CIIO
De certificeerder voor de professionele dienstverlening

# algemene voorwaarden

CIIO, de certificeerder voor de professionele dienstverlening, voert onderzoeken uit bij organisaties ten einde vast te stellen of deze organisaties al of niet voldoen aan van te voren afgesproken eisen, vastgelegd in bijvoorbeeld een norm, standaard, richtlijn of maatstaf. In dit document wordt benoemd onder welke voorwaarden CIIO haar werkzaamheden uitvoert.

## *Geldigheid*

Deze algemene voorwaarden gelden voor de uitvoering van opdrachten die overeengekomen zijn tussen CIIO bv, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Hendrik Ido Ambacht, Reeweg 146, 3343 AP, en een opdrachtgever, hierna te noemen Opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk voorafgaande aan de opdracht is afgeweken, bijvoorbeeld in een certificatieovereenkomst. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt van de hand gewezen. Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. CIIO en Opdrachtgever zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.

## *Contractering*

Voor elke (initiële) opdracht stelt CIIO een offerte op, met daarin details over de uitvoering van de opdracht, de daarmee gemoeide tijdsbesteding en kosten en eventuele vervolgonderzoeken die samenhangen met de opdracht. De offerte wordt opgesteld op basis van door Opdrachtgever verstrekte informatie; wanneer deze informatie tijdens de opdrachtuitvoering niet of niet langer juist blijkt te zijn, kan dit gevolgen hebben voor de tijdsbesteding van de opdracht. De eventuele extra kosten die hiermee gemoeid zijn, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De offerte wordt door de directie van CIIO ondertekend; na ondertekening door een tekenbevoegde persoon van de organisatie van Opdrachtgever is de opdracht een feit. Vervolgopdrachten kunnen ook in de vorm van een Voortzettingsbrief of mailwisseling worden overeengekomen, zolang duidelijk blijkt dat er wederzijdse instemming met de randvoorwaarden en opdrachtuitvoering.

## *Opdrachtteam*

CIIO stelt een ter zake deskundig opdrachtteam samen. Elk teamlid is gekwalificeerd voor het overeengekomen soort onderzoek en eventueel de branche waarin Opdrachtgever actief is. Kandidaat-beoordelaars en observatoren worden niet ingezet dan na overleg met Opdrachtgever, hun tijd wordt niet in rekening gebracht en hun inzet is boventallig. De namen van de teamleden en eventuele andere betrokkenen van CIIO die bij de opdracht betrokken worden, worden aan Opdrachtgever voor de opdrachtuitvoering bekend gemaakt om onpartijdigheid en onafhankelijkheid te garanderen en conflicterende belangen te voorkomen.

## *Planning*

De datum of data waarop de opdracht wordt uitgevoerd, wordt door CIIO in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. Voor veel van de onderzoeken die CIIO uitvoert geldt, dat zij binnen een bepaalde termijn moeten plaatsvinden om te voldoen aan de regels die het certificaat of keurmerk daaraan stellen. Wanneer Opdrachtgever geen gelegenheid geeft voor het uitvoeren van een onderzoek binnen de verplichte termijn, is CIIO op geen enkele wijze aansprakelijk voor de consequenties in de vorm van verlies of opschorting van certificaat of keurmerk of eventuele noodzakelijke extra onderzoeken.

Voor de correcte uitvoering van de opdracht is CIIO grotendeels afhankelijk van door Opdrachtgever verstrekte juiste en tijdige informatie. Dit geldt voor onderzoeksopdrachten, maar ook voor

opdrachten op het gebied van reviews, (norm)ontwikkeling, assessment etc. Wanneer de door CIIO gevraagde informatie niet juist blijkt of niet tijdig wordt aangeleverd, kan CIIO niet aansprakelijk gesteld worden voor de consequenties in de vorm van bijvoorbeeld meerwerk of het verschuiven van de opdrachtplanning.

## *Opdrachtuitvoering*

Opdrachtgever verleent CIIO voor de uitvoering van de overeengekomen opdrachten de noodzakelijke medewerking zodat CIIO bovengenoemde diensten conform haar eigen kwaliteitsstandaarden kan verstrekken. Dit houdt onder meer in dat personeel van Opdrachtgever beschikbaar is op de afgesproken tijdstippen en dat Opdrachtgever passende werkruimtes ter beschikking stelt.

Opdrachtgever werkt bovendien mee aan het toezicht dat op initiatief van een eventuele toezichthoudende instelling (zoals bijvoorbeeld de Raad voor Accreditatie) kan worden uitgeoefend tijdens een door CIIO uit te voeren onderzoek op locatie bij Opdrachtgever.

CIIO levert bij het beëindigen van de opdracht een mondelinge terugkoppeling en/of een schriftelijk verslag van haar bevindingen aan Opdrachtgever, zoals afgesproken in de offerte.

## *Publiciteit*

CIIO houdt een overzicht bij van alle organisaties die door CIIO onderzocht zijn; zij publiceert onderdelen van dit overzicht op haar website. In dit overzicht worden bijvoorbeeld de naam, vestigingsplaats(en), branche en scope van Opdrachtgever genoemd. Er wordt geen melding gemaakt van details uit het onderzoek dat bij Opdrachtgever is uitgevoerd. Vermelding van de organisatie van Opdrachtgever wordt direct gestaakt nadat Opdrachtgever hiertegen bezwaar heeft aangetekend.

## *Geheimhouding en vertrouwelijkheid*

CIIO zal alle informatie waarvan zij in het kader van de uitvoering van de opdracht kennis van neemt en alle verdere gegevens waar zij bij het uitvoeren van de opdracht kennis van neemt vertrouwelijk behandelen. Enkel na toestemming van de opdrachtgever zal CIIO gegevens aan derden verstrekken. CIIO verplicht zich tot geheimhouding en zal adequate maatregelen nemen opdat gegevens van opdrachtgever waar CIIO over kan beschikken niet onbedoeld in handen van derden kunnen komen. CIIO verplicht zich ervoor te zorgen dat voor haar werkzame onderzoekers en ondersteunende personen blijvend geheimhouding betrachten tegenover derden over alle gegevens waarvan zij kennis nemen als gevolg van de uitvoering van een onderzoek. Elke persoon die werkzaamheden uitvoert voor CIIO heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Dit is verder uitgewerkt in de CIIO privacy verklaring.

## *Kosten en betalingsvoorwaarden*

CIIO brengt aan Opdrachtgever de kosten van de onderzoeken in rekening op basis van de uitgebrachte offerte en de relevante aankondigings- of voortzettingsbrieven. De kosten voor de onderzoeken (inclusief de kosten voor planning, voorbereiding en rapportage evenals eventuele reis- en verblijfkosten) worden tegen de tarieven in rekening gebracht die gelden op het moment van het onderzoek ter plaatse. De rekening wordt enkele dagen na afloop van het onderzoek ter plaatse naar Opdrachtgever verstuurd; wanneer het onderzoek in meerdere delen uitgevoerd wordt, kan na elk gedeelte een rekening verstuurd worden. De tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast.

Reiskosten worden per beoordelaar berekend op basis van werkelijk gereisde kilometers vanaf het huisadres van de CIIO beoordelaar(s) naar de overeengekomen plaats of plaatsen waar de organisatie van Opdrachtgever zijn activiteiten uitvoert. Ook verplaatsingen tussen locaties van Opdrachtgever worden op die manier in rekening gebracht.

Wanneer de afstand die een beoordelaar moet afleggen naar de plaats van de audit onevenredig lang is (langer dan 1,5 uur reistijd), kunnen hotelkosten in rekening worden gebracht. Wanneer in de directe omgeving van de plaats van de audit alleen betaald parkeren mogelijk is, worden deze kosten doorberekend aan de Opdrachtgever.

De inschatting van de tijdsbesteding is exclusief eventuele follow-up van bevindingen zoals de beoordeling van plannen van aanpak en aanvullend onderzoek, voor zover van toepassing na afloop van het onderzoek. Daarnaast kan CIIO op verzoek van opdrachtgever tijd inruimen voor extra vooroverleg of een uitgebreide terugkoppeling die niet aansluitend aan het onderzoek bij Opdrachtgever plaatsvindt. Deze eventuele extra tijd is niet ingecalculeerd in offerte, voortzettingsbrief of aankondigingsbrief en wordt naast het voor het onderzoek afgesproken bedrag extra in rekening gebracht, tegen het afgesproken dagtarief. Voordat CIIO extra tijd besteedt, wordt Opdrachtgever geïnformeerd.

De betalingen aan CIIO dienen binnen dertig dagen na factuurdatum te geschieden. Wanneer Opdrachtgever nota's niet tijdig betaalt, kan CIIO de verdere behandeling van de opdracht opschorten, dan wel afbreken. Indien CIIO gegronde redenen heeft om aan de bereidheid tot betaling te twijfelen, heeft zij het recht, alvorens te leveren of werkzaamheden te verrichten dan wel de werkzaamheden voort te zetten, zekerheid te verlangen voor de nakoming van alle verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de opdracht.

## *Annulering*

Een met CIIO of met één of meer van haar onderzoekers gemaakte afspraak kan tot uiterlijk veertien dagen voor het onderzoek in goed overleg met CIIO of de desbetreffende onderzoeker(s) gewijzigd worden. Indien Opdrachtgever minder dan veertien dagen voor uitvoering van het onderzoek de afspraak annuleert of wijzigt is CIIO gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen tegen het geldende dagtarief per geplande onderzoeksdag of een deel daarvan.

## *Beëindiging van de opdracht*

Opzegging van de opdracht tot het uitvoeren van een onderzoek kan door Opdrachtgever geschieden met in achtneming van een opzegtermijn van drie maanden; deze opzegging dient per aangetekende brief aan CIIO te worden medegedeeld onder vermelding van de datum met ingang van welke de opzegging van kracht is. Opzegging laat de voor Opdrachtgever tegenover CIIO ontstane financiële verplichtingen alsmede zijn reeds tegenover derden aangegane verbintenissen onverlet; ook blijft de geheimhoudingsplicht van CIIO na opzegging gehandhaafd.
CIIO kan de opdrachtovereenkomst beëindigen als de Opdrachtgever niet mee kan of wil werken aan de randvoorwaarden die door CIIO of wet- en regelgeving aan de opdrachtuitvoering worden gesteld.

## *Aansprakelijkheid*

CIIO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die door Opdrachtgever geleden wordt als gevolg van de uitvoering van de opdracht. Ook de teamleden die bij de uitvoering betrokken waren kunnen hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Opdrachtgever vrijwaart CIIO op dit punt van eventuele aanspraken van derden. Indien er sprake is van een aan CIIO verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van haar verplichtingen, dan kan CIIO uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade voor Opdrachtgever tot ten hoogste het bedrag dat Opdrachtgever voor het onderzoek in rekening is gebracht. Opdrachtgever vrijwaart CIIO tegen alle aanspraken en schadevorderingen van derden terzake van ondeugdelijkheid van door Opdrachtgever geleverde diensten.

## *Klachten en geschillen*

Mocht bij Opdrachtgever of bij CIIO een klacht ontstaan inzake de uitvoering van de opdracht, is er een klachtenprocedure volgens welke de klacht behandeld wordt. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de klacht dan wel van nadere gevolgen ervan, zullen worden voorgelegd aan een externe onafhankelijke behandelaar beroepszaken. Aangezien deze vorm van

geschillenbeslechting vertrouwelijk is, geldt de geheimhoudingsverplichting van CIIO en voor haar werkzame onderzoekers en ondersteunende personen niet in de context van een dergelijke arbitrage.

Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.