

## 1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming (inclusief offerte), de inhoud en de nakoming van alle tussen de klant en SPEN gesloten overeenkomsten. Degene die opdracht geeft aan SPEN tot het uitvoeren van een toetsing en/of certificatie wordt in deze voorwaarden aangeduid met 'klant'.

De algemene voorwaarden van de klant zijn slechts van toepassing indien en voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen dat deze met uitsluiting met één of meerdere van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden op deze overeenkomst tussen partijen van toepassing zullen zijn.

Onder schriftelijk wordt tevens bedoeld correspondentie in digitale vorm zoals email.

## 2. Overeenkomst

Alle aanbiedingen uitgebracht door SPEN zijn vrijblijvend, tenzij anders vermeld, hebben een geldigheidsduur van 90 dagen en zijn tot stand gekomen door de verstrekte informatie van de klant. Offertes van overeenkomsten met SPEN zijn slechts bindend indien zij op schrift gezet zijn en ondertekend namens SPEN door de daartoe bevoegde personen.

Enkel het uitbrengen van een offerte met aangeduide prijsopgave, begroting, voorcalculatie of soortelijke mededeling, verplicht SPEN tot het sluiten van een overeenkomst met de klant, indien de klant dat verzoekt.

Later gemaakte aanvullende afspraken, wijzigingen en toezeggingen binden SPEN slechts indien deze door SPEN schriftelijk zijn bevestigd.

SPEN en de auditee zijn na ondertekening van de uitgebrachte offerte gebonden aan deze overeenkomst. De auditee verklaart kennis te hebben genomen van de eisen zoals omschreven in dit document en verklaart zich met de inhoud ervan akkoord.

## 3. Geheimhouding en zorgvuldigheid

Iedere overeenkomst wordt door SPEN naar beste inzicht en vermogen op een zorgvuldige en professionele wijze uitgevoerd. De door SPEN uitgesproken waardering van veiligheids- kwaliteits- en milieuprogramma's, is gerelateerd aan de door SPEN gehanteerde methodiek.

SPEN zal de haar verstrekte of ter kennis gestelde informatie zorgvuldig gebruiken. SPEN is tegenover derden verplicht tot geheimhouding van informatie van en/of betreffende klant, die een vertrouwelijk karakter heeft. Buiten deze geheimhouding valt:

- Alle informatie die gevraagd wordt of vereist kan worden door bevoegde autoriteiten;
- Alle informatie die de Raad voor Accreditatie benodigd acht voor het verstrekken van eventuele gewenste erkenning of het gewenste certificaat;
- Alle informatie die openbaar is en niet in een afzonderlijke overeenkomst is beperkt.

Indien het noodzakelijk wordt geacht door derden om de gegevens openbaar te maken, zal SPEN hiervoor schriftelijke toestemming vragen bij de klant. Wanneer dit op juridische gronden opgeëist wordt, zal de klant daar schriftelijk over worden geïnformeerd.

Het auteursrecht op de werken van SPEN ten behoeve van de klant vervaardigt, berust bij SPEN. Het is de klant niet toegestaan om dit werk of deze werken zonder voorafgaande toestemming van SPEN te verveelvoudigen of openbaar te maken. Werken die reeds door SPEN in het verkeer zijn gebracht mogen echter door de klant openbaar worden gemaakt. SPEN staat de klant nadrukkelijk toe om het vervaardigde werk uitsluitend voor eigen gebruik binnen de organisatie van de klant te verveelvoudigen.

SPEN zal geen medewerker van de klant die betrokken is bij de uitvoering van de overeenstemming tussen SPEN en de klant, in dienst nemen, tenzij 12 maanden zijn verstreken sinds de afloop van de overeenkomst. Evenmin zal de klant gedurende dezelfde periode een bij de uitvoering van die overeenkomst betrokken SPEN-medewerker in dienst nemen.

## 4. Verplichtingen van de klant

De klant is verplicht om voor eigen rekening alle informatie te verstrekken die noodzakelijk is voor het op een juiste wijze uitvoeren van de overeenkomst door SPEN.

De klant is bij de uitvoering van de overeenkomst door SPEN gehouden al datgene te doen dat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om tijdige uitvoering door SPEN mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het toelaten van SPEN-medewerkers alwaar dit noodzakelijk is en het desgevraagd ter beschikking stellen van passende werkruimte, telefooncapaciteiten en bescheiden administratieve assistentie.

Bij een niet naleving van bovenstaande alinea is een overgekomen uiterste termijn van levering niet meer bindend en is de klant in verzuim zonder dat schriftelijk in gebreke stelling door SPEN nodig is. SPEN is dan, onverlet de haar krachtens de wet toekomstige rechten, bevoegd de nakoming van de overeenkomst op de schorten totdat de klant dit verzuim heeft hersteld.

## 5. Uitvoering van de opdracht

SPEN is nimmer verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de juistheid, geschiktheid, volledigheid of bruikbaarheid van de door de klant verschaft informatie, gegevens, middelen, voorschriften en regels.

SPEN is gerechtigd werkzaamheden, zonder kennisgeving van de klant te laten verrichten door derden indien zij zulks noodzakelijk acht voor de juiste en tijdige uitvoering van de werkzaamheden.

De klant zal op verzoek van SPEN een overzicht van geregistreerde klachten en genomen maatregelen ter beschikking stellen.

SPEN is gehouden de werkzaamheden met een goede vakkennis uit te voeren voor het door de klant gespecificeerde doel. Indien de klant niet tevreden is, dient hij dit binnen 10 werkdagen na afronding van de werkzaamheden schriftelijk aan SPEN mede te delen. SPEN zal vervolgens de gelegenheid krijgen de werkzaamheden alsnog op de aangegeven wijze en binnen een redelijke termijn uit te voeren.

## 6. Rapportage en Certificatie

SPEN zal de bevindingen van de door haar verrichte onderzoeken, toetsing en/of certificering aan de klant schriftelijk rapporteren. Openbaarmaking van de door SPEN uitgebrachte rapporten, bewijsstukken, certificaten en/of brieven zal slechts mogen geschieden door letterlijke publicatie van deze documenten, in zijn geheel en in de taal waarin ze zijn samengesteld.

## 7. Publicaties

SPEN is bevoegd het feit van verlening van het certificaat of verklaring, evenals eventuele intrekking ervan, openbaar te maken.

De klant heeft geen recht de naam van SPEN anderszins dan in verband met de certificatie te gebruiken, tenzij SPEN daarin uitdrukkelijk schriftelijk heeft toegestemd. De klant zal bij het voeren van de door SPEN verstrekte certificaten en/of verklaringen van overeenstemming zodanig handelen dat de goede naam van SPEN niet wordt aangetast. Alle bekendmakingen zullen zodanig zijn ingericht dat geen verkeerde indruk wordt gewekt ten aanzien van het toepassingsgebied waarvoor de certificatie geldt dan wel met betrekking tot de toepasselijke normen of eisen. Alle certificaten en logo's moeten worden gebruikt in de opmaak, verhouding en typografische uitvoering zoals zij door SPEN zijn aangeleverd, zoals is vastgesteld in de certificatie voorwaarden.

In geval van, naar het oordeel van SPEN, onjuiste mededelingen of publicaties door de klant, zal deze op verzoek van SPEN verplicht zijn tot rectificatie.

## 8. Betalingen en facturering

De tarieven van SPEN, zoals die in de offerte staan vermeld gelden voor de in de offerte aangegeven contractperiode en toetsing/certificatie. Hieraan kunnen geen rechten worden verleend in geval van andere prijsaanbiedingen.

Wanneer de klant naar aanleiding van de bij de toetsing en/of certificering gebleven onvolkomenheden of om een andere reden hertoetsing of hercertificatie wenst, zal SPEN de kosten hiervan aan de klant doorberekenen.

Betalingen dienen te geschieden binnen 21 dagen na de factuurdatum, zonder enige aftrek of verrekening. Eventuele bezwaren tegen de factuur dienen binnen de genoemde termijn te worden ingediend, doch schorten de betalingsverplichtingen niet op.

Bij niet-tijdige betaling binnen de gestelde termijn, is de klant aan SPEN over het verschuldigde bedrag rente schuldig gelijk aan de basisrente zoals opgegeven door de Nederlandse bancaire instellingen, vermeerderd met twee procent, vanaf de vervaldag tot aan de betaling.

In geval SPEN overgaat tot het nemen van maatregelen tot invordering of handhaving van haar overige rechten jegens de klant, is deze gehouden tot vergoeding van zowel alle kosten ter zake van de door SPEN ingeschakelde derden als de kosten die SPEN zelf maakt en die redelijkerwijs aan de desbetreffende maatregelen mogen worden toegerekend.

SPEN is bevoegd, alvorens verder te presteren, te verlangen dat de klant aan haar verplichtingen jegens SPEN voldaan heeft. SPEN behoudt zich het recht voor om, ook tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de klant daartoe naar het oordeel van SPEN aanleiding geeft, van de klant gehele of gedeeltelijke vooruitbetalingen en/of het stellen van zekerheid te verlangen bij gebreke waarvan SPEN gerechtigd is de nakoming van haar verplichtingen op de schorten.

In geval de klant de door SPEN te verrichten werkzaamheden uitstelt of annuleert, is SPEN gerechtigd om een percentage van het voor de desbetreffende werkzaamheden overeengekomen bedrag in rekening te brengen, welke later niet wordt verrekend met het uiteindelijk te betalen bedrag. Het percentage dat in rekening gebracht zal worden, is afhankelijk van de termijn wanneer de werkzaamheden worden uitgesteld of geannuleerd. Meer informatie hierover staat beschreven in onze certificatie voorwaarden.

## 9. Aansprakelijkheid

SPEN is jegens de klant aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de werkzaamheden voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en geheimhouding waarop bij de uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs mag worden vertrouwd.

SPEN is niet aansprakelijk voor:

- Bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens door de klant aan SPEN anderszins het gevolg is van handelen/nalaten van de klant;
- Bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg is van handelen/nalaten van de door SPEN ingeschakelde derden;
- Bij de klant of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade;
- De in het vorige artikel vermelde uitsluiting van de aansprakelijkheid van SPEN gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van SPEN;

Vorderingen tot schadevergoeding dienen uiterlijk binnen 90 dagen nadat de klant de schade heeft ontdekt, of redelijkerwijs had kunnen ontdekken bij SPEN te zijn ingediend, bij gebreke daarvan vervalt het recht op schadevergoeding.

SPEN heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de klant ongedaan te maken. De klant dient SPEN daarvoor een redelijk termijn te stellen.

De omvang van de aansprakelijkheid van SPEN strekt per opdracht niet verder dan het gehele bedrag, dat SPEN ter zake van die opdracht aan de klant in rekening heeft gebracht.

De klant is aansprakelijk voor schade of letsel aan personeel of zaken van SPEN of derden toegebracht, wanneer deze schade of dit letsel is toegebracht tijdens het verblijf in of op een terrein, vervoersmiddel of installatie van de klant of derde in verband met de door SPEN uit te voeren werkzaamheden conform de overeenkomst.

## 10. Geschillen

Alle geschillen tussen partijen, voortvloeiend uit of verband houdend met de uitvoering van een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Arnhem, onverminderd de bevoegdheid van SPEN om het geschil voor te leggen aan een andere rechter, die zonder dit beding bevoegd zou zijn geweest.

Op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlands recht van toepassing.

## 11. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die SPEN redelijkerwijs niet heeft kunnen vermijden of verhinderen en waardoor de normale uitvoering van de met de klant gesloten overeenkomst wordt verhinderd.

Indien SPEN haar verplichtingen uit de overeenkomst als gevolg van overmacht niet heeft kunnen uitvoeren, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat SPEN alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen. SPEN zal de klant zo spoedig mogelijk over een (dreigende) overmachttoestand informeren.

## 12. Tussentijdse beëindiging

Onverminderd het bepaalde in de vorige artikelen, wanneer de klant één van haar verplichtingen jegens SPEN niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, heeft SPEN het recht zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of deels te ontbinden zonder dat SPEN tot enige schadevergoeding gehouden is, doch onverminderd het recht op vergoeding van de schade die het gevolg is van de wanpresentatie en de opschorting of ontbinding. Hetzelfde geldt wanneer SPEN vreest dat de klant haar verplichtingen niet zal nakomen en deze niet op het eerste verzoek van SPEN adequate zekerheid stelt voor de nakoming van haar verplichtingen. In deze gevallen is iedere vordering die SPEN ten laste van de klant heeft direct en ineens opeisbaar.

In geval van faillissement, surséance van betaling, liquiditeit, of onder beheer-, bewind-, curatelestelling van de klant zal deze van rechtswege geacht worden in verzuim te zijn; in dat geval heeft SPEN zonder enige ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden onder dezelfde voorwaarden als hiervoor genoemd.

## 13. Duur en beëindiging overeenkomst

Tenzij anders overeengekomen, zal de overeenkomst zijn aangegaan voor bepaalde tijd, zonder stilzwijgende verlenging. Deze contractperiode is opgenomen in de offerte van SPEN. De klant kan de overeenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. De schriftelijke opzegging wordt in behandeling genomen na een ontvangstbevestiging van SPEN.

De overeenkomst eindigt in ieder geval ten opzichte van iedere certificatie op het moment waarop de toepasselijke wettelijke voorschriften en/of richtlijnen vervallen of zodanig wijzigen dat de gecertificeerde managementsystemen daaraan niet meer voldoen.