

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
 - QualityMasters: de certificatie instelling die de opdracht aanneemt;
 - Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de opdracht verstrekt.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten van QualityMasters te Papendrecht.
2. Voorwaarden van opdrachtgevers zijn alleen van toepassing als uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen is dat deze van toepassing zullen zijn.

Artikel 3. Aanbieding en overeenkomst

1. De aanbieding van QualityMasters is vrijblijvend en vervalt negentig dagen na datum van uitgifte.
2. De in de aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere wettelijke heffingen, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
3. Indien de opdracht afwijkt van het in de aanbieding opgenomen aanbod, is QualityMasters daaraan niet gebonden.
4. De opdracht komt tot stand zoals vastgelegd in de overeenkomst van QualityMasters, tenzij de Opdrachtgever tijdig aangeeft daaraan niet gebonden te willen zijn.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht QualityMasters niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. De overeenkomst is alleen bindend als deze op schrift is gezet en ondertekend namens QualityMasters door de daartoe bevoegde persoon.

Artikel 4. Uitvoeringstermijnen, uitvoering, wijziging overeenkomst, prijsverhoging

1. Indien voor de uitvoering van werkzaamheden een termijn is overeengekomen of opgegeven, is dit geen fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever QualityMasters hiervan altijd schriftelijk in gebreke te stellen. QualityMasters dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst. Deze termijn bedraagt ten minste zeven dagen. Indien binnen de door de Opdrachtgever gestelde termijn niet alsnog uitvoering of levering heeft plaatsgevonden, is de Opdrachtgever bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, zonder dat de Opdrachtgever in dat geval tot schadevergoeding gehouden zal zijn.
2. Een overeengekomen uitvoeringstermijn kan door QualityMasters worden verlengd indien zich omstandigheden voordoen die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst door QualityMasters niet voorzienbaar waren.
3. QualityMasters zal de overeenkomst naar haar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen uitvoeren. Een en ander met inachtneming van de op dat moment geldende normen en richtlijnen.
4. QualityMasters heeft het recht werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 Burgerlijk Wetboek wordt uitgesloten.
5. Opdrachtgever draagt kosteloos zorg voor de benodigde faciliteiten.
6. QualityMasters is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
7. Indien een afspraak voor een audit wordt geannuleerd, is QualityMasters niettemin gerechtigd de kosten van de audit aan de Opdrachtgever in rekening te brengen, indien de annulering geschiedt op een kortere termijn dan vier weken voor de afgesproken datum.
8. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan QualityMasters aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan QualityMasters worden verstrekt.
9. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan QualityMasters zijn verstrekt, is QualityMasters bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten tegen het overeengekomen mandagtarief dan wel, bij gebreke daarvan, overeenkomstig de dan geldende tarievenlijst aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
10. Een overeengekomen uitvoeringstermijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop QualityMasters de Opdrachtgever om ontbrekende gegevens heeft verzocht, tot de dag waarop de Opdrachtgever de betreffende gegevens aan QualityMasters ter beschikking heeft gesteld.
11. Indien een verzoek van de Opdrachtgever of een aanwijzing van bevoegde instanties leidt tot wijziging van de overeenkomst in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht, zal het oorspronkelijk overeengekomen bedrag dienovereenkomstig worden verhoogd of verlaagd. QualityMasters zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Een dergelijke wijziging van de overeenkomst kan ook gevolgen hebben voor de termijn van uitvoering. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
12. Indien QualityMasters met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is QualityMasters niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs indien de verhoging

van de prijs voortvloeit uit wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

13. QualityMasters is gerechtigd om overeengekomen prijzen voor audits en instandhoudingskosten van het certificaat jaarlijks te indexeren.

Artikel 5. Opschorting, ontbinding, beëindiging en tussentijdse opzegging

1. Onverminderd de wettelijke bevoegdheden terzake is QualityMasters bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, als de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst, en deze zekerheid uitblijft of naar het redelijke oordeel van QualityMasters onvoldoende is.
2. QualityMasters heeft het recht de overeenkomst met de Opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst door een buitengerechtelijke schriftelijke verklaring te ontbinden, indien de Opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, voorlopige surséance van betaling aanvraagt, of een verzoek van de Opdrachtgever (indien het een natuurlijk persoon betreft) tot het van toepassing verklaren van de wettelijke schuldsanering wordt ingewilligd, of de Opdrachtgever door beslaglegging, ondercuratelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen ervan verliest, indien de Opdrachtgever kennelijk buiten staat geraakt zijn financiële verplichtingen na te komen, of indien instandhouding van de overeenkomst anderszins redelijkerwijze niet van QualityMasters kan worden verlangd.
3. Indien QualityMasters tot ontbinding van de overeenkomst overgaat, is de Opdrachtgever aansprakelijk voor de schade die QualityMasters lijdt doordat geen nakoming maar ontbinding van de overeenkomst plaatsvindt.
4. De overeenkomst geldt in principe voor onbepaalde tijd. Het certificaat wordt voor de duur van drie jaar verstrekt en zal bij voortduring steeds met perioden van drie jaar worden voortgezet. Indien opdrachtgever het certificaat niet wenst voort te zetten, dient dit schriftelijk en uiterlijk drie maanden voorafgaande aan de vervaldatum van het certificaat kenbaar te worden gemaakt.
5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, kan niet tussentijds worden opgezegd. Een overeenkomst tot certificering en instandhouding daarvan wordt geacht te zijn aangegaan voor de bepaalde tijd gelijk aan de overeengekomen geldigheidsduur van het certificaat.
6. Opzegging dient uitsluitend schriftelijk te geschieden, met dien verstande dat de opzegging op het briefpapier van de organisatie is vastgelegd en ondertekend door een daartoe bevoegd persoon.
7. Indien de overeenkomst eindigt, zal QualityMasters desgewenst in overleg met de Opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde. Indien de overdracht van de werkzaamheden extra kosten met zich meebrengt, is QualityMasters bevoegd deze kosten aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij QualityMasters anders aangeeft. QualityMasters is gerechtigd de overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden op te schorten, en de in dat kader over te dragen documentatie onder zich te houden, tot de Opdrachtgever zijn verplichtingen jegens QualityMasters ingetraal is nagekomen.

Artikel 6. Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaronder in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop QualityMasters geen invloed kan uitoefenen en waardoor QualityMasters geheel of gedeeltelijk niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Hieronder wordt onder meer doch niet uitsluitend begrepen: brand, waterschade, ziekte, overheidsmaatregelen, defecten aan bedrijfsmiddelen of software, storingen in de energievoorziening, zowel in het bedrijf van QualityMasters als bij derden van wie QualityMasters bij de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk is, en voorts alle overige oorzaken die zijn gelegen buiten de schuld van QualityMasters.
2. In geval van overmacht is QualityMasters jegens de Opdrachtgever nimmer gehouden tot vergoeding van schade, hoe ook genaamd. QualityMasters is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de Opdrachtgever, voor zover de overmacht daaraan in de weg staat.
3. QualityMasters heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat QualityMasters haar verbintenis had moeten nakomen.
4. QualityMasters kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie weken, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel QualityMasters ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is QualityMasters gerechtigd om het

reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren, dan wel ter zake reeds ontvangen gelden te behouden. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 7. Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen dertig dagen na factuurdatum, op een door QualityMasters aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door QualityMasters aangegeven. QualityMasters is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist. De Opdrachtgever is alsdan over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 3% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is.
3. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting in geen geval op.
4. Indien de Opdrachtgever tekort komt in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. Deze buitengerechtigde kosten worden gesteld op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II, welke kosten ingeval van gerechtelijke invordering boven de proceskosten verschuldigd zullen zijn. Indien de kosten van QualityMasters hoger zijn, komen de werkelijk gemaakte kosten integraal voor vergoeding in aanmerking. De eventueel gemaakte gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is over de verschuldigde (incasso)kosten de wettelijke rente verschuldigd.

Artikel 8. Eigendomsvoorbehoud

1. Het certificaat dat QualityMasters aan de Opdrachtgever verstrekt, blijft eigendom van QualityMasters.
2. Indien de geldigheidsduur van het certificaat is verstreken, is de Opdrachtgever verplicht het certificaat op eigen kosten aan QualityMasters te retourneren. Gelijke verplichting bestaat indien het recht om het certificaat te voeren is vervallen, of de aan het certificaat ten grondslag liggende overeenkomst eindigt.
3. De Opdrachtgever is verplicht als een goed huisvader voor het certificaat te zorgen.
4. Het certificaat is niet overdraagbaar.
5. Het recht om het certificaat te voeren en de omstandigheden waaronder dit recht vervalt is onderworpen aan de voorwaarden als bedoeld in het certificatiereglement.

Artikel 9. Vervaltermijn

1. Iedere vordering van de Opdrachtgever uit hoofde van een beweerdelijk gebrek in de prestaties van QualityMasters en de door QualityMasters bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, vervalt twaalf maanden nadat de prestatie is verricht.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van QualityMasters is beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. QualityMasters is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat QualityMasters is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. De aansprakelijkheid van QualityMasters is beperkt tot de schade die te beschouwen is als een onmiddellijk en duidelijk gevolg van de niet-nakoming of gebrekkige nakoming door QualityMasters jegens de Opdrachtgever. Onder deze schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van QualityMasters aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan QualityMasters toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. QualityMasters is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. Een op QualityMasters rustende schadevergoedingsverplichting zal in geen geval hoger zijn dan het bedrag dat door de verzekeraar van QualityMasters in voorkomend geval wordt uitgekeerd. Indien de verzekering van QualityMasters in enig geval, ondanks aansprakelijkheid van QualityMasters, niet tot uitkering overgaat, of de schade van de Opdrachtgever niet volledig vergoedt, is de aansprakelijkheid van QualityMasters beperkt tot het bedrag dat QualityMasters gedurende een periode van twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan de Opdrachtgever in rekening heeft gebracht.
5. De in deze bepaling opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn niet van toepassing indien de schade is te wijten is aan opzet of grove schuld van QualityMasters of haar leidinggevende ondergeschikten.

6. Indien de Opdrachtgever tekort mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens QualityMasters gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade, van welke aard ook, aan de zijde van QualityMasters daardoor direct of indirect ontstaan.

Artikel 11. Vrijwaring

1. De Opdrachtgever vrijwaart QualityMasters voor eventuele aanspraken van derden, die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. Indien QualityMasters uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden QualityMasters zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.
2. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is QualityMasters, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade die aan de zijde van QualityMasters en derden daardoor ontstaan, komen voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 12. Intellectuele eigendom

1. QualityMasters behoudt zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere wet- en regelgeving inzake de bescherming van geestelijke eigendom.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij QualityMasters partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij in het buitenland zijn woonplaats en/of zijn (statutaire) zetel onderscheidenlijk kantooradres heeft.
2. Alle geschillen voortvloeiende uit de tussen partijen gesloten overeenkomst(en), waaronder begrepen de invordering van verschuldigde geldsommen, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van QualityMasters, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft QualityMasters het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. De burgerlijke rechter is niet bevoegd om kennis te nemen van gedragingen van QualityMasters waartegen een klacht kan worden ingediend of beroep kan worden ingesteld overeenkomstig het certificatiereglement, onderscheidenlijk het dan geldende Reglement Commissie van Beroep QualityMasters.