



## Algemene Voorwaarden Duidelijkheid voor alles!

### Artikel 1 Definities

*SmartWork:* Smartwork Arbodienst BV gevestigd aan de Corkstraat 46, 3047 AC te Rotterdam, alsmede aan haar gelieerde vennootschappen en overige juridische entiteiten.

*Diensten:* Alle diensten die door SmartWork in opdracht van een opdrachtgever ten behoeve van opdrachtgever of een door hem aangewezen derde worden verricht.

*Opdrachtgever:* De contractpartij van SmartWork.

*Overeenkomst:* De overeenkomst tussen SmartWork en opdrachtgever terzake het verrichten van diensten, zoals vastgelegd in een door beide partijen overeengekomen document en de documentendie daarin eventueel van toepassing worden verklaard, zoals bijvoorbeeld de offerte.

*Partijen:* SmartWork en opdrachtgever.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij SmartWork diensten levert aan en/of werkzaamheden verricht ten behoeve van een opdrachtgever. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn eerst geldig na schriftelijke bevestiging door SmartWork. In geval van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing ten behoeve van door SmartWork bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden. Deze derden kunnen in hun relatie tot de opdrachtgever rechtstreeks een beroep doen op deze algemene voorwaarden.

### Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst

Offertes van SmartWork zijn geldig gedurende drie maanden tenzij in de offerte uitdrukkelijk een andere aanvaardingstermijn is opgenomen. Een overeenkomst komt uitsluitend tot stand na rechtsgeldige ondertekening door beide partijen van een overeenkomst of een opdrachtbevestiging.

### Artikel 4 Rechten en verplichtingen SmartWork

1. SmartWork zal haar werkzaamheden met inachtneming van de door de wet gestelde en te stellen eisen verrichten, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en conform de algemeen aanvaarde stand der techniek en wetenschap. SmartWork zal zich maximaal inspannen de in een overeenkomst overeengekomen kwaliteitsnormen en prestatie-indicatoren te realiseren.
2. SmartWork zal haar werkzaamheden uitvoeren vanuit een of meerdere vestigingen van SmartWork. Volledige of gedeeltelijke dienstverlening kan plaatsvinden op locatie van opdrachtgever, indien en voorzover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien dienstverlening plaatsvindt op locatie van de opdrachtgever dan zal opdrachtgever voor de medewerkers van SmartWork kosteloos zorgdragen voor een geschikte werkruimte (spreekkamer, onderzoekruimte inclusief noodzakelijke voorzieningen en interneten telefoonverbinding) alsmede voor arbeidsomstandigheden die voldoen aan de eisen van art. 7:658 BW. Voorts zal opdrachtgever SmartWork vrijwaren tegen alle aanspraken gebaseerd op of verband houdende met het niet voldoen aan deze zorgplicht.
3. Indien SmartWork zulks noodzakelijk of wenselijk acht, is zij gerechtigd voor de uitvoering van haar in een overeenkomst neergelegde verplichtingen gebruik te maken van derden. Uitbesteding zal slechts plaatsvinden onder handhaving van de kwaliteitsnormen van SmartWork en onverlet de aansprakelijkheid van SmartWork voor de nakoming van de verbintenissen uit de overeenkomst.
4. SmartWork kan extra werkzaamheden waaronder begrepen doch niet beperkt tot het inwinnen van medische informatie of inschakelen van experts uitvoeren of doen uitvoeren tegen de oorspronkelijke voorwaarden van de overeenkomst, zulks onder de volgende voorwaarden dat:
  - a) deze werkzaamheden naar het oordeel van SmartWork noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst;
  - b) de noodzaak ervan is gebleken na de totstandkoming van de overeenkomst.Voorts informeert SmartWork onverwijld opdrachtgever over de aard en de vergoeding van de werkzaamheden.




**ARBODIENST BV**
**Artikel 5 Wetswijzigingen**

In geval wijzigingen in wetgeving en/of door de overheid anderszins opgelegde regelgeving een aanpassing van de dienstverlening tot gevolg zullen hebben, dan zullen partijen de overeenkomst in goed onderling overleg dientengevolge (zo nodig met terugwerkende kracht tot de datum waarop de wijzigingen van kracht worden) wijzigen. In een dergelijke situatie is SmartWork gerechtigd de eventuele direct of indirect uit de opgelegde wijzigingen voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever.

**Artikel 6 Verplichtingen opdrachtgever**

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle voor het uitvoeren van de overeengekomen diensten benodigde gegevens op de overeengekomen wijze aan SmartWork worden verstrekt en zal ook alle redelijke aanwijzingen van SmartWork opvolgen.
2. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt, dan wel de instructies niet zijn opgevolgd of de noodzakelijke medewerking van (medewerkers van) opdrachtgever niet wordt verleend, treden partijen in overleg. Nadat is gebleken dat dit niet tot resultaat heeft geleid, heeft SmartWork het recht de uitvoering van een overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

**Artikel 7 Termijn**

Tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, zijn alle door SmartWork genoemde (leverings) termijnen naar beste weten geschat op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst dan wel bij het opstellen van de offerte aan SmartWork bekend waren. Indien SmartWork toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de overeenkomst, is SmartWork eerst in verzuim indien zij schriftelijk in gebreke wordt gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en SmartWork nalaat de tekortkoming binnen deze termijn te herstellen. SmartWork is niet gebonden aan (leverings) termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden, die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen SmartWork en opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

**Artikel 8 Tarieven en betaling**

1. Indien het aantal medewerkers van opdrachtgever van belang is voor het vaststellen van de vergoeding die opdrachtgever aan SmartWork is verschuldigd, zal opdrachtgever voor aanvang van de overeenkomst een recente verzamelloonstaat aan SmartWork verstrekken, waarbij voor de vaststelling van het aantal medewerkers van opdrachtgever parttime medewerkers als fulltime medewerkers zullen gelden. Nadien zal opdrachtgever periodiek op verzoek van SmartWork een soortgelijke opgave aan SmartWork verstrekken. SmartWork is gerechtigd de opgave van opdrachtgever te verifiëren.
2. SmartWork zal voor de door haar te verrichten werkzaamheden aan opdrachtgever vergoedingen in rekening brengen conform het door SmartWork vast te stellen tarievenoverzicht, welk overzicht voor ieder kalenderjaar 1 januari als ingangsdatum zal hebben, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk een andere prijsafspraken is vastgelegd.  
SmartWork behoudt zich het recht voor het tarievenoverzicht jaarlijks te wijzigen op basis van de CBS-index 'CAO-lonen' per uur inclusief bijzondere beloningen met als referentieperiode het tijdvak van juli van het voorgaande kalenderjaar tot juli van het lopende jaar, met dien verstande dat de tarieven jaarlijks tenminste worden verhoogd met de uit de voor SmartWork geldende loonkostenstijging.
3. Het tarievenoverzicht zal telkenmale voorafgaand schriftelijk aan opdrachtgever worden meegedeeld. Uitsluitend indien de tarieven meer dan 10% ten opzichte van de laatst geldende tarieven stijgen, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst bij aangetekende brief op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 1 maand tegen het einde van het lopende contractjaar, danwel tegen het einde van de eerst opvolgende maand indien het bericht van tariefsverhoging eerst is ontvangen in de laatste maand van het lopende contractjaar.
4. Indien door omstandigheden toerekenbaar aan opdrachtgever geplande werkzaamheden niet door SmartWork kunnen worden verricht, is opdrachtgever de overeengekomen vergoeding en daaraan verbonden kosten aan SmartWork verschuldigd. De overeengekomen vergoeding is evenwel niet verschuldigd bij schriftelijke en incidentele annulering van:
  - a) cursussen en trainingen tot twee maanden voor aanvang (opdrachtgever heeft voorts binnen zijn organisatie het recht van substitutie);
  - b) projecten tot twee maanden voor aanvang;
  - c) individuele cliënt georiënteerde opdrachten zonder verzuim tot zeven dagen voor aanvang;
  - d) individuele cliënt georiënteerde opdrachten met verzuim en keuringen tot 48 uur voor aanvang.

**SmartWork Arbodienst BV** - Corkstraat 46 - 3047 AC Rotterdam - **Telefoon** 088 - 44.55.100

**Email** info@smartwork.nl - **www**.smartwork.nl - **BTW nr** 8527.26.764.B01 - **KvK** 57765006 -

**IBAN** NL07RABO0321506138 - **BIC** RABONL2U

**IBAN** NL73BUNQ2041956518 - **BIC** BUNQNL2A




**ARBODIENST BV**

5. In geval tussen SmartWork en opdrachtgever een budgetovereenkomst of een projectovereenkomst is aangegaan, geldt het volgende. SmartWork houdt te allen tijde 80% van de capaciteit, benodigd voor de dienstverlening terzake van een met opdrachtgever overeengekomen budget beschikbaar. Indien vaststaat dat opdrachtgever in een jaar minder diensten heeft afgenomen, dan in de budget- of projectovereenkomst voorzien, heeft opdrachtgever recht op terugbetaling van het vastgestelde verschil tussen de werkelijk afgenomen hoeveelheid diensten en de overeengekomen hoeveelheid diensten, zulks uitdrukkelijk met een maximum van 20% van het overeengekomen budget. Het recht om terugbetaling te verlangen vervalt na één kalendermaand na afloop van het betreffende contractjaar respectievelijk na verzending van de eindafrekening van het betreffende project.
6. In geval tussen SmartWork en opdrachtgever een projectovereenkomst is aangegaan, geldt het volgende. De overeengekomen diensten worden tegen een vaste prijs aan opdrachtgever gefactureerd. In geval van opdrachten tot € 2.000,- (ex BTW) is opdrachtgever het gehele bedrag bij vooruitbetaling verschuldigd. In geval van opdrachten vanaf € 2.000,- is opdrachtgever 50% van de vaste prijs bij vooruitbetaling verschuldigd en 50% na afloop van het project.
7. Indien de dienstverlening plaatsvindt op locatie van opdrachtgever zal opdrachtgever de reistijd, gerekend vanaf de dichtstbijzijnde SmartWork vestiging tegen de overeengekomen tarieven vergoeden.
8. Indien bij beëindiging van een overeenkomst medische dossiers dienen te worden overgedragen, met inachtneming van artikel 12, aan een derde, dan is SmartWork gerechtigd om de daarmee verband houdende redelijke kosten bij opdrachtgever in rekening te brengen. In geval van overdracht van de medische dossiers vervalt iedere aansprakelijkheid van SmartWork terzake, welke voortvloeit uit handelen en/of nalaten na de betreffende overdracht van de medische dossiers.
9. Door SmartWork aangeboden en overeengekomen tarieven en kosten luiden steeds in Euro en zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege specifiek voor de werkzaamheden, samenhangend met de dienstverlening, worden opgelegd.
10. Tenzij in de overeenkomst een andersluidend factureringsschema is opgenomen, vindt facturering (jaarlijks) vooraf plaats. Betalingen door opdrachtgever dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk een andere betalingstermijn is vastgelegd. Deze termijn geldt als fatale termijn. Vanaf het moment waarop opdrachtgever in verzuim is, zal hij aan SmartWork vertragingsrente verschuldigd zijn ter hoogte van de wettelijke handelsrente over het verschuldigde bedrag, alsmede vergoeding van buitengerechtigde incassokosten. Voorts is SmartWork alsdan gerechtigd haar verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst op te schorten.
11. Indien opdrachtgever de juistheid van een onderdeel van een factuur betwist, is hij niettemin gehouden tot betaling van het niet betwiste gedeelte. Indien en voor zover het betwiste gedeelte alsnog verschuldigd blijkt, geldt daarvoor de oorspronkelijke factuurdatum.

**Artikel 9 Aansprakelijkheid**

1. SmartWork is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van SmartWork.
2. Voor overige gevallen is SmartWork uitsluitend aansprakelijk voor:
  - a) schade door dood of lichamelijk letsel van medewerkers van opdrachtgever, als rechtstreeks gevolg van beroepsfouten (waaronder begrepen vergissingen, veronachtzamingen en overig onzorgvuldig gedrag) tot een maximum bedrag van € 2.000.000 (zegge twee miljoen Euro) per jaar en per gebeurtenis;
  - b) directe schade die opdrachtgever mocht lijden als gevolg van een jegens opdrachtgever gepleegde onrechtmatige daad of als gevolg van het toerekenbaar niet, niet tijdig of niet volledig nako men van enige verplichting onder de overeenkomst.
 De aansprakelijkheid van SmartWork is beperkt tot maximaal de voor de betreffende overeenkomst gefactureerde vergoeding(en) (excl. BTW) (bij duurovereenkomsten gelijk aan het totaal van de over de voorafgaande 12 maanden voor de aansprakelijkstelling gefactureerde vergoedingen) per jaar met een maximum van € 50.000 (zegge vijftig duizend Euro) per gebeurtenis. SmartWork is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, derving van inkomsten of winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie; Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Iedere aanspraak van opdrachtgever jegens SmartWork vervalt indien opdrachtgever deze aansprakelijkheid niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij SmartWork binnen 12 kalendermaanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijs had kunnen constateren. Aansprakelijkheid van SmartWork wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat eerst indien opdrachtgever SmartWork in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en SmartWork nalaat de tekortkoming binnen deze termijn te herstellen.





## ARBODIENST BV

### Artikel 10 Niet toerekenbare tekortkoming

1. In geval van overmacht van SmartWork zullen de verplichtingen waarop de overmacht betrekking heeft uit hoofde van de overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtoestand voortduurt. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van SmartWork onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert en die in redelijkheid niet aan SmartWork kan worden toegerekend.
2. Indien de overmachtoestand drie maanden heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtoestand langer dan drie maanden zal duren, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen zonder inachtneming van enige opzegtermijn. Alsdan is opdrachtgever een zodanig gedeelte van de overeengekomen vergoeding verschuldigd als met de stand van de uitgevoerde werkzaamheden overeenkomt.

### Artikel 11 Intellectuele eigendom

Voor zover enig intellectueel eigendomsrecht rust op enig handboek, enige handleiding, enig protocol, enige werkwijze of enig ander door SmartWork opgesteld document, blijft dat recht bij SmartWork rusten. Indien partijen tijdens de looptijd van een overeenkomst enige wijzigingen in enig handboek, enige handleiding, enig protocol of enig ander door SmartWork opgesteld document mochten aanbrengen, dan wel een nieuwe handleiding, een nieuw handboek, een nieuw protocol of enig andere nieuw document mochten opstellen, blijft ook het intellectueel eigendomsrecht op die stukken bij SmartWork rusten. Voor zover nodig, zal opdrachtgever aan overdracht van enig bij haar ontstaan intellectueel eigendomsrecht op in het kader van een overeenkomst ontwikkeld materiaal meewerken, zonder daar enige vergoeding voor te bedingen.

### Artikel 12 Privacy, vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle redelijke medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen haar verplichtingen op grond van de toepasselijke privacywetgeving na te komen. Op de dienstverlening van SmartWork is het Reglement Bescherming Persoonsgegevens van toepassing, laatste uitgave, welk reglement op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos zal worden verstrekt.
2. Partijen zullen alle informatie, knowhow, (patiënt-)gegevens of specificaties die verband houden met de uitvoering van deze overeenkomst en/of de onderneming van de andere partij, vertrouwelijk behandelen en zullen deze niet aan derden kenbaar maken, tenzij de partij van wie de informatie afkomstig is daartoe schriftelijk toestemming heeft gegeven. Hetzelfde geldt ten aanzien van de inhoud van de overeenkomst.
3. Deze geheimhoudingsverplichting geldt niet ten aanzien van informatie die publiekelijk bekend is geworden zonder dat er sprake is van een overtreding van een geheimhoudingsbeding, of indien informatie bij de ontvanger van de informatie al bekend was ten tijde van de ontvangst van de informatie krachtens de overeenkomst, of als die informatie door een derde is verstrekt, zonder dat die derde daarmee een geheimhoudingsbeding heeft overtreden. Voorts geldt de geheimhoudingsverplichting niet voor zover openbaarmaking verplicht is op grond van de wet, of een bindende uitspraak van de rechter, een ander overheidsorgaan of een beroepsplicht. Voor zover mogelijk zal de openbaarmakende partij echter voor de openbaarmaking met de andere partij overleggen over de vorm en de inhoud van de openbaarmaking.
4. Partijen zullen de geheimhoudingsverplichting ook opleggen aan hun werknemers en alle andere derden, die voor hen zullen werken.
5. De geheimhoudingsverplichting als bedoeld in dit artikel zal naar verloop of beëindiging van de overeenkomst nog voor een periode van drie jaar van kracht blijven.

### Artikel 13 Niet overname personeel

1. Het is opdrachtgever niet toegestaan gedurende de overeenkomst en gedurende een periode van 1 jaar na beëindiging van de overeenkomst, medewerkers van SmartWork of door SmartWork ingeschakelde derden die betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de werkzaamheden in te schakelen zowel direct als indirect, in dienst te nemen of met deze personen dienaangaande te onderhandelen anders dan na toestemming van SmartWork.
2. Per overtreding van artikel 13 lid 1 is opdrachtgever aan SmartWork een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van één, door SmartWork direct voorafgaande aan de overtreding betaald, brutojaarsalaris per betrokken medewerker.





## ARBODIENST BV

### Artikel 14 Pandemie

De abonnementscomponent en de bijbehorende prijsberekening in de Arbo Support Pakketten van Smartwork zijn gebaseerd op gemiddeld algemeen voorkomend verzuim.

In geval zich een pandemie of een ander (natuur)verschijnsel voordoet waardoor het ziekteverzuim lokaal of nationaal dusdanig wordt beïnvloed dat er geen sprake meer is van een normaal gemiddelde dan is Smartwork gerechtigd de abonnementsvorm tijdelijk aan te passen naar uitvoering van de verzuimbegeleiding conform haar Basis Arbo Supportpakket met bijbehorend verzuimprotocol.

De aanpassing naar het Basis Arbo Supportpakket blijft van kracht zolang de situatie zich voordoet.

Zodra de situatie weer is genormaliseerd zal de verzuimbegeleiding weer plaatsvinden conform het oorspronkelijk overeengekomen Arbo Supportpakket.

### Artikel 15 Duur en beëindiging overeenkomst

1. Overeenkomsten worden aangegaan voor de duur als beschreven in de overeenkomst en worden in ieder geval geacht te zijn beëindigd zodra SmartWork haar diensten heeft voltooid. Bij overeenkomsten voor onbepaalde tijd zullen partijen steeds gerechtigd zijn tegen het einde van ieder contractjaar per aangetekende brief op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
2. Een overeenkomst kan door beide partijen zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang per aangetekende brief worden ontbonden, indien:
  - a) de andere partij vrijwillig of gedwongen in liquidatie treedt, surseance van betaling of faillissement aanvraagt, in faillissement geraakt of in een redelijkerwijs vergelijkbare situatie komt te verkeren, daaronder begrepen de situaties dat zij de zeggenschap verliest over een substantieel deel van haar vermogen of dat zij haar onderneming staakt;
  - b) de andere partij toerekenbaar tekort komt in de nakoming van enige verplichting in het kader van de overeenkomst en een redelijke termijn om alsnog aan die verplichting te voldoen ongebruikt laat;
  - c) de reputatie van de andere partij dusdanig in diskrediet raakt dat van de ander niet geëist kan worden dat zij de relatie voortzet.
3. Overgang van onderneming of fusie door een beider partijen is geen reden voor tussentijdse beëindiging van de overeenkomst.

### Artikel 16 Slotbepalingen

1. Behoudens schriftelijk toestemming van SmartWork is het opdrachtgever niet toegestaan zijn uit een overeenkomst voortvloeiende rechten en plichten aan een derde over te dragen, welke toestemming SmartWork niet op onredelijke gronden zal onthouden.
2. Deze algemene voorwaarden en hetgeen is bepaald in de overeenkomst, vervangen alle eerder gemaakte afspraken tussen partijen. Van het bepaalde in een overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken.
3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of een overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden c.q. overeenkomst volledig van kracht blijven en zal SmartWork nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen formuleren, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
4. De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden prevaleert boven al dan niet beëdigde vertalingen daarvan.

### Artikel 17 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op iedere rechtsverhouding tussen SmartWork en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die in verband met overeenkomsten ontstaan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.