

Algemene Voorwaarden Arbodienst voor Anderstaligen

Artikel 1. Algemeen

- 1.1** Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die opdracht geeft tot de in artikel 1 van deze voorwaarden genoemde diensten.
- 1.2** Overeenkomst: de Overeenkomst tussen AVA en de Opdrachtgever.
- 1.3** Dienstverlening: door AvA aangeboden diensten, veelal berekend op basis van de tarieven (zie bijlage Tarieven) welke niet zijn opgenomen in het door Opdrachtgever afgenomen verzuimabonnement dan wel niet standaard zijn opgenomen in het basiscontract.
- 1.4** Alle in de Overeenkomst genoemde bijlagen maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 1.5** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, adviezen, Overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen AvA en Opdrachtgever.
- 1.6** Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing indien AvA gebruik maakt van derden.
- 1.7** Alle afwijkende bedingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.8** AvA maakt voor het verlenen van haar diensten gebruik van zelfstandig en onafhankelijk werkende professionals.

Artikel 2. Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

- 2.1** Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van AvA en op alle Overeenkomsten die door Partijen worden gesloten en op alle daaruit voortvloeiende verbintenissen en (rechts)handelingen.
- 2.2** Deze Algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle onderzoeken, adviezen en werkzaamheden van AvA, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Onder “werkzaamheden” wordt verstaan werkzaamheden in de breedste zin van het woord.
- 2.3** Door ondertekening van eniger Overeenkomst met AvA, waarin naar deze Algemene voorwaarden wordt verwezen, verklaart de Opdrachtgever een exemplaar van deze Algemene voorwaarden te hebben ontvangen dan wel de Algemene voorwaarden te hebben gedownload en opgeslagen van de website van AvA. Opdrachtgever verklaart kennis te hebben genomen van de inhoud en deze te hebben aanvaard.
- 2.4** Indien een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en AvA bepalingen bevat die afwijken van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Indien er bij uitzondering toch is afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, geldt die afwijking uitsluitend voor de desbetreffende Overeenkomst.
- 2.5** Indien AvA één of meer aan haar, op grond van deze Algemene voorwaarden toekomstige rechten niet of niet volledig heeft uitgeoefend, kan Opdrachtgever hieraan geen enkel recht ontleen voor de toekomst.

Artikel 3. Offertes en de totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1** Offertes van AvA zijn geldig gedurende een periode van 3 kalendermaanden na de offertedatum, tenzij in de offerte anders is vermeld en maken deel uit van een Overeenkomst, zodra deze tot stand is gekomen.
- 3.2** Een Overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke aanvaarding van de offerte van AvA door Opdrachtgever, dan wel door het rechtsgeldig ondertekenen van een door AvA opgestelde concept Overeenkomst. In het geval dat de aanvaarding van Opdrachtgever afwijkt van de offerte van AvA, komt een Overeenkomst pas dan tot stand op het moment dat Av schriftelijk heeft ingestemd met de wijzigingen
- 3.3** Offertes van AvA en de door AvA opgestelde Overeenkomst(en) zijn (mede) gebaseerd op de door Opdrachtgever aan AvA verstrekte gegevens. Indien blijkt dat de aan AvA verstrekte gegevens niet in overeenstemming zijn met de werkelijkheid en/of indien deze gegevens na de verstrekking zijn gewijzigd, komen de gevolgen en de financiële gevolgen daarvan voor rekening en risico van Opdrachtgever
- 3.4** AvA kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen een kennelijke vergissing of verschrijving.
- 3.5** Door AvA verleende diensten ten behoeve van medewerkers die al ziek waren voor de aanvangsdatum van de Overeenkomst, vallen niet onder de werking van de desbetreffende Overeenkomst. Voor deze diensten zal AvA bij Opdrachtgever op verrichtingenbasis een ander tarief in rekening brengen.

Artikel 4. Uitvoering dienstverlening

- 4.1** AvA zal de overeengekomen diensten naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de redelijkerwijs te verwachten eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De uitvoeringstermijnen zijn indicatief. Voor zover in de Overeenkomst geen termijnen zijn vermeld, zal AvA haar diensten verlenen binnen de voor AvA gangbare termijnen. Voor de bepaling van bovengenoemde termijnen komt in ieder geval onder andere verhinderd, het niet reageren of het niet verschijnen van de (ex-)medewerker geheel voor risico van Opdrachtgever en geeft dat geen recht op korting of niet betaling van de overeengekomen vergoeding.
- 4.2** Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal AvA steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties
- 4.3** Opdrachtgever verstrekt AvA alle informatie die AvA nodig heeft voor het deugdelijk uit kunnen voeren van de overeengekomen diensten. De informatie wordt tijdig verstrekt door Opdrachtgever en de verstrekte informatie is juist, volledig en correct.
- 4.4** Indien de Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie verstrekt, is AvA niet aansprakelijk voor de schade, van welke aard dan ook.
- 4.5** Bij de uitvoering van een opdracht is AvA gerechtigd om derden in te schakelen, die niet tot AvA behoren, om werkzaamheden te laten verrichten of werkzaamheden uit te besteden, alsmede verbintenissen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.
- 4.6** Opdrachtgever verleent AvA toegang tot zijn bedrijf en stelt AvA in de gelegenheid inzicht te krijgen in de arbeidsomstandigheden en de daarop betrekking hebbende bedrijfsvoering.
- 4.7** Indien een wijziging in de wet- en regelgeving voor AvA dan wel voor Opdrachtgever nieuwe verplichtingen met zich meebrengt of rechten voor derden tot gevolg hebben, worden de Diensten, verricht door AvA op grond van deze nieuwe verplichtingen, geacht per direct deel uit te maken van de oorspronkelijke Overeenkomst. Opdrachtgever is verplicht alle uit de wijziging voortvloeiende (extra) kosten aan AvA te voldoen, onverminderd de overige reeds overeengekomen betalingsverplichtingen.
- 4.8** AvA is gerechtigd (ex-)medewerkers die de normale omgangs- en fatsoensnormen niet in acht nemen, middels een schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving aan Opdrachtgever, met onmiddellijke ingang uit te sluiten van alle dienstverlening, zonder dat deze uitsluiting aanleiding geeft tot aanpassing van de door Opdrachtgever aan AvA verschuldigde vergoeding.

Artikel 5. Verhinderd en annulering van Diensten

- 5.1** Verhinderd, het niet reageren of het niet verschijnen van de (ex-)Medewerker, waardoor AvA niet in staat is haar Diensten te leveren, komt te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 5.2** Een afspraak betreffende één individuele (ex-) Medewerker dient (ongeacht de datum van herstelmelding) uiterlijk vierentwintig (24) uur voor het afgesproken tijdstip te worden geannuleerd.
- 5.3** Afspraken die geen betrekking hebben op een individuele Medewerker dienen, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, dienen uiterlijk zeven (7) werkdagen voor het afgesproken tijdstip door Opdrachtgever te worden geannuleerd.
- 5.4** In het geval annulering niet of later geschiedt dan zoals bepaald in artikel 5.2 en 5.3 of indien een (ex-)Medewerker niet verschijnt, is AvA gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor de Diensten in rekening te brengen bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van AvA om de overige door haar gemaakte kosten in rekening te vorderen.
- 5.5** AvA is gerechtigd in redelijkheid een geplande afspraak of Adviesdienst te wijzigen voor wat betreft de locatie en/of het tijdstip. AvA zal deze wijziging uiterlijk achtenveertig (48) uur vóór het afgesproken tijdstip kenbaar maken aan Opdrachtgever, waarbij voor de locatie maximaal één (1) uur reistijd (enkele reis) wordt aangehouden.

Artikel 6. Tarieven en kosten

- 6.1** Alle genoemde tarieven zijn, voor zover niet uitdrukkelijk anders bepaald, exclusief BTW, reis- en onkostenvergoeding en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Eventuele op de offerte, (opdracht)bevestiging en/of Overeenkomst vallende heffingen en/of belastingen zijn voor rekening van Opdrachtgever. Indien de Btw-tarieven op enig moment gedurende een kalenderjaar worden aangepast, zal AvA vanaf dat moment de gewijzigde Btw-tarieven in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- 6.2** AvA is te allen tijde gerechtigd om omzetbelasting (BTW) welke ten onrechte niet in rekening is gebracht alsnog te factureren
- 6.3** AvA is gerechtigd om één keer per jaar, met ingang van 1 januari van een kalenderjaar, de tarieven voor de diensten te indexeren conform het prijsindexcijfer voor cao-lonen zoals gepubliceerd door het CBS, met dien

verstande dat de tarieven tenminste kunnen worden verhoogd met het percentage waarmee de (loon)kosten – ongeacht de oorzaak van de stijging – voor de inzet van haar professionals zijn gestegen.

6.4 Een aanpassing van de tarieven voor de diensten op grond van artikel 6.3 van de Algemene voorwaarden wordt door AvA uiterlijk 1 kalendermaand voor ingang van de nieuwe tarieven schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt.

6.5 De in een offerte, (opdracht)bevestiging en/of Overeenkomst genoemde tarieven zijn gebaseerd op de tarieven van het desbetreffende kalenderjaar waarin de offerte, (opdracht)bevestiging en/of Overeenkomst is uitgebracht. Bij overschrijding van de jaargrens is tariefstelling van het nieuwe kalenderjaar van toepassing.

6.6 Kosten in verband met het vragen van inlichtingen, waaronder begrepen het vragen van inlichtingen bij de curatieve sector en het opvragen van medische dossiers bij de voormalige arbodienst, evenals kosten verbonden aan door AvA, op grond van (wettelijke) regelingen in te schakelen derden komen, ook indien hierover geen voorafgaand overleg met Opdrachtgever heeft plaatsgevonden, in ieder geval voor rekening van de Opdrachtgever.

6.7 Kosten die worden gemaakt doordat, na overleg met Opdrachtgever, derden worden ingeschakeld door AvA, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

6.8 Opdrachtgever verstrekt het aantal medewerkers bij aanvang van de Overeenkomst. De factuur bij aanvang van de Overeenkomst is gebaseerd op het door Opdrachtgever opgegeven aantal medewerkers. AvA zal na het einde van het contractjaar op basis van de opgegeven mutaties in het medewerkersbestand een definitieve factuur opmaken. De definitieve factuur wordt opgemaakt op basis van een middeling van het aantal medewerkers bij aanvang van de Overeenkomst en het aantal medewerkers op de laatste dag van het lopende contractjaar.

6.9 Indien het aantal medewerkers gedurende een kwartaal meer dan vijf procent (5%), zowel positief als negatief, afwijkt van het aantal opgegeven aantal medewerkers aan AvA, dient Opdrachtgever hiervan opgave te doen aan AvA.

Artikel 7. Facturering en betaling

7.1 Facturering vindt vooraf per jaar plaats, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst.

7.2 Betaling van facturen dient te geschieden binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum op een door AvA aangegeven bankrekening. AvA behoudt zich het recht voor om facturen digitaal toe te sturen

7.3 Indien en zolang Opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van diens betalingsverplichtingen, is AvA niet verplicht de door Opdrachtgever gegeven opdrachten uit te voeren. AvA is dan gerechtigd haar verplichtingen uit hoofde van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst op te schorten. De gevolgen daarvan komen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever en valt onder de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

7.4 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van facturen met hetgeen Opdrachtgever van AvA te vorderen heeft of meent te vorderen te hebben, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door AvA.

7.5 Indien Opdrachtgever de juistheid van (een onderdeel van) de factuur betwist, is hij niettemin gehouden tot betaling van het niet-betwiste gedeelte en dient hij - schriftelijk en gemotiveerd – binnen de betalingstermijn van 30 dagen bezwaar te maken bij AvA.

7.6 Indien en voor zover het betwiste gedeelte van de factuur niet is betaald maar toch verschuldigd blijkt te zijn, is Opdrachtgever gehouden de wettelijke handelsrente te vergoeden over het ten onrechte niet betaalde bedrag vanaf het moment dat de betalingstermijn verstreek.

7.7 Indien Opdrachtgever redelijkerwijze kan voorzien dat hij niet aan zijn betalingsverplichtingen aan AvA zal kunnen voldoen, dan is Opdrachtgever verplicht AvA hiervan onverwijld in kennis te stellen.

7.8 Vanaf het moment van het intreden van verzuim dient de Opdrachtgever tevens de buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden die AvA ter incasso van haar vordering heeft moeten maken. Deze worden berekend krachtens de staffel van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

7.9 De buitengerechtelijke kosten bedragen minimaal € 250,- (excl. BTW). Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om te verrekenen.

Artikel 8. Opschorting Overeenkomst

8.1 AvA is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt of niet na dreigt te komen.

8.2 De bevoegdheid tot opschorting vervalt indien de Opdrachtgever ter verzekering van de nakoming van zijn verplichtingen genoegzame zekerheid heeft gesteld.

8.3 Opschorting van de overeenkomst ontslaat de Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen.

8.4 Indien AvA door het opschorten van de overeenkomst schade lijdt en/of hierdoor extra kosten heeft gemaakt, dan komt dit voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 9. Duur en ontbinding van de Overeenkomst

9.1 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van tenminste één (1) jaar vanaf de datum van totstandkoming van de Overeenkomst. De Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd met opvolgende periodes van één (1) jaar, tenzij één van de partijen de Overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst of een verlenging daarvan. Opzegging van de Overeenkomst dient per aangetekende brief te geschieden.

9.2 AvA is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds, geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder daartoe eerst Opdrachtgever in gebreke te hoeven stellen, in geval:

- a. blijkt dat Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie aan AvA heeft verstrekt;
- b. aan Opdrachtgever (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
- c. het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd of verleend;
- d. Opdrachtgever zelf surséance van betaling of faillissement aanvraagt;
- e. Opdrachtgever aan zijn schuldeisers een (onderhands) akkoord aanbiedt of (met dit doel) een vergadering van schuldeisers bijeenroept;
- f. maatregelen worden getroffen die duiden op liquidatie of beëindiging van de onderneming van Opdrachtgever;
- g. de ondernemingsactiviteiten van Opdrachtgever naar het buitenland worden verplaatst;
- h. het vermogen van de Opdrachtgever onder bewind of beheer wordt gesteld;
- i. de Opdrachtgever geen zorg heeft gedragen voor instemming van de ondernemingsraad of van de personeelsvertegenwoordiging van de onderneming van de Opdrachtgever, als bedoeld in artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden in combinatie met artikel 12 van de Arbeidsomstandighedenwet;
- j. De geheimhoudingsplicht zoals opgenomen in artikel 13 van de Overeenkomst is geschonden.

9.3 Indien zich een situatie voordoet of dreigt voor te doen als omschreven in artikel 9.2 is Opdrachtgever verplicht AvA daarvan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.

9.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn alle vorderingen van AvA op de Opdrachtgever dan wel van de Opdrachtgever op AvA direct opeisbaar.

9.5 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, is AvA/de Opdrachtgever gerechtigd van de Opdrachtgever/AvA vergoeding van de schade te vorderen die zij lijdt en/of tot vergoeding van de extra kosten die zij heeft gemaakt als gevolg van de ontbinding.

9.6 Duidelijkheidshalve zij vermeld dat Opdrachtgever uitdrukkelijk niet gerechtigd is de Overeenkomst tussentijds op te zeggen in geval sprake is van (I) een wijziging van zeggenschap, (II) een fusie of een splitsing of (III) overgang van onderneming aan de zijde van Opdrachtgever.

Artikel 10. Overdracht van medische dossiers na beëindiging Overeenkomst

10.1 Indien na beëindiging van de arbodienstverleningsovereenkomst tussen AvA en de Opdrachtgever medische dossiers dienen te worden overgedragen aan een andere gecertificeerde arbodienst of een bedrijfsarts, is AvA gerechtigd om de hiermee in verband houdende kosten in rekening te brengen.

10.2 In geval van overdracht van medische dossiers vervalt daarmee iedere aansprakelijkheid van AvA terzake.

10.3 AvA is gerechtigd eerst aan overdracht van medische dossiers mee te werken, nadat alle door Opdrachtgever aan AvA verschuldigde bedragen, inclusief de kosten die verband houden met de overdracht, zijn voldaan.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1 Een tekortkoming van AvA jegens Opdrachtgever is toerekenbaar indien AvA:

- a. In de uitvoering van de Overeenkomst, tekortschiet door het niet in acht nemen van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken Overeenkomst mag worden vertrouwd en;
- b. Nadat AvA door Opdrachtgever schriftelijk in gebreke is gesteld en daarbij gesommeerd is om de gevolgen van de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen en;
- c. AvA aan deze sommatie niet of niet tijdig heeft voldaan.

11.2 Het bedrag dat AvA in geval van aansprakelijkheid zal uitkeren is beperkt tot een maximum van

€ 25.000,-. Indien de aansprakelijkheid van AvA dit bedrag te boven gaat, zal de verzekeraar het restant tot een bedrag ter hoogte van € 2.500.000 per aanspraak uitkeren. De aansprakelijkheid van AvA is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van AvA ter zake wordt uitgekeerd.

Bij bovenstaande aansprakelijkheden geldt een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis. Een kopie van deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering kan worden opgevraagd bij AvA

11.3 AvA is in geen enkel geval aansprakelijk voor gevolgschade.

11.4 Indien AvA Opdrachtgever bijstand verleent bij de activiteiten genoemd in artikel 25 lid 1 tot en met 4 van de WIA (voorheen artikel 71a lid 1 tot en met 4 van de WAO) en/ of artikel 14 lid 3 van de Arbeidsomstandighedenwet of fungeert als persoon die de in een plan van aanpak overeengekomen activiteiten begeleidt en de contacten verzorgt (Casemanagement), zal AvA zich daarbij inspannen voor het bereiken van een zo goed mogelijk resultaat. AvA is echter niet aansprakelijk voor het geval voor het geval die bijstand en/of die activiteiten als casemanager niet leiden tot het beoogde resultaat (zoals interne of externe re-integratie van of werkhervatting door de medewerker) en is niet aansprakelijk voor daarmee verband houdende of daaruit voortvloeiende schadeclaims van Opdrachtgever of medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart AvA voor alle daarmee verband houdende of daaruit voortvloeiende schadeclaims van medewerkers van Opdrachtgever

11.5 AvA is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de Opdrachtgever of een medewerker van de Opdrachtgever door AvA mondeling of schriftelijk verstrekte adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.

11.6 AvA is in geen geval aansprakelijk voor schade ten gevolge van niet juiste, incomplete, te late of te vroege ziek- en herstelmeldingen, verricht door AvA in opdracht van Opdrachtgever aan derden.

11.7 Iedere aansprakelijkheid voor AvA voor tekortkomingen van derden wordt uitgesloten.

11.8 AvA is in geen geval aansprakelijk voor bedrijfsschade, gemiste besparingen, gevolgschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen, loondoorbetaling bij ziekte, loonsancties opgelegd door het UWV, verlies van gegevens of premieverhogingen van publieke en/of private verzekeraars. Eventuele aanspraken van Opdrachtgever gegrond op een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van AvA dienen binnen veertien (14) dagen na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever haar rechten heeft verwerkt.

11.9 AvA is niet aansprakelijk voor het niet, niet tijdig of niet geheel nakomen van haar verplichtingen ten gevolge van tekortkomingen die niet aan AvA kunnen worden toegerekend omdat er sprake is van overmacht (zie artikel 12)

11.10 Wanneer het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (hierna: "UWV") in een deskundigenoordeel de beslissing, conclusies en aanbevelingen van AvA weerlegt of weersprekt dan is AvA niet aansprakelijk voor enigerlei directe dan wel indirecte schade in welke vorm dan ook, die het gevolg is van die weerlegde of weersproken conclusies en aanbevelingen.

11.11 Mogelijke aansprakelijkheid van AvA ontstaat pas indien Opdrachtgever AvA schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn heeft gegund voor de nakoming cq. zuivering van de tekortkoming en AvA nalaat binnen de termijn na te komen c.q. de tekortkoming te zuiveren.

11.12 Iedere aanspraak van Opdrachtgever jegens AvA vervalt indien Opdrachtgever deze niet uiterlijk binnen twaalf maanden nadat Opdrachtgever de feiten waarop zij de aansprakelijkheid baseert, constateerde of redelijkerwijs had kunnen constateren, schriftelijk kenbaar maakt aan AvA.

Artikel 12. Overmacht

12.1 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van AvA onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de (opdracht)bevestiging en/of Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert en die in alle redelijkheid niet aan AvA kan worden toegerekend, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van AvA komen.

12.2 De in artikel 12.1 genoemde omstandigheden doen zich onder meer, en derhalve niet uitsluitend, voor in geval oorlog, oorlogsgevaar en oproer, terrorisme of dreiging hiervan, belemmerende maatregelen van binnenlandse en buitenlandse overheden, sabotage, staking bij AvA of bij een aan haar gelieerde onderneming of staking bij andere door AvA in het kader van de overeenkomst ingeschakelde derden, pandemie, natuurgeweld (zoals brand, storm en/of wateroverlast), en/of daaruit voortvloeiende schade en storingen bij AvA, waaronder tevens storingen in het elektronisch berichtenverkeer/datacommunicatie of op het internet, ten gevolge waarvan nakoming van de Overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk is.

12.3 AvA is verplicht alle inspanningen te verrichten die van een modern bedrijf mogen worden verwacht om het geautomatiseerde systeem waarmee zij werkt te beveiligen en om het online verzenden van gegevens zo

betrouwbaar en veilig mogelijk te laten verlopen. De in artikel 12.2 genoemde omstandigheden doen zich echter eveneens onder meer, en derhalve niet uitsluitend, voor indien derden zich - ondanks voornoemde inspanningen van AvA - op ongeautoriseerde wijze toegang verschaffen tot het geautomatiseerde systeem waar AvA mee werkt en schade veroorzaken door verminking, onrechtmatig gebruik, verwijdering of aanvulling van geautomatiseerde bestanden.

12.4 Indien één van de Partijen niet aan haar verplichtingen kan voldoen, of zij redelijkerwijs kan verwachten hieraan niet te kunnen gaan voldoen als gevolg van overmacht, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen. In voornoemd geval wordt de uitvoering van de Overeenkomst opgeschort zolang de oorzaak van de overmacht uitvoering door AvA onmogelijk maakt, zonder dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op schadevergoeding, onverlet de verplichting van AvA om zich in te spannen de oorzaak van de overmacht situatie weg te nemen

12.5 AvA kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan zijn partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

12.6 Indien AvA bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of indien AvA alsdan slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is AvA gerechtigd de reeds verrichte c.q. nog te verrichten diensten afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever verplicht de desbetreffende factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 13. Gebruik Persoonsgegevens

13.1 Door Opdrachtgever aan AvA verstrekte persoonsgegevens zullen door AvA niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht, tenzij AvA op grond van de Wet of de openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe bevoegde instantie te verstrekken.

13.2 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de Verantwoordelijke in de zin van onder andere de Wet bescherming persoonsgegevens en de op 25 mei 2016 van kracht geworden Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679), alle verplichtingen uit die Wet en Verordening zal naleven. Opdrachtgever vrijwaart AvA voor alle aanspraken van derden die jegens AvA mochten worden ingesteld op grond van deze Wet en Verordening.

13.3 Partijen dragen er zorg voor dat voorgenoemde geheimhoudingsplicht ook wordt opgelegd aan hun medewerkers en eventuele andere personen en derden die werkzaamheden voor hun verrichten.

13.4 AvA heeft met haar leveranciers inzake verwerking van Persoonsgegevens Verwerkersovereenkomsten gesloten.

13.5 Het beëindigen van de Overeenkomst zal Partijen niet ontslaan van hun geheimhoudingsverplichtingen die naar hun aard worden geacht ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren.

Artikel 14. ICT-infrastructuur en informatiebeveiligingsbeleid

14.1 AvA heeft ervoor gekozen om haar ICT-omgeving bij Hosted.nl onder te brengen, waardoor AvA toegang heeft tot een betrouwbare en veilige infrastructuur voor onze digitale activiteiten. Hosted.nl biedt een geavanceerd platform voor hosting en cloudoplossingen, met de nieuwste technologieën en beveiligingsfuncties om vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van onze gegevens te waarborgen.

14.2 Als onderdeel van haar toewijding aan informatiebeveiliging, heeft Hosted.nl ervoor gezorgd dat haar diensten voldoen aan verschillende normen en regelgevingen die worden vereist in de branche. Hosted.nl heeft de ISO 27001:2013 certificering behaald, wat aangeeft dat het bedrijf voldoet aan de internationale normen voor informatiebeveiliging. Ook voldoet Hosted.nl aan de NEN 7510-1, een Nederlandse norm die specifiek gericht is op informatiebeveiliging in de zorgsector.

14.3 Door te kiezen voor Hosted.nl als onze IT-dienstverlener, zijn wij ervan overtuigd dat wij een partner hebben gevonden die zich inzet voor de bescherming van onze gegevens. Daarnaast hebben wij de zekerheid dat onze gegevens veilig worden bewaard en verwerkt in overeenstemming met de vereiste normen en regelgevingen.

14.4 Two-Factor Authentication

De medewerkers van AvA zijn verplicht om bij het inloggen naast hun wachtwoord ook een tweede factor te gebruiken (2FA) voor de toegang tot het systeem van Hosted.nl

14.5 Arbodienst voor anderstaligen werkt met informatiebeveiligings- en privacybeleid dat in lijn is opgesteld met de NEN-7510 normen. Dit beleid is op aanvraag beschikbaar voor klanten van arbodienst voor anderstaligen.

Artikel 15. Intellectuele eigendomsrechten

15.1 Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van alle ontwerpen, ideeën, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de Opdracht en/of Overeenkomst zijn en blijven eigendom van AvA.

15.2 Opdrachtgever vrijwaart AvA voor iedere vordering van een derde en de volledige schade die is gebaseerd op het feit dat door Opdrachtgever aangeleverde gegevens inbreuk maken op een recht van intellectueel eigendom of een ander recht.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Op alle met AvA gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 17. Overige bepalingen

17.1 AvA is na overleg met en goedkeuring van de Opdrachtgever gerechtigd haar prijzen en tarieven te wijzigen.

17.2 AvA heeft na overleg met en goedkeuring van de Opdrachtgever het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen.

17.3 Mocht enige bepaling uit deze voorwaarden achteraf onverbindend blijken, dan wordt die bepaling vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk in lijn ligt daarmee en blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing.