

ALGEMENE VOORWAARDEN

CPION hanteert de Algemene Voorwaarden LRQA Nederland B.V.

1. Definities

- i) Onder de term "Services" wordt verstaan alle diensten die door LRQA Nederland BV ("LRQA") aan de Klant worden verstrekt;
- ii) "Overeenkomst" betekent de overeenkomst voor de levering van de Services inclusief alle bijlagen daarbij, en
- iii) de "LRQA Groep" betekent LRQA Nederland B.V., aan haar gelieerde partijen en dochtermaatschappijen en de functionarissen, directeuren, werknemers, vertegenwoordigers en agenten daarvan, individueel of gezamenlijk.

2. De Services

Door middel van de Services wordt uitsluitend de naleving beoordeeld van de toepasselijke norm of standaard die uitdrukkelijk schriftelijk met de Klant zijn overeengekomen.

LRQA verplicht zich tot:

- 2.1 Het uitvoeren van een assessment om te beoordelen of het managementsysteem van de Klant voldoet aan de auditnorm(en)
- 2.2 Het afgeven van een certificaat na afronding van een audit met positief resultaat
- 2.3 Het uitvoeren van vervolfbezoeken en certificaatvernieuwingsbezoeken in de perioden aangegeven in deze overeenkomst
- 2.4 Het rapporteren aan de Klant van alle non-conformities die zijn vastgesteld tijdens LRQA-bezoeken en het uitvoeren van een vervolfbezoek om corrigerende maatregelen te verifiëren indien nodig
- 2.5 Zorgen voor voldoende gekwalificeerd personeel om de Diensten uit te voeren
- 2.6 Het behandelen van klachten en verzoeken bij LRQA's General Technical Committee als de Klant ontevreden is over de geleverde Diensten en er niet in is geslaagd de klacht naar tevredenheid op te lossen via het lokale klachtensysteem van LRQA
- 2.7 Het overwegen van wijzigingen door LRQA voor toegewezen personeel als er een gegronde reden is om bezwaar te maken tegen de personen die LRQA heeft ingezet
- 2.8 Als waarnemers aanwezig zijn tijdens het bezoek, zal LRQA ervoor zorgen dat hun rol binnen het bezoek duidelijk wordt gecommuniceerd en dat ze het auditproces of de uitkomst van de audit niet zullen beïnvloeden.

3. Extra werk

LRQA behoudt zich het recht voor om een vergoeding in rekening te brengen voor al het bijkomend werk overeengekomen in aanvulling op hetgeen oorspronkelijk in de offerte is vermeld.

4. Facturering en betalingsvoorwaarden

De vergoedingen voor het uitvoeren van de Services worden in deel 2 "De vergoeding voor onze diensten" vermeld.

Redelijke kosten van LRQA, gemaakt bij het uitvoeren van de Services, die niet in De vergoeding worden vermeld, worden na overleg door de Klant betaald.

LRQA zal de Klant schriftelijk en vooraf informeren over tariefwijzigingen. De percentages worden aan het eind van elk jaar geëvalueerd en kunnen eventueel worden aangepast op basis van de "SBI 2008 voor Zakelijke Dienstverlening". Als peildatum geldt de datum waarop de tarieven het meest recentelijk zijn vastgesteld. Tariefwijzigingen treden op 1 januari in werking.

Facturen dienen stipt binnen 30 dagen na de factuurdatum te worden betaald. Facturen worden na elk bezoek van LRQA aan de Klant verzonden. LRQA behoudt zich het recht voor om tegen het

geldende wettelijke percentage handelsrente in rekening te brengen op bedragen die meer dan 30 dagen onbetaald zijn gebleven, evenals alle wettelijke of factuur incassokosten indien van toepassing, en kan uitvoering van een Service of alle Services stopzetten totdat achterstallige betalingen inclusief rente en eventuele incassokosten zijn betaald.

De klant heeft 30 dagen om LRQA-facturen te betwisten vanaf de uitgiftedatum van de factuur. Tenzij de klant binnen dit tijdsbestek een vraag stelt, wordt de factuur als geaccepteerd beschouwd en zal de betaling onmiddellijk worden aangevraagd in overeenstemming met de betalingstermijn. Deze clausule heeft geen invloed op de betalingsvoorwaarden.

Een aanvraagvergoeding (indien van toepassing) wordt gefactureerd na ontvangst van de ondertekende Overeenkomst. Extra accreditatie en/of regelingsvergoedingen worden op jaarbasis gefactureerd. Houdt u er rekening mee dat alle uitstaande vergoedingen en kosten betaald moeten zijn voordat het certificaat wordt afgegeven.

LRQA zal de voor de audits gebruikte auditdagen en indien van toepassing reistijd in rekening brengen op basis van hele of halve dagen.

5. Annulering en uitstel

De eerste planning van de audit is gratis. Wij brengen 25% van het geldende dagtarief in rekening voor de herplanning van de bevestigde audit indien er geen sprake is van overmacht.

Indien de Klant door middel van een kennisgeving een vaste en overeengekomen afspraak voor een bezoek door een beoordelaar van LRQA minder dan vier weken voor de afgesproken datum annuleert of uitstelt, dan is LRQA bevoegd om de vergoedingen voor het uitvoeren van de Services volledig in rekening te brengen.

Indien de Klant door middel van een kennisgeving een vaste en overeengekomen afspraak voor een bezoek van een beoordelaar tussen de acht (8) en vier (4) weken voor de afgesproken datum annuleert of uitstelt is LRQA bevoegd om 50% van de vergoedingen in rekening te brengen. Deze bepaling blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

6. Verplichtingen van de Klant

De Klant verklaart:

Dat zij LRQA en diens accreditatieinstellingen toegang zal geven tot de informatie en faciliteiten die nodig zijn om de Services te leveren, inclusief de toestemming voor toezichthouders om de audit bij te wonen om de activiteiten van betrokken medewerkers van LRQA te beoordelen. Als toezichthouders aanwezig zijn tijdens een bezoek, dan zal LRQA zorgdragen dat hun rol bij het bezoek duidelijk wordt gecommuniceerd en dat dit het audit proces en de uitkomst van de audit niet zal beïnvloeden.

Dat zij LRQA toestaat om gegevens van de behaalde certificering(en) openbaar te maken.

Dat zij haar managementsysteem (of -systemen) in overeenstemming met de relevante norm(en) zal onderhouden.

Dat zij de regels van LRQA die van toepassing zijn op het gebruik van diens merken voor managementsystemen en de logo's van haar accreditatieinstelling zal naleven. LRQA zal deze procedures en merken samen met het certificaat aan de Klant verstrekken. Bij de controlebezoeken wordt geverifieerd of het logo op de juiste wijze wordt gebruikt.

Dat zij LRQA zal informeren over wijzigingen in het goedgekeurde managementsysteem indien deze waarschijnlijk van invloed zullen zijn op het voldoen door het managementsysteem aan de vermelde criteria en goedkeuringen afgegeven in het kader van deze Overeenkomst voorafgaand aan de wijzigingen.

De Klant is verplicht om de beoordelaars van LRQA een veilige werkplek en geschikte beschermende uitrusting te verstrekken. Deze plicht heeft betrekking op werkplekken die onder de zeggenschap van de Klant vallen. De reisbeperkingen voor risicolanden van de LRQA Groep zijn van toepassing op deze overeenkomst, dit kan leiden tot uitstel van bezoeken.

De Klant is verplicht om LRQA te informeren zodra zij kennis krijgt van een schending van een toepasselijk wettelijk vereiste die mogelijk wordt geïdentificeerd door of gemeld aan de toezichthouder) zal resulteren in vervolging door een regelgevende instantie of een juridisch afdwingbare kennisgeving voor het verbeteren of stopzetten van een proces of activiteit die betrekking heeft op het gecertificeerde managementsysteem. LRQA zal de details van overtredingen die onder haar aandacht worden gebracht beoordelen en kan ervoor kiezen om extra verificaties uit te voeren bij de Klant om te zorgen dat aan de gespecificeerde vereisten wordt voldaan. LRQA behoudt zich het recht voor om certificaten van goedkeuring /verificatieverklaringen en beoordelingen op te schorten of in te trekken indien LRQA of de desbetreffende toezichthouder niet is geïnformeerd over dergelijke schendingen.

7. Certificaat en klachten

Het certificaat van goedkeuring is geldig vanaf de oorspronkelijke goedkeuringsdatum, onder voorbehoud van de bevindingen van latere bezoeken, zoals uiteengezet in de serviceofferte(s), waaruit blijkt dat deze bevredigend waren.

Het certificaat blijft eigendom van LRQA. Wanneer de goedkeuring is vervallen of wordt ingetrokken, is het de verplichting van de Klant om het certificaat en eventuele elektronische of harde kopieën daarvan te vernietigen.

In geval van klachten tegen de Klant binnen de reikwijdte van de services van deze Overeenkomst of indien de Klant LRQA informeert over belangrijke veranderingen die er waarschijnlijk toe zullen leiden dat het managementsysteem niet zal voldoen aan de vermelde criteria en goedkeuringen afgegeven in het kader van deze Overeenkomst, heeft LRQA het recht de Klant te bezoeken om de klacht te onderzoeken of de aangebrachte wijzigingen te beoordelen. De verschuldigde tarieven voor deze bezoeken zijn de tarieven die gelden op het moment van elk bezoek.

In geval van klachten tegen de Klant binnen de reikwijdte van de services van deze Overeenkomst die na onderzoek gegrond blijken te zijn, zal LRQA één of een aantal van de volgende acties uitvoeren:

De Klant verplichten om binnen een bepaalde tijd corrigerende maatregelen te treffen;

Het certificaat schorsen en de Klant verplichten om binnen een bepaalde tijd corrigerende maatregelen te treffen;

Het certificaat intrekken indien de verlangde corrigerende maatregelen niet binnen de gestelde tijd zijn getroffen en

Het certificaat intrekken in geval van zeer ernstige klachten, waarbij corrigerende maatregelen niet geschikt worden geacht en niet worden gespecificeerd.

LRQA kan naar eigen goeddunken een certificaat of rapport weigeren af te geven of intrekken indien een vergoeding niet is betaald.

8. Geheimhouding

LRQA, haar functionarissen, werknemers en agenten verklaren dat zij informatie verkregen van de Klant in verband met de Services vertrouwelijk zullen behandelen en niet zonder toestemming van de Klant zullen gebruiken of aan welke derde dan ook zullen bekendmaken, tenzij dit noodzakelijk is voor het leveren van de Services in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

De bovengenoemde vertrouwelijkheid dient tijdens en na de looptijd van deze Overeenkomst te worden gehandhaafd, met uitzondering van:

- Informatie waarover LRQA reeds beschikte voorafgaand aan de bekendmaking door de Klant;
- Publiekelijk bekende informatie;
- Informatie die aan LRQA is verstrekt door een bron die onafhankelijk is van de Klant;
- Informatie die moet worden verstrekt om de Accreditatie van LRQA te krijgen of te handhaven.

9. Uitvoering van de dienstverlening

Indien de Klant Services nodig heeft van een andere entiteit van de LRQA Groep dan LRQA, erkent en verklaart de Klant hierbij dat deze Services worden uitgevoerd door een aan LRQA gelieerde partij, een dochteronderneming of filiaal van LRQA dat deel uitmaakt van de LRQA Groep.

10. Aansprakelijkheid

Indien de Klant schade lijdt of kosten maakt waarvan bewezen wordt dat ze zijn veroorzaakt door nalatigheid, verzuim of een fout van LRQA, haar functionarissen, werknemers of agenten bij de uitvoering van de Services, is LRQA slechts aansprakelijk voor bewezen schade tot maximaal de vergoeding die door LRQA in rekening is gebracht voor het deel van de Services dat de schade heeft veroorzaakt.

Behalve zoals hierboven beschreven aanvaarden LRQA, haar functionarissen, werknemers of agenten geen aansprakelijkheid voor verlies, schade of kosten veroorzaakt door LRQA bij het uitvoeren van de Services, zelfs wanneer blijkt dat dit een schending is van de garantie.

LRQA, haar functionarissen, werknemers of agenten geven geen garantie voor de juistheid van de verstrekte informatie, beoordeling of advies.

11. Vrijwaring

De Klant verklaart LRQA te vrijwaren tegen verliezen geleden door of claims ingesteld tegen LRQA als gevolg van een verkeerd gebruik door de Klant van verklaringen, bevestigingen, goedkeuringen, certificaten of licenties voor het gebruik van een accreditatiemerk die op grond van deze overeenkomst door LRQA kunnen worden verleend.

12. Uitsluiting van rechten van derden

Niets in deze voorwaarden schept rechten ten gunste van personen die geen partij zijn bij de Overeenkomst met een entiteit van de LRQA Groep.

13. Overmacht

Er kunnen geen aanspraken worden gemaakt door een van beide partijen wegens een verzuim of nalaten dat zou kunnen worden beschouwd als een schending van deze Overeenkomst, indien de oorzaak van het verzuim of nalaten redelijkerwijs buiten de macht van een van beide partijen ligt.

14. Voorwaarden van de Klant

Voorwaarden die gebruikt worden door de Klant worden hierbij uitdrukkelijk afgewezen en zijn op geen enkele wijze van toepassing op deze Overeenkomst of een toekomstige overeenkomst met LRQA.

15. Wijziging van de voorwaarden

Toevoegingen, wijzigingen of vervanging van deze voorwaarden zijn uitsluitend bindend voor LRQA, of maken uitsluitend deel uit van de Overeenkomst, indien zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard

door een bevoegde vertegenwoordiger van LRQA die uitdrukkelijk schriftelijk verklaart dat LRQA akkoord is gegaan met de toevoeging, wijziging of vervanging van deze voorwaarden. In geval van een conflict tussen de voorwaarden van deze Overeenkomst en enig document dat beoogt andere voorwaarden van toepassing te verklaren op de Overeenkomst, prevaleren de voorwaarden van deze Overeenkomst.

16. Beëindiging van de Overeenkomst

De Overeenkomst treedt in werking op de datum van schriftelijke aanvaarding van de offerte door de Klant en duurt voort totdat de Overeenkomst wordt beëindigd door LRQA of de Klant, nadat de andere partij 30 dagen van tevoren schriftelijk van de beëindiging op de hoogte is gesteld.

Op de beëindigingsdatum wordt elk certificaat dat is afgegeven onder de voorwaarden van deze overeenkomst onmiddellijk ongeldig en dient door de Klant te worden vernietigd.

Indien de Overeenkomst door LRQA of de Klant wordt beëindigd voordat de Services op grond van de Overeenkomst zijn uitgevoerd, worden de vergoedingen van LRQA berekend tot de beëindigingsdatum onder voorbehoud van de rechten van LRQA op grond van artikel 5 "Annulering". Eventuele redelijke kosten die direct toe te schrijven zijn aan voortijdige beëindiging en alle bedragen die alsdan door de Klant aan LRQA verschuldigd zijn worden onmiddellijk opeisbaar.

Na het eindigen van deze Overeenkomst conform dit artikel 16, ongeacht de oorzaak daarvan, blijven die artikelen van kracht die daartoe naar hun aard bestemd zijn, waaronder in ieder geval worden verstaan de artikelen 5, 8, 10, 11 en 17 van deze voorwaarden.

17. Toepasselijk recht en geschilbeslechting

Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen die op enig moment ontstaan tussen LRQA en de Klant in verband met deze Overeenkomst of de Services moeten worden voorgelegd aan de Rechtbank te Rotterdam. Niets in deze bepaling beperkt het recht van LRQA om bij een andere bevoegde rechtbank incassoprocedures tegen de Klant in te stellen.

18. Gehele Overeenkomst

De Klant en LRQA komen overeen dat deze overeenkomst de gehele overeenkomst tussen hen is en deze overeenkomst in de plaats treedt van alle voorgaande concepten, overeenkomsten, besprekingen en toezeggingen tussen hen, zowel mondeling als schriftelijk.

19. Anti-omkoping, anti-corruptie en bescherming van persoonsgegevens

Beide partijen verklaren zich te houden aan alle van toepassing zijnde wetgeving en richtlijnen met betrekking tot anti-omkoping, anti-corruptie en bescherming van persoonsgegevens.