

# Algemene Voorwaarden Blik op Werk Keurmerk en Tevredenheidsonderzoek



## Artikel 1. Definities

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- BOW: Stichting Blik op Werk, statutair gevestigd te Utrecht.
- Dienstverlener: organisatie die zich inschrijft voor het Keurmerk en/of het Tevredenheidsonderzoek.
- Opdrachtgever: de partij die bij overeenkomst van opdracht de dienstverlener opdraagt rechtstreeks aan hem, dan wel aan zijn werknemers of cliënten diensten te verlenen.
- Cliënten: alle personen die worden begeleid door dienstverlener.
- Handleiding/norm: het document waarin de eisen/normen staan uitgewerkt die worden gesteld aan dienstverleners om het Keurmerk te behalen.
- Keurmerk: het Blik op Werk Keurmerk.
- Keurmerkcertificaat: certificaat ten bewijze van het behalen van het Keurmerk.
- Meetperiode: de periode(s) waarover de handleiding/norm wordt getoetst en zoals vastgelegd door BOW en inzichtelijk voor dienstverlener via haar persoonlijke pagina op de website van BOW.
- Tevredenheidsonderzoek: onderzoek naar de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers van de dienstverlener als onderdeel van het Keurmerk, of als afzonderlijk product.
- Certificerende instelling: de partij waarmee dienstverlener een overeenkomst sluit voor het uitvoeren van audits sluit.

## Artikel 2. Onderwerp van deze overeenkomst

1. Dienstverlener kan deelnemen aan het Keurmerk en een licentie ten aanzien van het beeldmerk aangaan indien:
  - a) er sprake is van een juridische of een organisatorische eenheid met een duidelijk onderscheidend vermogen; en
  - b) in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf werkzaamheden in Nederland worden verricht, gericht op het begeleiden van werkgevers, werknemers en cliënten op de arbeidsmarkt, het begeleiden en opleiden van inburgeraars bij inburgering en/of andere werkzaamheden die vallen onder de dienstverlening zoals omschreven in de handleiding/norm.
2. Dienstverlener meldt zich aan voor deelname aan het Keurmerk of Tevredenheidsonderzoek en de licentie door het invullen van het daartoe bestemde formulier op de website van BOW.
3. Dienstverlener ontvangt een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging en een aantal aanvullende vragen van BOW. BOW beoordeelt op grond van de aanmelding en de beantwoording van de vragen of Blik op Werk een overeenkomst tot deelname aan het Keurmerk of Tevredenheidsonderzoek en de licentie wenselijk acht.
4. De overeenkomst komt pas tot stand nadat BOW en dienstverlener de overeenkomst hebben ondertekend. De enkele aanmelding en/of bevestiging van de ontvangst daarvan leidt niet tot het tot stand komen van een overeenkomst. Indien deelname niet mogelijk is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt.
5. BOW verleent dienstverlener gedurende de looptijd van deze overeenkomst een niet-exclusief gebruiksrecht op het beeldmerk 'Blik op Werk', zoals dat onder nummer 1026117 is gedeponneerd in het Benelux-merkenregister, conform de voorwaarden zoals opgenomen in deze overeenkomst en enkel indien dienstverlener voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in deze overeenkomst.

## Artikel 3. Duur van de overeenkomst

1. Deze overeenkomst vangt aan op het moment dat de overeenkomst is ondertekend.
2. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.



3. Gedurende de eerste 12 maanden van deze overeenkomst is dienstverlener niet bevoegd deze overeenkomst te beëindigen.
4. Na het verstrijken van de eerste 12 maanden van deze overeenkomst zijn zowel BOW als dienstverlener bevoegd deze overeenkomst, met een opzegtermijn van één maand, op te zeggen aan de andere partij. Afhankelijk van het moment van opzegging is de dienstverlener de navolgende kosten aan BOW verschuldigd.
  - a) Bij beëindiging van deze overeenkomst drie maanden vóór aanvang van de volgende meetperiode: kosteloos.
  - b) Bij beëindiging van deze overeenkomst binnen drie maanden voor de start van een volgende meetperiode is dienstverlener 50% van de deelnemersbijdrage verschuldigd.
  - c) Bij beëindiging van deze overeenkomst in een lopende meetperiode is dienstverlener 100% van de deelnemersbijdrage verschuldigd.
5. Beëindiging van deze overeenkomst geschiedt schriftelijk of elektronisch.

#### **Artikel 4. Tarieven, vergoeding en betaling**

1. Dienstverlener is aan BOW per meetperiode, welke maximaal 12 maanden duurt, een deelnemersbijdrage voor het Keurmerk en/of Tevredenheidsonderzoek, waarin een vergoeding voor de licentie is inbegrepen, verschuldigd welke in hoogte afhankelijk is van de omzet van dienstverlener en zoals vermeld op de website van BOW ([www.blikopwerk.nl](http://www.blikopwerk.nl)) en een jaarlijkse vergoeding voor het gebruik van de BOW-kit. Daarnaast is Blik op Werk gerechtigd vergoedingen voor de inzet van onderzoekers/inspecteurs, danwel de heropening van portal(s) bij Dienstverlener in rekening te brengen indien daar aanleiding toe is.
2. Bij de aanmelding zal dienstverlener een schatting van zijn omzet voor het lopende boekjaar maken en doorgeven aan BOW. Dienstverlener ontvangt een factuur van BOW die gebaseerd is op deze schatting.
3. Indien uit het door een certificerende instelling op te stellen auditrapport blijkt dat dienstverlener een verkeerde inschatting van zijn omzet heeft gemaakt, dan zal BOW aan dienstverlener een aanvullende (credit)factuur zenden.
4. Voor alle jaren, volgende op de eerste meetperiode waaraan dienstverlener heeft deelgenomen, is de omzet van het laatst afgesloten boekjaar bepalend voor de hoogte van de deelnemersbijdrage.
5. Indien dienstverlener aan BOW en/of aan de certificerende instelling geen opgave doet van de omzet, dan vervalt dienstverlener automatisch in de hoogste omzetcategorie.
6. De kosten voor het Tevredenheidsonderzoek zijn inbegrepen in de deelnemersbijdrage voor het Keurmerk, behoudens in het geval dienstverlener (een) extra Tevredenheidsonderzoek(en) laat uitvoeren, de portal voor het Tevredenheidsonderzoek opnieuw geopend moet worden of dienstverlener enkel het Tevredenheidsonderzoek van BOW afneemt.
7. Indien dienstverlener binnen de laagste omzetcategorie valt, zoals weergegeven op de website van BOW, zal BOW eveneens de kosten voor de audit separaat aan dienstverlener factureren.
8. BOW behoudt zich het recht voor om haar prijzen jaarlijks per 1 januari te verhogen.
9. De door BOW bekendgemaakte vergoedingen zijn exclusief btw, overige heffingen en eventuele administratiekosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
10. Betaling van de facturen van BOW dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door BOW aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
11. Bij niet tijdige betaling is dienstverlener van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Dienstverlener is in dat geval tevens zonder nadere sommatie vanaf de vervaldatum tot de datum van algehele voldoening de wettelijke handelsrente per maand verschuldigd berekend over het openstaande factuurbedrag, waarbij een deel van een maand wordt beschouwd als een hele maand.
12. Dienstverlener is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan BOW verschuldigde.



13. Indien dienstverlener niet, niet volledig, dan wel niet tijdig betaalt, zijn de daaruit voor BOW voortvloeiende kosten voor rekening van dienstverlener. Onder deze kosten zijn begrepen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 250,-.
14. BOW heeft het recht de door dienstverlener gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

#### **Artikel 5. Rechten/plichten van de dienstverlener**

1. Dienstverlener houdt de bedrijfsgegevens op de website van BOW te allen tijde bijgewerkt.
2. Dienstverlener stelt zich tot doel om diensten te verlenen die voldoen aan de normen die BOW stelt op grond van het Keurmerk en/of Tevredenheidsonderzoek, zoals vermeld in de handleiding/norm, en zal zich hiervoor tot het uiterste inspannen.
3. Dienstverlener deelt aan BOW mede binnen welke keurmerkdiensten, zoals opgenomen in de Handleiding, hij actief is. Het is de dienstverlener, die meerdere keurmerkdiensten aanbiedt, niet toegestaan slechts voor één of een beperkt aantal keurmerkdiensten deel te nemen aan het Keurmerk.
4. Dienstverlener respecteert de privacy van zijn opdrachtgevers en/of cliënten. Het is de dienstverlener niet toegestaan om met hen contact op te nemen naar aanleiding van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek.
5. Dienstverlener is verplicht tijdig alle gegevens aan te leveren die benodigd zijn voor en alle medewerking te verlenen aan de beoordeling van het toekennen van het Keurmerk en/of het uitvoeren van het Tevredenheidsonderzoek.
6. Dienstverlener heeft slechts het recht, indien hij deelneemt aan het Keurmerk, het door BOW bekrachtigde auditrapport in ongewijzigde vorm te gebruiken voor in- en/of externe communicatie.
7. Dienstverlener garandeert jegens BOW dat hij aan alle verplichtingen voldoet die voortvloeien uit de op het gebruik van de producten van BOW en de daarmee of ten behoeve daarvan eventueel verzamelde gegevens toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de verplichtingen op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
8. Indien dienstverlener de keurmerkdienst Inburgeringstrajecten en duale diensten aanbiedt, kan hij een DUO-nummer aanvragen bij de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
9. Het is dienstverlener slechts toegestaan het beeldmerk 'Blik op Werk' te gebruiken als onderdeel van de logo's zoals BOW die op grond van het bepaalde in artikel 9 aan dienstverlener ter beschikking stelt. Daarnaast is het dienstverlener slechts toegestaan de logo's te gebruiken indien en slechts voor die periode dat BOW het Keurmerk, dan wel het aspiranten Keurmerk aan dienstverlener heeft toegekend.

#### **Artikel 6. Rechten/plichten van BOW**

1. BOW houdt alle relevante ontwikkelingen bij die binnen de werkingssfeer van het Keurmerk vallen en stelt daarvan de consequenties voor het Keurmerk vast.
2. BOW heeft het recht de handleiding/norm aan te passen. Indien BOW de handleiding/norm heeft aangepast, zal zij dienstverlener hierover informeren.
3. BOW zal een door haar in te schakelen onderzoeksbureau opdracht geven het Tevredenheidsonderzoek uit te voeren.
4. BOW heeft het recht de resultaten van dienstverlener openbaar te maken en/of beschikbaar te stellen voor onderzoeksdoeleinden, op zowel geaggregeerd als individueel niveau. BOW behandelt alle gegevens hierbij vertrouwelijk en beperkt zich bij de verwerking hiervan tot de beoogde doelstelling.
5. BOW heeft het recht bij de uitvoering van deze overeenkomst derden in te schakelen.



6. BOW heeft het recht de overeenkomst of deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden door BOW drie maanden voorafgaande aan de ingangsdatum van de wijzigingen aan dienstverlener kenbaar gemaakt. In de periode tussen de aankondiging van bedoelde wijzigingen en de ingangsdatum daarvan blijven de oude voorwaarden onverminderd van kracht. In het geval dienstverlener niet kan instemmen met bedoelde wijzigingen is dienstverlener bevoegd deze overeenkomst op te zeggen. In dat geval dient dienstverlener deze overeenkomst schriftelijk, tegen de beoogde ingangsdatum van de wijzigingen én met inachtneming van een opzegtermijn van één maand op te zeggen.

#### **Artikel 7. Audits**

1. Teneinde BOW in staat te stellen een oordeel over het al dan niet toekennen, verlengen of intrekken van het Keurmerk te kunnen vormen, is dienstverlener verplicht audits te laten uitvoeren. Hiertoe sluit de dienstverlener zelf een overeenkomst met een door BOW geselecteerde en op haar website vermelde certificerende instelling. De kosten voor de audits vallen buiten de deelnemersbijdrage aan het Keurmerk. De certificerende instelling stuurt hiervoor een factuur aan de dienstverlener.
2. Indien dienstverlener binnen de laagste omzetcategorie, zoals weergegeven op de website van BOW, valt, kan dienstverlener zijn audit via BOW laten uitvoeren. BOW heeft of zal daartoe één of meer overeenkomsten met certificerende instellingen afgesloten/afsluiten. Indien dienstverlener ervoor kiest om de audit via BOW te laten uitvoeren, is dienstverlener niet vrij in zijn keuze voor de certificerende instelling.
3. BOW is bevoegd dienstverlener in het vierde jaar van de keurmerkcycclus vrij te stellen van de audit, zoals bedoeld in lid 1 indien de dienstverlener voldoet aan de voorwaarden uit de handleiding.
4. Indien dat uit de handleiding/norm blijkt zal dienstverlener eveneens een cliëntenaudit laten uitvoeren. BOW is tevens bevoegd dienstverlener een cliëntenaudit te laten uitvoeren indien haar omstandigheden ter kennis zijn gekomen die twijfel over de uitkomst van het Tevredenheidsonderzoek en/of de audit hebben laten ontstaan. Dienstverlener zal BOW opdracht geven om het door haar in te schakelen onderzoeksbureau de cliëntenaudit uit te laten voeren. De kosten voor de cliëntenaudit vallen buiten de deelnemersbijdrage aan het Keurmerk. Blik op Werk stuurt hiervoor een factuur aan de dienstverlener. Dienstverlener blijft te allen tijde bevoegd op eigen initiatief een cliëntenaudit te laten uitvoeren.
5. Indien dat uit de handleiding/norm blijkt zal dienstverlener eveneens haar medewerking verlenen aan andere vormen van toezicht en/of inspecties. Indien hier kosten mee gemoeid zijn zal dienstverlener deze kosten voldoen aan BOW.

#### **Artikel 8. Toekenning, schorsing of intrekking**

1. BOW is bevoegd dienstverlener nadat deze overeenkomst tot stand is gekomen aan te merken als aspirant-keurmerkhouders, indien dienstverlener aan alle voorwaarden om in aanmerking te komen voor het aspirant-keurmerk, zoals omschreven in de handleiding/norm voldoet, en als zodanig te vermelden op haar website.
2. Het bestuur van BOW kent, op advies van een certificerende instelling, het Keurmerk toe indien:
  - a) uit het auditrapport/de auditrapporten van een certificerende instelling blijkt dat de dienstverlener gedurende een bepaalde meetperiode voldoet aan alle vereisten voor toekenning van het Keurmerk, zoals omschreven in de handleiding/norm;
  - b) uit het Tevredenheidsonderzoek blijkt dat de dienstverlener gedurende een bepaalde meetperiode voldoet aan alle vereisten voor toekenning van het Keurmerk, zoals omschreven in de handleiding/norm;
  - c) dienstverlener voor het overige aan alle voorwaarden zoals opgenomen in de handleiding/norm heeft voldaan;
  - d) dienstverlener aan al haar betalingsverplichtingen jegens BOW heeft voldaan.
3. BOW heeft het recht beargumenteerd af te wijken van het door de certificerende instelling afgegeven advies.
4. Bij toekenning van het Keurmerk publiceert BOW dit op haar website. In geval van niet toekenning, schorsing, of intrekking van het Keurmerk zal BOW dienstverlener niet langer als (aspirant)keurmerkhouders op haar website vermelden.



5. BOW kan besluiten om het reeds toegekende Keurmerk in te trekken indien dienstverlener niet voldoet aan of handelt in strijd met het in de handleiding/norm bepaalde. Daarnaast is BOW bevoegd het Keurmerk in te trekken in die situaties dat de handleiding/norm bepaalt dat BOW bevoegd is over te gaan tot intrekking van het Keurmerk.
6. BOW kan besluiten het reeds toegekende Keurmerk te schorsen indien dienstverlener niet voldoet of handelt in strijd met het in de handleiding/norm bepaalde of indien het gegronde vermoeden bestaat dat zij zal overgaan tot het niet-toekennen of intrekken van het Keurmerk in de toekomst. Daarnaast is BOW bevoegd het Keurmerk te schorsen in die situaties dat de handleiding/norm bepaalt dat BOW bevoegd is over te gaan tot schorsing van het Keurmerk.
7. Wordt een Keurmerk niet verleend, geschorst of ingetrokken, dan wordt dienstverlener hiervan schriftelijk en/of elektronisch door BOW op de hoogte gesteld. BOW vermeldt hierin de reden waarom het Keurmerk niet wordt verleend, geschorst of is ingetrokken.
8. Indien BOW overgaat tot schorsing van het Keurmerk zal deze schorsing in beginsel drie tot negen maanden duren. BOW heeft het recht de schorsing eerder op te heffen indien de reden/grond voor de schorsing niet langer bestaat of de schorsing te verlengen indien daar aanleiding toe is. Indien de reden/grond voor de schorsing na afloop van de schorsingsperiode nog steeds aanwezig is, of indien BOW in die periode andere redenen voor schorsing ter kennis zijn gekomen, is BOW bevoegd de schorsing om te zetten in een intrekking, danwel niet-toekenning van het Keurmerk. Indien gedurende de periode van schorsing blijkt dat de schorsing zal worden omgezet in een intrekking, danwel niet-toekenning van het Keurmerk, blijft BOW steeds bevoegd eerder over te gaan tot intrekking of niet-toekenning van het Keurmerk.
9. BOW kan niet gehouden worden enige vorm van schadevergoeding aan dienstverlener te voldoen indien BOW het Keurmerk niet toekent, intrekt of schorst.
10. Het niet-toekennen, schorsen of intrekken van het Keurmerk heeft niet tot gevolg dat deze overeenkomst van rechtswege wordt ontbonden. Dienstverlener blijft derhalve onveranderd gehouden aan zijn verplichtingen zoals opgenomen in deze overeenkomst.
11. Indien dienstverlener de keurmerkdienst Inburgeringstrajecten en duale diensten aanbiedt is BOW verplicht om de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap per ommekeer op de hoogte te brengen van het niet-toekennen, intrekken of schorsen van het Keurmerk en de reden daarvan. In dat geval zal de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap besluiten tot het laten vervallen, opheffen, blokkeren en/of intrekken van het DUO-nummer van dienstverlener.

#### **Artikel 9. Intellectueel eigendomsrecht**

1. BOW is gerechtigd de door dienstverlener aangeleverde gegevens op geaggregeerd niveau te gebruiken voor publicaties.
2. Onverminderd het in deze overeenkomst bepaalde behoudt BOW zich haar intellectueel eigendomsrecht en rechten en bevoegdheden die BOW toekomen op grond van onder andere de Auteurswet voor.
3. De in het kader van de overeenkomst eventueel door BOW tot stand gebrachte ideeën, ontwerpen, adviezen, berekeningen, trainingen, cursusmateriaal en dergelijke of delen hiervan, blijven eigendom van BOW, ongeacht of deze aan dienstverlener of aan derden ter hand zijn gesteld. Deze mogen niet door dienstverlener zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BOW worden veelevoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
4. De intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van het beeldmerk 'Blik op Werk' komt toe aan BOW en is gedeponerd in het Benelux-merkenregister onder het nummer 1026117. BOW is bevoegd een licentie op bedoeld beeldmerk te verlenen. Partijen beogen met het in deze overeenkomst bepaalde uitdrukkelijk geen overdracht van bedoelde intellectuele eigendomsrechten. Dienstverlener is niet bevoegd de in deze overeenkomst overeengekomen licentie van het beeldmerk 'Blik op Werk' aan een derde over te dragen.



5. De door dienstverlener aan BOW aangeleverde, geanonimiseerde, gegevens blijven na beëindiging van deze overeenkomst eigendom van BOW. Dienstverlener kan geen aanspraak maken op verwijdering of vernietiging van de door hem aangeleverde gegevens.

**Artikel 10. Fraude**

1. Indien BOW signalen van fraude door dienstverlener ter ore komen, is BOW bevoegd over te gaan tot schorsing van het (aspirant) Keurmerk op grond van artikel 8. Onder fraude wordt in ieder geval – doch niet uitsluitend – verstaan:
  - a) het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of informatie aan BOW;
  - b) het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of informatie aan opdrachtgevers, cliënten of derden die voor hun informatie afhankelijk zijn van dienstverlener;
  - c) het verrichten van handelingen in strijd met in Nederland geldende wet- en regelgeving door dienstverlener of één van haar bestuurders, waaronder tevens wordt verstaan het gegronde vermoeden van het verrichten van voormelde handelingen of indien dienstverlener of één van haar bestuurders daarvan wordt verdacht;
  - d) het op enige wijze benadelen van opdrachtgevers en/of cliënten.
2. Het plegen van fraude, zoals omschreven in lid 1, vormt een grond voor BOW om over te gaan tot het niet-toekennen of intrekken van het (aspirant) Keurmerk.

**Artikel 11. Gebruik van het certificaat, logo en gevelbordje**

1. Indien BOW het Keurmerk aan dienstverlener toekent zal BOW aan dienstverlener het Keurmerkcertificaat en een gevelbordje met het logo van BOW overhandigen. Dienstverlener heeft het recht het Keurmerkcertificaat en het gevelbordje te gebruiken zolang hij beschikt over het Keurmerk.
2. Indien aan dienstverlener het Keurmerk is toegekend mag hij het logo van het Keurmerk plaatsen op zijn briefpapier, brochures en ander promotiemateriaal. Indien BOW het Keurmerk voor de eerste maal aan dienstverlener toekent zal BOW het logo van het Keurmerk aan dienstverlener verstrekken.
3. Indien aan dienstverlener het aspiranten Keurmerk is toegekend mag hij het logo van het aspiranten Keurmerk plaatsen op zijn briefpapier, brochures en ander promotiemateriaal. Indien BOW het aspiranten Keurmerk aan dienstverlener toekent zal BOW het logo van het aspiranten Keurmerk aan dienstverlener verstrekken.
4. Dienstverlener is nimmer bevoegd het beeldmerk 'Blik op Werk', zoals dat onder nummer 1026117 is gedeponeerd in het Benelux-merkenregister te plaatsen of anderszins te gebruiken, op een andere wijze dan als onderdeel van de door BOW op grond van lid 2 of 3 te verstrekken logo's.
5. Het is niet toegestaan de logo's te vermelden op goederen, verpakkingen of enig andere uit te geven verklaring betreffende een product.
6. Het is niet toegestaan de logo's van het Keurmerk enkelvoudig te gebruiken, dus zonder combinatie met het logo van dienstverlener.
7. De logo's mogen alleen worden gebruikt in de door BOW vastgestelde kleuren, of in grijstinten.
8. Dienstverlener is voort verplicht zich aan nadere door BOW ten aanzien van het certificaat, logo's of gevelbordje gestelde eisen te houden.
9. Na intrekking of schorsing van het Keurmerk is het dienstverlener niet meer toegestaan de logo's te gebruiken.
10. Indien het Keurmerk op enig moment niet wordt toegekend, geschorst of ingetrokken of indien deze overeenkomst is beëindigd, ongeacht de reden van beëindiging, dan is dienstverlener verplicht het certificaat en alle eventuele kopieën, de verstrekte gevelbordjes en alle andere eventueel door BOW verstrekte promotiematerialen binnen 14 dagen na schriftelijke kennisgeving van het niet toekennen, schorsen of intrekking van het Keurmerk, danwel binnen 14 dagen nadat deze overeenkomst tot een einde is gekomen, aan BOW te retourneren.

**Artikel 12. Opschorting, ontbinding en beëindiging**



1. Indien dienstverlener de verplichtingen uit deze overeenkomst niet, niet volledig of tijdig nakomt is BOW bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of deze overeenkomst te ontbinden, indien dienstverlener zijn verplichtingen niet binnen 14 dagen na daartoe door BOW voor in gebreke te zijn gesteld alsnog aan zijn verplichtingen voldoet.
2. BOW is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van deze overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van BOW kan worden gevergd.
3. Indien deze overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van BOW op dienstverlener onmiddellijk opeisbaar. Indien BOW de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt het haar aanspraken uit de wet en deze overeenkomst.
4. Indien BOW tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan dienstverlener toerekenbaar is, is BOW gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van dienstverlener, een andere omstandigheid waardoor dienstverlener niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken of het overlijden van dienstverlener, staat het BOW vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van BOW op dienstverlener zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 13. Overmacht**

1. BOW is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens dienstverlener indien BOW daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van BOW komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, waarop BOW geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor BOW niet in staat is haar verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van BOW of van derden, ziekte van personeel, tekort aan personeel, verkeersopstoppingen, ongevallen, stroom-, computer- of internetstoringen, brand, diefstal, overheidsmaatregelen en slechte weersomstandigheden daaronder begrepen. BOW heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat BOW haar verbintenis had moeten nakomen.
3. BOW kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voorzoveel BOW ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze gedeeltelijk zal kunnen nakomen, is BOW gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Dienstverlener is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

1. Indien BOW aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. BOW is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat BOW is uitgegaan van door of namens dienstverlener verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, danwel doordat dienstverlener zijn gegevens niet, niet volledig en/of niet tijdig aan BOW, de certificerende instelling of een door BOW ingeschakelde partij heeft verstrekt.



3. Indien BOW aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van BOW beperkt tot maximaal de factuurwaarde van het betreffende meetperiode, althans tot dat gedeelte van de factuur van het betreffende meetperiode waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van BOW is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval, waarbij de cumulatieve aansprakelijkheid nimmer meer zal bedragen dan € 10.000,- per gebeurtenis.
4. BOW is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van BOW of haar leidinggevende ondergeschikten.

**Artikel 15. Vrijwaring**

1. Dienstverlener vrijwaart BOW voor alle aanspraken van derden, waaronder alle aanspraken van derden op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik door dienstverlener van de producten van BOW, de eventueel daarin opgenomen gegevens en de door dienstverlener met behulp of ten behoeve van de diensten/producten van BOW verzamelde gegevens.

**Artikel 16. Boetebeding**

1. Indien dienstverlener zijn verplichtingen uit deze overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, verbeurt dienstverlener voor iedere overtreding een zonder rechterlijke tussenkomst direct opeisbare boete ter hoogte van € 250,- per dag of een gedeelte daarvan aan BOW, met een maximum van € 50.000,-. Voor zover de werkelijk geleden schade de bedongen boete te boven gaat, is BOW gerechtigd in plaats daarvan volledige schadevergoeding plus kosten en interesten te vorderen.

**Artikel 17. Overige bepalingen**

1. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van dienstverlener wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Indien één of meerdere bepalingen in de voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. BOW en dienstverlener zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

**Artikel 18. Slotbepalingen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij BOW 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 aldaar woonplaats heeft.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit de overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

