

1 Definities

- In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden;
Provison: de besloten vennootschap Provison B.V., gevestigd te Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95712435, de gebruiker van de Algemene Voorwaarden;
Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Provison B.V. een opdracht verstrekt;
Overeenkomst: een overeenkomst tussen Provison B.V. en Opdrachtgever.

2 Toepasselijkheid

- De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtverhoudingen tussen Provison en Opdrachtgever betreffende de verrichting van diensten door Provison voor Opdrachtgever.
- In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.
- Door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de Overeenkomst en worden door Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Op van de Algemene Voorwaarden afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door Opdrachtgever slechts een beroep worden gedaan, indien en voor zover die door Provison schriftelijk zijn aanvaard. Dergelijke afwijkende of aanvullende bedingen laten onverlet de toepasselijkheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en gelden uitsluitend voor de overeenkomst waarvoor dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- Door de acceptatie van de Algemene Voorwaarden stemt Opdrachtgever tevens in met de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden op alle toekomstige rechtverhoudingen tussen Provison en Opdrachtgever.
- Op de Algemene Voorwaarden kunnen zich beroepen alle (rechts)personen die door Provison op enigerlei wijze zijn betrokken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

3 Offertes, totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

- Alle door Provison aan Opdrachtgever gedane offertes zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens. De door Provison gedane offertes zijn vrijblijvend.
- Indien de door Provison aan Opdrachtgever gedane offertes een prijsopgave bevatten voor de door Provison te verrichten diensten, dan geldt die prijsopgave uitsluitend voor die diensten conform de door Provison gedane offertes. Mocht Opdrachtgever aanvullende diensten wensen dan gelden deze als meerwerk en zullen deze aanvullend in rekening worden gebracht. Provison zal Opdrachtgever van eventueel aanvullend te verrichten diensten in kennis stellen en –indien gewenst– Opdrachtgever van een prijsindicatie voorzien.
- Overeenkomsten tussen Provison en Opdrachtgever komen tot stand op het moment dat Opdrachtgever een offerte (mondeling, schriftelijk, elektronisch dan wel stilziggend) aanvaardt, dan wel op het moment dat Provison een aanvaang neemt met de in de offerte genoemde diensten.
- De overeenkomst tussen Provison en Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd en eindigt van rechtswege door het verstrijken van de termijn of het afronden van de werkzaamheden, tenzij anders is overeengekomen.
- Alle opdrachten worden door Provison uitsluitend aanvaard en uitgevoerd met uitsluiting van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:408 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
- Provison zal bij het verrichten van zijn diensten de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen waarbij deze verplichting het karakter heeft van de door Provison te leveren inspanningsverplichting. Provison staat niet in voor het bereiken van een bepaald resultaat (zoals verkrijging van certificering).
- Provison bepaalt de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd, doch neemt door Opdrachtgever kenbaar gemaakte eisen / randvoorwaarden zoveel mogelijk in acht. Provison is bevoegd om derden in te zetten bij uitvoering van de Overeenkomst.
- De door Provison in de offerte en Overeenkomst vermelde tijdplanning voor uitvoering van diensten door Provison geldt niet als een fatale tijdplanning.
- Indien is overeengekomen dat de diensten in fasen worden uitgevoerd, is Provison bevoegd de aanvang van de te verrichten diensten die horen tot een nieuwe fase uit te stellen totdat de Opdrachtgever de resultaten van de vorige fase heeft goedgekeurd en alle daarvoor verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- De uitvoering van de Overeenkomst vindt uitsluitend plaats ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte diensten geen rechten, aanspraken of vertrouwen ontlenen.
- Door Provison als onderdeel van de Overeenkomst gegeven adviezen, meningen, verwachtingen, voorspellingen en aanbevelingen kunnen niet worden opgevat als een garantie terzake van toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.

4 (Eigen) verantwoordelijkheid Opdrachtgever

- Onverminderd de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Provison bij de uitvoering van de Overeenkomst, blijft Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor onder meer de door Opdrachtgever genomen beslissingen omtrent de mate waarin hij zich op de door Provison geleverde adviezen, aanbevelingen of overige uitkomsten van de diensten wenst te baseren, alsmede omtrent het gebruik en de implementatie daarvan.
- Opdrachtgever dient zorg te dragen voor aan Provison ter beschikking te stellen kantoorruimte en overige faciliteiten welke naar oordeel van Provison voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn. Hiervoor wordt onder meer begrepen: computerapparatuur, telefoon- en faxfaciliteiten. De Opdrachtgever is eveneens verantwoordelijk

voor continuïteit door middel van afdoende back-up, veiligheid en virusscans procedures. De Opdrachtgever zal, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, specifiek personeel inzetten ten einde de Provison in staat te stellen de Overeenkomst uit te voeren. Indien dit specifiek personeel noodzakelijk wordt geacht zal dit in de Overeenkomst worden vastgelegd. Kosten ontstaan door het niet of niet tijdig beschikbaar stellen van bedoeld personeel zijn voor rekening van Opdrachtgever.

- Opdrachtgever is verplicht de locaties, apparatuur en voorzieningen waarin of waarmee een persoon die Provison voor de uitvoering van de Overeenkomst inzet, op zodanige wijze in te richten en te onderhouden alsmede voor de uitvoering van de Overeenkomst zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de betreffende personen bij de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden. Indien door de locaties, apparatuur en/of voorzieningen schade wordt geleden door de betreffende personen, is Opdrachtgever daarvoor aansprakelijk en zal Provison vrijwaren voor alle claims van de betrokken personen in dit verband.

5 Informatie en gegevens

- Opdrachtgever garandeert de juistheid en volledigheid en van de door of namens hem aan Provison verstrekte informatie en gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
- Opdrachtgever verplicht zich tijdig uit eigen beweging alle informatie en gegevens, die voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn, in de door Provison gewenste vorm en wijze aan Provison te verschaffen. Mocht Opdrachtgever de door Provison benodigde informatie en gegevens niet, niet naar behoren of niet tijdig aanleveren, dit ter beoordeling van Provison, dan is Provison gerechtigd om (i) de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment waarop Opdrachtgever alsnog de benodigde informatie en gegevens aan Provison verschaft en (ii) de/het eventueel als gevolg daarvan ontstane (additionele) kosten en honorarium voor (additionele) werkzaamheden in rekening te brengen bij Provison.
- Opdrachtgever dient Provison onmiddellijk te informeren over (al dan niet gewijzigde) feiten en omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.
- Opdrachtgever is er zich van bewust, dat de door hem aan Provison verstrekte gegevens bepalend zijn voor een door Opdrachtgever gegeven kosteninschatting en de gemaakte honorariumafspraken. Provison heeft derhalve het recht om de kosteninschatting en honorariumafspraken aan te passen, indien mocht blijken dat de verstrekte gegevens onvolledig, dan wel geheel of gedeeltelijk onjuist waren.

6 Honorarium

- Ter zake van de werkzaamheden heeft de Provison aanspraak op het honorarium zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Alle opgegeven tarieven zijn exclusief onkosten (zoals verzend-, reis-, verblijf- en communicatiekosten en andere kosten, bijvoorbeeld kosten voor het gebruik van databanken), kosten van derden, omzetbelasting (BTW) en andere van overheidswege opgelegde belastingen en heffingen.
- Provison is gerechtigd het overeengekomen honorarium te wijzigen wanneer een wijziging van de loon- en/of andere (on)kosten daartoe ter haar beoordeling aanleiding geeft.
- Provison zal de Opdrachtgever 30 dagen van te voren schriftelijk van gewijzigde tarieven in kennis stellen.
- Het honorarium zal achteraf (in maandelijkse perioden) op basis van de gewerkte uren en/of dagen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. De gewerkte uren en/of dagen zullen worden bijgehouden op urenstaten welke op verzoek kunnen worden toegezonden. Bij de berekening van het honorarium, is de (uren)administratie zoals die wordt bijgehouden door Provison leidend en bindend. Dit geldt eveneens voor administratie van reizen.
- (On)kosten van in overleg met Opdrachtgever door Provison ingeschakelde derden zullen integraal aan Opdrachtgever worden doorberekend, tenzij anders is overeengekomen.
- Bij het afzeggen van een afspraak door opdrachtgever tussen 4 en 10 werkdagen voorafgaand aan de afspraak wordt 25% van de afspraak in rekening gebracht. Bij het afzeggen van de afspraak korter dan 4 werkdagen voorafgaand aan de afspraak zal 50% van de afspraak in rekening gebracht worden tegen het geldende mandatarief

7 Betaling

- Het honorarium en de (on)kosten worden maandelijks door Provison aan Opdrachtgever in rekening gebracht, met dien verstande dat Provison gerechtigd is om vóór aanvang van haar werkzaamheden betaling van een voorschotnota van Opdrachtgever te verlangen. Na afloop van de door Provison verrichte diensten zal Provison een eindnota aan Opdrachtgever sturen.
- Betaling van de (voorschot)nota(s) dient te geschieden door overmaking op een door Provison aangewezen bankrekening binnen 30 dagen na factuurdatum. De op de bankafschriften van Provison aangegeven valutamid wordt als betalingsdag aangemerkt.
- Provison is te allen tijde gerechtigd om vóór of gedurende uitvoering van de Overeenkomst zekerheid van Opdrachtgever te verlangen. Provison is gerechtigd het verlenen van haar diensten op te schorten totdat door Opdrachtgever naar het oordeel van Provison passende zekerheid is gesteld.
- Overeengekomen betaaltermijnen voor facturen van Provison zijn fatale termijnen. Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, (i) keert hij direct in verzuim (zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist) en is Opdrachtgever vanaf dat moment tot het tijdstip van betaling over de verschuldigde som een rente van 1,5% per maand verschuldigd en (ii) is Provison gerechtigd alle ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten diensten

- op te schorten zonder daarvoor schadeplichtig te zijn. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die door Provison worden gemaakt in het kader van de incasso van door Opdrachtgever verschuldigde bedragen, komen voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen ten minste 15% van de verschuldigde som (met inbegrip van de in lid 4 genoemde rente), met een minimum van € 750,- onverminderd het recht van Provison om de werkelijke kosten te vorderen.
- Elke betaling van Opdrachtgever wordt geacht in de eerste plaats te zijn betaling van eventueel verschuldigde rente en/of kosten; eerst na algehele voldoening daarvan wordt de betaling geacht te zijn betaling van de oudste nog openstaande factuur, ongeacht of bij de betaling iets anders is vermeld.
- Opdrachtgever doet afstand van elk recht tot opschorting of verrekening.

8 Klachten

- De (deell)opdracht wordt geacht op juiste en volledige wijze te zijn uitgevoerd en door Opdrachtgever te zijn aanvaard, indien Opdrachtgever binnen 15 dagen na de (deell)voltooiing daarvoor niet schriftelijk en gemotiveerd heeft geklaagd bij Provison.
- Opdrachtgever is verplicht eventuele klachten ter zake van de (voorschot)nota(s) van Provison binnen 10 dagen na de factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan Provison mee te delen.
- Bij gebreke van een tijdige klacht als in de voorgaande leden bedoeld, komt Opdrachtgever geen beroep meer toe op enig gebrek in de (deell) uitvoering van de opdracht en/of onjuistheid van de (voorschot)nota(s). Indien Provison de klachten gegrond acht, is zij te allen tijde gerechtigd tot aanpassing van het in rekening gebracht honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de overeenkomst tegen restitutie naar evenredigheid van het door de Opdrachtgever reeds betaalde honorarium.
- Het indienen van een klacht geeft Opdrachtgever geen recht betaling van een (voorschot)nota te weigeren of haar verplichtingen op te schorten.

9 Aansprakelijkheid / vrijwaring

- Provison is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het feit dat Opdrachtgever onjuiste, onvolledige of onbetrouwbare informatie of gegevens aan Provison heeft verstrekt.
- Provison is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het wel of niet opvolgen door Opdrachtgever van door Provison aan hem verstrekte adviezen.
- Provison is jegens Opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt, uit welke hoofde dan ook, door derden die door Provison op verzoek van Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
- Provison is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming, ongeacht of deze toerekenbaar is en/of van een onrechtmatige daad/jegens Opdrachtgever, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Provison of tot de bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten. In geen geval is Provison aansprakelijk voor bedriffs-, gevolg- en indirecte schade van Opdrachtgever.
- Onverminderd het in de voorgaande leden bepaalde is de aansprakelijkheid van Provison hoe dan ook beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium voor de Overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit over de laatste drie volledige kalendermaanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- Opdrachtgever vrijwaart Provison voor alle vorderingen van derden (waaronder ook werknemers van Opdrachtgever) en op verzoek van Opdrachtgever door Provison ingeschakelde derden) in verband met de Overeenkomst en de uitvoering daarvan.

10 Beëindiging

- De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de termijn, of afronden van de werkzaamheden bepaald in de Overeenkomst behoudens in het geval van tussentijdse opzegging conform het hierna bepaalde.
- De Overeenkomst kan te allen tijde tussentijds door Opdrachtgever en Provison schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden.
- Partijen kunnen de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen in het geval aan de andere partij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt verleend of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd.
- Partijen kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen indien en zodra de andere partij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en die partij in verzuim is (als bedoeld in artikel 6:81 BW).

11 Gevolgen beëindiging

- In het geval Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigt, is Opdrachtgever verplicht alle schade en kosten van de zijde van Provison te vergoeden. Daaronder moeten in ieder geval worden begrepen alle door Provison in verband met de overeenkomst en de (toekomstige) diensten gemaakte kosten, gedane investeringen en bezettingsverlies, alsmede kosten die Provison redelijkerwijs heeft moeten maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst. Deze vergoedingsplicht geldt slechts niet als Opdrachtgever de Overeenkomst heeft beëindigd vanwege aan Provison toe te rekenen tekortkoming.
- Bij een beëindiging, ongeacht door wie en op welke grond, behoudt Provison aanspraak op vergoeding van declaraties voor al verrichte diensten en eventueel in overleg nog te verrichten diensten. De betalingsverplichting van Opdrachtgever ter zake van al verrichte werkzaamheden, wordt op het moment van

- beëindiging direct en volledig opeisbaar.
- In het geval Provison de Overeenkomst beëindigt, is Provison nimmer (schade)vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd.
- Bij beëindiging van de Overeenkomst dient ieder der partijen alle in haar bezit zijnde goederen en documenten die in eigendom toebehooren aan de andere partij onverwijld aan die partij ter hand te stellen.

12 Overmacht

- Onder overmacht in de Algemene Voorwaarden wordt verstaan elke van de wil van partijen onafhankelijke omstandigheid, ook al was deze omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst reeds te voorzien, die nakoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, blijvend of tijdelijk verhindert. Hieronder wordt mede verstaan: brand, overvallen, oorlog, rellen, oproer, epidemieën, natuurrampen, maatregelen van overheidswege, ernstige storingen in het bedrijf van Provison, zoals staking en bovenmatig ziekteverzuim, alsmede de onmogelijkheid van nakoming van de overeenkomst als gevolg van enige tekortkoming van door Provison ter uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde personen of zaken.
- In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd hun verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten, waarbij de in overmacht verkerende partij de andere partij onverwijld van de overmachtsituatie in kennis dient te stellen. In het geval dat de overmacht opleverende situatie langer duurt dan 1 (één) maand, is elk der partijen gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen door middel van een schriftelijke mededeling aan de andere partij, zonder dat partijen gehouden zijn tot enige schadevergoeding jegens elkaar.
- In geval van overmacht is Provison gerechtigd betaling te vorderen voor die diensten die Provison al had verricht in het kader van de uitvoering van de betreffende Overeenkomst, voordat de overmachtsituatie intrad.

13 Intellectuele eigendomsrechten

- Provison behoudt zich alle recht van intellectuele eigendom voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of ontwikkeld heeft in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en ten aanzien waarvan hij de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom heeft of geldend kan maken. Het is de Opdrachtgever nadrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen trainingshandleidingen, procedure handboeken, werkwijzen, adviezen en andere geestesproducten van Provison, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden te veeleuvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Dit is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van de Provison. Opdrachtgever heeft het recht de schriftelijke documenten / producten te veeleuvoudigen voor gebruik binnen zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de Overeenkomst.

14 Geheimhouding

- Provison is verplicht tot geheimhouding van door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie of gegevens. Provison mag deze niet aan derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken, ter beschikking stellen, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven om de betreffende informatie openbaar te maken of openbaarmaking plaatsvindt omdat de wet of een bevoegde autoriteit Provison daartoe verplicht.
- Opdrachtgever is verplicht tot geheimhouding van door of namens Provison verstrekte adviezen, opinies of andere (schriftelijke) uitingen van Provison (een en ander in de ruimste zin van het woord), met dien verstande dat deze wel in de eigen organisatie van Opdrachtgever mogen worden gebruikt. De bepaling in de vorige volzin is niet van toepassing, indien Provison vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven om de betreffende stukken openbaar te maken of openbaarmaking daarvan plaatsvindt omdat de wet of een bevoegde autoriteit Opdrachtgever daartoe verplicht.

15 Verbod tot in dienst name c.q. inschakeling

- Het is de Opdrachtgever gedurende looptijd van een Overeenkomst en een periode van 1 jaar na de beëindiging van de Overeenkomst niet toegestaan om personen die Provison heeft ingezet ter uitvoering van de Overeenkomst in de ruimste zin des woord in dienst te nemen, met deze personen een overeenkomst van opdracht aan te gaan, dan wel daarover met deze personen te onderhandelen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Provison.
- Bij overtreding van de bepaling in 15.1 is Opdrachtgever een onmiddellijke opeisbare boete van EUR 25.000,- per overtreding aan Provison verschuldigd, zonder dat sprake hoeft te zijn van enige vorm van schade en onverminderd de overige rechten van Provison, waaronder haar recht om naast de boete nakoming en schadevergoeding te vorderen.

16 Vervaltermijn

- Onverminderd wettelijke vervaltermijnen, vervalt elke vordering van de Opdrachtgever op Provison in elk geval door het verloop van 1 (één) jaar vanaf het moment dat de diensten waarvoor de klacht betrekking heeft door Provison zijn uitgevoerd.

17 Rechts- en forumkeuze

- Op alle verbindestinten tussen Provison en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- Alle geschillen ter zake van of voortvloeiende uit of verband houdende met een tussen Opdrachtgever en Provison gesloten overeenkomst worden uitsluitend ter beslechting voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.