigerlei inbreuk op de in het vorige lid bedoelde rechten op voorwaarde dat Opdrachtgever binnen een redelijke termijn Opdrachtnemer in kennis stelt van de inbreuk en aan Opdrachtnemer de gehele controle geeft over de verdediging en onderhandelingen in verband met een eventuele inbreuk.
- Indien Opdrachtgever enig resultaat ten behoeve van de door het Opdrachtgever opgedragen Werkzaamheden niet meer kan gebruiken omdat dit een inbreuk maakt op de intellectueel eigendomsrechten van derden, zal Opdrachtnemer op eigen kosten ten behoeve van Opdrachtgever een onbepaalde licentie verwerven, onverminderd het recht van Opdrachtgever op vergoeding van de door haar leden geleden schade.

Artikel 19 Dossierbeheer/Inzage- c.q. gebruiksrecht

- Opdrachtnemer zal van de Werknemers van Opdrachtgevers, die zij in het kader van overeengekomen Werkzaamheden onderzoekt en/of anderszins contacten mee onderhoud, een dossier bijhouden en waar toepasselijk een medisch en/of arbeidsgezondheidskundig dossier.
- Op de verwerking van alle persoonsgegevens, van medische aard of anderszins, welke deel uitmaken van deze administraties van Opdrachtnemer, is een privacyreglementering van toepassing volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Alle door Opdrachtnemer gebruikte systemen, waarmee persoonsgegevens worden verwerkt, zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 51 van de WBP. Indien geen separaat privacyreglement beschikbaar is, is de overeenkomstige reglementering verwerkt in de kwaliteitsvoorschriften van de tot Opdrachtnemer behorende rechtspersoon(en) en onderneming(en).
- Slechts de Werknemer dan wel de Opdrachtgever in de rol van natuurlijk persoon, geen werkgever zijnde, heeft het recht op inzage in dit dossier, naast de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever in de rol van werkgever, kan alleen inzage in het dossier krijgen, indien hij deze bevoegdheid ontleent aan een schriftelijke, specifiek voor de betreffende situatie

ALGEMENE VOORWAARDEN

- verleende machtiging van de Werknemer, dan wel een wettelijke regeling.
- De door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde deskundige(n) is(zijn) uitsluitend gerechtigd informatie over de Werknemer aan de Opdrachtgever te verstrekken, indien hij daartoe toestemming van de desbetreffende Werknemer heeft gekregen, dan wel het hem op grond van zijn beroepsregels is toegestaan dergelijke informatie te verschaffen.
- Opdrachtgever heeft de volledige en vrije beschikking over de resultaten van een Opdracht, zoals door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verschaft, met uitzondering van resultaten die de persoonlijke levenssfeer betreffen zoals beschreven in het privacy reglement van Opdrachtnemer. In het geval geheimhouding is overeengekomen terzake van niet de persoonlijke levenssfeer betreffende informatie/ resultaten, is het recht van Opdrachtgever exclusief voor de periode waarin de Opdrachtnemer verplicht is tot geheimhouding, behoudens het bepaalde in de volgende volzin. Gedurende de periode waarin Opdrachtnemer tot geheimhouding verplicht is, heeft Opdrachtnemer het recht de resultaten van de Opdracht of Werkzaamheden uitsluitend voor zichzelf te gebruiken.
- Indien de Overeenkomst is/wordt beëindigd, kan Opdrachtgever tegen de vergoeding per Werknemersdossier conform de geldige tarieven van Opdrachtnemer, de Opdrachtnemer verzoeken het dossier over te dragen aan een andere soortgelijke dienstverlener, na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Werknemer.

Artikel 20 Overdracht

- Geen der partijen bij de Overeenkomst betrokken zal rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst alsmede de uitvoering ervan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, welke toestemming niet zonder redelijke gronden zal worden onthouden, geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel. In geval van gedeeltelijke overdracht behoudt Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid.
- Onder derden worden niet verstaan bedrijven en ondernemingen, en de Werknemers daarvan, behorende tot Opdrachtnemer.
- Voor zover in de Overeenkomst niet anders is vermeld, wordt de Overeenkomst uitgevoerd onder verantwoordelijkheid, gezag en toezicht van de Opdrachtnemer.
- Toestemming van de ene partij, zoals hiervoor bedoeld, ontslaat de wederpartij niet van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.

Artikel 21 Geschillen

- Partijen komen overeen dat zij zullen trachten om geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst of daarop voortbouwende overeenkomst(en) en/of afspraken, op te lossen door onderhandelingen. Indien partijen er in eerste instantie niet in slagen om op basis van onderhandelingen een gezamenlijke oplossing te bereiken, zullen zij trachten het tussen hen ontstane geschil op te lossen met behulp van mediation volgens het reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de mediation.
- Indien de wederpartij geen medewerking wenst of kan verlenen aan mediation zoals bedoeld in lid 1 of indien het onmogelijk is gebleken een geschil als hiervoor bedoeld op

ALGEMENE VOORWAARDEN

te lossen met behulp van mediation, bestaat voor ieder der partijen de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Haarlem.

- Op deze Algemene Voorwaarden en op alle rechten, verplichtingen, offertes en overeenkomsten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- Alle geschillen tussen partijen, welke ontstaan in verband met de Overeenkomst of nadere overeenkomsten welke daaruit voortvloeien en niet volgens de aanwijzingen in lid 1 en/of 2 zullen worden opgelost en indien behorend tot de competentie van die rechtbank, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem.

Artikel 22 Bewijs

Een door partijen elektronisch, digitaal of schriftelijk verzonden verzoek of bericht heeft een gelijkwaardige bewijskracht.

Artikel 23 Klachten

- Om (vroegtijdig) Klachten en complimenten in de samenwerking tussen partijen te signaleren, eventuele correctieve maatregelen te kunnen instellen en een zorgvuldige afhandeling te borgen, beschikt Opdrachtnemer over een procedure. De verwijzing ernaar en de toepassing ervan ten behoeve het indienen van Klachten en complimenten door Opdrachtgever en haar Werknemers (indiener), wordt in een separate werkafpraak geregeld.
- Indien een afwijkende klachtenafhandelingsreglement of -procedure beschikbaar is voor een bedrijfs onderdeel of rechtspersoon c.q. onderneming die tot de Opdrachtnemer behoort, dan treedt dit in de plaats van de onder lid a. genoemde algemene afhandelingprocedure.
- De Klacht of het compliment behoeft niet in behandeling te worden genomen door Opdrachtnemer indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indienen van de Klacht of het compliment heeft/hebben plaatsgevonden.
- De Klacht of het compliment dient binnen een periode van acht weken na ontvangst van de Klacht of het compliment door Opdrachtnemer te worden afgehandeld.
- De indiener wordt, indien relevant, schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht of het compliment, alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 24 Huisregels

Partijen en hun Werknemers zijn verplicht zich te houden aan de door hen opgestelde 'huisregels' bij verblijf in hun gebouwen en/of terreinen. Partijen dragen zorg voor conformering van hun Werknemers aan het hiervoor bepaalde.

Artikel 25 Slotbepalingen

- Wijzigingen of aanvullingen op de Overeenkomst zijn alleen geldig indien zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- Mededelingen ingevolge de Overeenkomst zullen steeds schriftelijk (waaronder mede telefax en e-mail worden verstaan) worden gedaan.
- Mededelingen zijn slechts geldig indien deze aan de door partijen uitgewisselde personen en adressen worden gericht.
- De Overeenkomst of offerte omvat alle daarin vervatte bepalingen en de bij de Overeenkomst gevoegde bijlagen.

- Indien de afspraken betreffende de Werkzaamheden, zoals vastgelegd in de bijlage(n) en/of werkafspraken, afwijken van of in strijd zijn met de bepalingen in de Overeenkomst, zullen de bepalingen in de bijlagen gelden.
- Indien de Overeenkomst afwijkt of strijdig is met de Algemene Voorwaarden of een offerte, zullen de bepalingen in de Overeenkomst gelden.
- Indien de bepalingen in de Overeenkomst of in de bijlage(n) afwijken van mededelingen in mailingen en folders van Opdrachtnemer, zullen de bepalingen in de Overeenkomst gelden.

Artikel 26 Algemeen

De Overeenkomst, inclusief bijlagen, bevat behoudens nadere werkafspraken, vastgelegd in procedures, protocollen en werkinstructies, alle afspraken en regelingen tussen partijen inzake de Werkzaamheden en doet alle voorgaande afspraken daarover vervallen.

Artikel 27 Vindplaats, versie en uitleg

- Van toepassing is steeds de laats gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van een overeenkomst.
- Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.
- In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

Deze Algemene Voorwaarden (versie 1.1) zijn gedeponeerd onder nummer 34091331 op 5 november 2004 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam en gewijzigd op 1 juni 2005 i.v.m. de naamswijziging van KLM Arbo Services naar KLM Health Services. Zij zijn van toepassing bij overeenkomsten die na die datum met Opdrachtnemer zijn aangegaan of verlengd. KLM Health Services bv Hoofdkantoor Postbus 7700 1117 ZL LUCHTHAVEN SCHIPHOL Stationsplein Noord 236 (gebouw 133) 1117 CJ Schiphol Oost T: (020) 649 51 87 F: (020) 649 76 15 E: info.health@klm.com