

Algemene voorwaarden

Santar
Calslaan 17
7522 MH Enschede

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- de opdrachtgever: de wederpartij van Santar;
- de werknemer: iedere persoon die door middel van een arbeidsovereenkomst bij de opdrachtgever in dienst is of daarmee wordt gelijkgesteld. In het kader van overeenkomsten tussen Santar en de opdrachtgever wordt mede als werknemer beschouwd: iedere persoon die door de opdrachtgever als werknemer wordt aangewezen.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Onder uitdrukkelijke uitsluiting van andere algemene voorwaarden, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing, op alle aanbiedingen en alle door Santar aangegane overeenkomsten hoe ook genaamd, tenzij anders overeengekomen.
2. Acceptatie van een offerte/contract of het anderszins tot stand komen van een overeenkomst of het voortzetten van een overeenkomst, houdt in dat de opdrachtgever de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden heeft aanvaard en afstand doet van de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever.
3. Van het in deze algemene voorwaarden bepaalde kan uitsluitend en alleen worden afgeweken indien en voorzover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
4. Ingeval van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden wordt afgeweken, zoals omschreven in lid 3 van dit artikel, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

Artikel 3. Offertes

De door Santar gemaakte offertes/concept-contracten dienen te worden aangemerkt als uitnodigingen aan de opdrachtgever tot het om met Santar een overeenkomst aan te gaan in overeenstemming met de offerte. Gedurende dertig (30) dagen na dagtekening van de offerte/conceptcontracten zal Santar daarin geen wijzigingen aanbrengen, tenzij zulks uitdrukkelijk anders is bepaald.

Artikel 4. Totstandkoming en duur van de overeenkomst

1. Een overeenkomst met Santar komt tot stand wanneer Santar van de opdrachtgever de offerte/contract getekend retour heeft ontvangen, dan wel wanneer Santar is gestart met de uitvoering van de werkzaamheden.
2. Indien er voorbehouden of wijzigingen zijn aangebracht in de offerte, komt de overeenkomst pas tot stand indien Santar aan de opdrachtgever schriftelijk bericht met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.
3. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, wordt deze aangegaan voor de duur van een (1) jaar.
4. Na het verstrijken van de overeengekomen periode wordt de overeenkomst voor eenzelfde periode stilzwijgend verlengd, tenzij één van de partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de periode bij aangetekend schrijven heeft opgezegd.

Artikel 5. Wijzigingen in de overeenkomst

1. De door Santar aan de opdrachtgever verzonden offerte/contract wordt geacht de inhoud van de overeenkomst volledig en juist weer te geven. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen, gemaakt en/of gedaan door medewerkers van Santar of namens Santar gemaakt en/of gedaan door andere personen die als vertegenwoordigers optreden, binden Santar alleen indien deze afspraken en/of toezeggingen door de tot vertegenwoordiging bevoegde bestuurders van Santar schriftelijk zijn bevestigd.
2. Indien wijzigingen leiden tot verhoging of verlaging van de kosten, dient een daaruit eventueel voortvloeiende wijziging van de tarieven eveneens schriftelijk tussen partijen te worden overeengekomen.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

1. Santar zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Santar zal zich inspannen om het beoogde resultaat te verwezenlijken, zonder echter dit resultaat als zodanig te garanderen.
2. Indien er voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Santar het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. In een dergelijk geval is Santar jegens de opdrachtgever aansprakelijk voor de nakoming door derden en de kwaliteit van de werkzaamheden van derden, als had Santar de werkzaamheden zelf verricht.
3. Santar zal een dossier bijhouden van de opdrachtgever en van de betrokken werknemers.
4. De opdrachtgever heeft recht op inzage in zijn eigen opdrachtgeverdossier.
5. Alleen de werknemer heeft recht op inzage van zijn eigen werknemerdossier. Dit dossier kan slechts door een derde worden ingezien, indien deze een schriftelijke, specifieke voor de betreffende situatie, machtiging heeft gekregen van de betreffende werknemer.
6. Santar heeft het recht om ten gevolge van wijzigingen in wettelijke regelingen de inhoud van de dienstverlening en/of voorwaarden tussentijds te wijzigen.

Artikel 7. Informatie/medewerking

1. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Santar aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het deugdelijk uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Santar worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Santar zijn verstrekt, heeft Santar het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
2. De opdrachtgever is verplicht de medewerkers van Santar toegang tot haar bedrijf te verlenen en deze medewerkers in de gelegenheid te stellen goed inzicht te krijgen in de arbeidsomstandigheden en de bedrijfsvoering.
3. Indien de werkzaamheden in de organisatie van opdrachtgever worden uitgevoerd, dient de opdrachtgever aan Santar aldaar aanwezige faciliteiten ter beschikking stellen, zodat Santar haar werkzaamheden naar behoren kan uitvoeren.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

1. Santar behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van bepalingen in de Auteurswet.
2. Alle door Santar verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever zelf en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Santar worden veelelvoudig, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.
3. Santar behoudt zich het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9. Termijnen

1. Voor zover in de offerte, de opdrachtbevestiging of het contract geen termijnen zijn vermeld, zal Santar haar diensten binnen redelijke termijnen leveren. Voor de hantering van deze termijnen komt in ieder geval verhindering, het niet reageren of het niet verschijnen van de werknemer voor risico van de opdrachtgever.
2. Indien in de overeenkomst een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Santar derhalve schriftelijk in gebreke stellen.

Artikel 10. Annulering

1. Annulering van afspraken betreffende individuele werknemers dient uiterlijk twee (2) werkdagen voor het afgesproken tijdstip te geschieden.
2. Annulering van afspraken betreffende meerdere werknemers van opdrachtgevers, dient uiterlijk 1 maand voor de afgesproken dag te geschieden, tenzij anders is overeengekomen. Indien annulering niet of te laat geschiedt, is Santar gerechtigd de desbetreffende dienst(en) en eventueel door Santar gemaakte kosten in rekening te brengen.

Artikel 11. Tarieven

1. De diensten zullen worden geleverd tegen de in de offerte of het contract, c.q. de bijlage genoemde tarieven.
2. De tarieven van Santar zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Eventuele op de overeenkomst vallende heffingen en/of belastingen komen voor rekening van de opdrachtgever. De tarieven binden Santar niet tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst als genoemd in artikel 4 (Totstandkoming en duur van de overeenkomst). De in de offertes/contracten genoemde tarieven zijn slechts geldig gedurende het lopende kalenderjaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
 - a. Santar behoudt zich het recht voor, jaarlijks de tarieven en wel per 1 januari van ieder jaar, aan te passen. Deze aanpassing geschiedt automatisch. Voorafgaande aankondiging is niet vereist. Deze aanpassingen zullen geschieden conform de meest recente consumentenprijsindexcijfers, reeks werknemers met laag inkomen, op basis van 2006 = 100, als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek en wel door telkens het tot de dag van de aanpassing geldende tarief te vermenigvuldigen met een breukgetal, waarvan de teller is het consumentenprijsindexcijfer, geldende voor het laatst verstreken kalenderjaar voor de datum van ingang van het aangepaste tarief en de noemer is het consumentenprijsindexcijfer, geldende voor het aan het laatst verstreken kalenderjaar voorafgegane kalenderjaar.
 - b. Naast hetgeen in lid 3 onder a is bepaald heeft Santar het recht de tarieven jaarlijks met een hoger percentage dan de indexering uit lid 1 van dit artikel te verhogen en wel per 1 januari van ieder jaar. Deze tariefsverhoging dient Santar wel vooraf aan te kondigen.
3. Indien als gevolg van wettelijke regelingen de diensten van Santar zodanig moeten worden aangepast dat de kosten hierdoor voor Santar aanzienlijk stijgen, is Santar gerechtigd deze kostenverhoging per eerstvolgende factuurdatum aan de opdrachtgever door te berekenen.
4. Met uitzondering van de gevallen van verhoging van de tarieven als genoemd in lid 2 sub a en lid 4 van dit artikel, is de opdrachtgever gerechtigd binnen drie (3) maanden na ontvangst van de toezending van de nieuwe tarievenlijst de overeenkomst met Santar op te zeggen. De opdrachtgever dient daarbij een opzegtermijn van twee (2) maanden in aanmerking te nemen.
5. Reiskostenvergoeding van (aspirant) werknemers van de opdrachtgever die het reiskosten consulteren of een gezondheidskundig onderzoek ondergaan komen voor rekening van de opdrachtgever of worden afzonderlijk in rekening gebracht.
6. De door Santar gemaakte reistijd en kilometerkosten wordt doorberekend op basis van 70% van het uurtarief. De reistijd is inclusief reiskosten en wordt

berekend vanaf de vestigingsplaats van Santar, op dit moment vanaf de Calslaan 17 te Enschede.

7. Ingeval het aantal werknemers van invloed is op hetgeen de opdrachtgever aan Santar verschuldigd is, geldt als basis de meest recente verzamelloonstaat bij aanvang van de overeenkomst en vervolgens telkens het aantal werknemers per ingangsdatum van het nieuwe jaar. Desgewenst verstrekt opdrachtgever op verzoek van Santar een recente accountantsverklaring waarin het aantal werknemers is opgenomen.
8. Ingeval het verzuimpercentage van invloed is op hetgeen de opdrachtgever aan Santar aan vergoeding is verschuldigd, wordt bij het eerste contractjaar uitgegaan van het door de opdrachtgever opgegeven verzuimpercentage over het kalenderjaar voorafgaand aan de datum van de inwerkingtreding van de overeenkomst. Vervolgens wordt bij de berekening van de abonnementsvergoeding per volgend contractjaar telkens uitgegaan van het door Santar vastgestelde verzuimpercentage over het voorgaande contractjaar.
9. Indien bij aanvang van een nieuw contractjaar blijkt dat het aantal werknemers of het verzuimpercentage gedurende een jaar meer dan 5% afwijkt ten opzichte van het aantal werknemers van het voorgaande jaar, dan zal Santar overgaan tot naverrekening van de over het voorafgaande jaar in rekening gebrachte vergoeding. Ten behoeve van deze naverrekening zal het gemiddeld aantal werknemers worden vastgesteld aan de hand van de opgaven als bedoeld in lid 7 en het gemiddelde verzuimpercentage aan de hand van het bepaalde in lid 8.

Artikel 12. Betaling

1. In geval de werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een abonnement met een tarief per medewerker per jaar, dan zullen de kosten van dit abonnement bij aanvang van ieder jaar vooraf in rekening worden gebracht.
2. Andere of overige werkzaamheden zullen per maand achteraf volgens de overeengekomen tarieven in rekening worden gebracht.
3. In geval sprake is van projectmatige werkzaamheden, dient door Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht en na bevestiging van de overeenkomst veertig procent (40%) van het totaal verschuldigde bedrag als aanbetaling te worden voldaan. Indien de door Santar verlangde aanbetaling niet wordt voldaan, kan Santar de uitvoering van de verplichtingen opschorten en/of de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden, onverminderd de rechten zoals die voor Santar voortvloeien uit het gemene recht. Betaling van de overige zestig procent (60%) van het verschuldigde bedrag dient te geschieden overeenkomstig het door partijen overeengekomen factureringsschema, en bij gebreke daarvan na afloop van de werkzaamheden.
4. Betaling dient steeds plaats te vinden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Wanneer naar het oordeel van Santar de financiële positie van de opdrachtgever risico's met zich meebrengt, is Santar gerechtigd om de betalingstermijn te bekorten en/of voorafgaand zekerheid te vragen voor betaling.
6. Indien de opdrachtgever niet tijdig tot (algehele) betaling overgaat, zal hij schriftelijk in gebreke gesteld worden. Alsdan heeft Santar het recht indien en voorzover voldoende samenhang bestaat met het niet nakomen van de opdrachtgever, de nakoming van al de verbintenissen jegens de opdrachtgever op te schorten, onverminderd alle andere rechten uit het gemene recht voortvloeiend.
7. Is de opdrachtgever in gebreke met tijdige betaling, dan verbeurt hij aan Santar, zonder dat enige nadere aanzegging nodig is, vanaf de vervaldatum tot aan de dag der algehele betaling, een rente gelijk aan de op dat moment geldende wettelijke rente ex artikel 6:119 BW, welke rente onmiddellijk en zonder nadere ingebrekestelling opeisbaar is. Voorts is de opdrachtgever gehouden aan Santar de buitengerechtelijke kosten te voldoen die verband houden met de incassering van de vorderingen. Deze kosten worden bepaald op 15% van de hoofdsom, onverminderd het recht van Santar om verdere redelijke kosten ex artikel; 6:96 lid 2 sub c BW in rekening te mogen brengen.

Artikel 13. Gebreken; klachttermijnen

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen dertig (30) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen zes maanden na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Santar, bij gebreke waarvan iedere aanspraak van opdrachtgever jegens Santar vervalt.
2. Op klachten van zowel opdrachtgevers als van werknemers van opdrachtgevers over de dienstverlening van opdrachtnemer is de klachtenprocedure van Santar van toepassing, laatste uitgave, welke procedure op eerste verzoek kosteloos zal worden verstrekt.
3. Indien een klacht gegrond is heeft Santar het recht de werkzaamheden alsnog te verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever blijvend onmogelijk is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt binnen dertig (30) dagen. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Santar slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 16 (Aansprakelijkheid).

Artikel 14. Geheimhouding

1. Santar garandeert alle informatie betreffende het bedrijf en de bedrijfsvoering door de opdrachtgever, de arbeidsomstandigheden en alle overige bedrijfsgebonden informatie die zij verkrijgt bij de uitvoering van haar diensten, vertrouwelijk te behandelen en ervoor zorg te dragen dat deze informatie niet door derden kan worden ingezien of in handen van derden geraakt, tenzij Santar ingevolge een wettelijk voorschrift daartoe is verplicht of tenzij zij toestemming van de opdrachtgever heeft gekregen.
2. Indien Santar derden inschakelt bij de uitvoering van de opdracht zal Santar van deze derden dezelfde geheimhoudingsverplichting verlangen, zoals beschreven in lid 1. Ook zal Santar deze geheimhoudingsplicht opleggen aan haar medewerkers.

3. Met betrekking tot de vertrouwelijke informatie welke Santar van de werknemers van Opdrachtgevers verkrijgt in het kader van de uitvoering van haar werkzaamheden houdt Santar zich aan de ter zake geldende (privacy) wet- en regelgeving. Ter bescherming van de privacy van de werknemers van opdrachtgever houdt Santar zich aan de regels van haar Privacyreglement (gedeponeerd onder nummer P-0016278 bij de Registratiekamer). Het privacyreglement ligt ter inzage ten kantore van Santar, Calslaan 17 te Enschede.

Artikel 15. Beëindiging

1. (Tussentijdse) ontbinding van deze overeenkomst is, met uitzondering van de hieronder genoemde gevallen in lid 2 en 3, niet mogelijk.
2. Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst bij aangetekende brief met onmiddellijke ingang te ontbinden of te beëindigen, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schaden en interessen, ingeval:
 - a. de wederpartij één of meer van haar verplichtingen toerekenbaar niet is nagekomen en nalatig is aan haar verplichtingen te voldoen binnen een aan haar bij aangetekende brief voor nakoming gestelde redelijke termijn en de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt;
 - b. de wederpartij surséance van betaling aanvraagt dan wel de wederpartij in staat van faillissement is verklaard, dan wel maatregelen worden getroffen die duiden op beëindiging of staking van de onderneming;
 - c. de wederpartij in liquidatie treedt, dan wel onder curatele wordt gesteld of komt te overlijden.
3. In die gevallen waarin verdere nakoming van Santar in redelijkheid niet kan worden verlangd, is Santar gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Santar voor directe schade voortvloeiende uit de door haar verrichte diensten, wordt beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitbetaald, en/of tot het bedrag dat Santar ter zake daadwerkelijk op derden kan verhalen.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt en/of niet verhaalbaar is op die derde, is de aansprakelijkheid van Santar beperkt tot het totaalbedrag van de over de laatste zes (6) maanden, gerekend vanaf de datum waarop de schade voor opdrachtgever is ontstaan, verschuldigde gelden.
3. Santar is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder begrepen, doch niet beperkt tot gevolgschade, schade wegens vervanging, winstderving of inkomstderving of gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.
4. De aansprakelijkheidsbeperking van lid 1 en 2 geldt niet indien sprake is van opzet of grove schuld van Santar (door de opdrachtgever aan te tonen). In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan € 50.000,-.
5. Santar is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Santar is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze in onjuistheid of onvolledigheid voor Santar kenbaar behoorde te zijn.
6. Santar is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat opdrachtgever of werknemer een door Santar gedaan mondeling of schriftelijk advies niet naar behoren heeft opgevolgd, er een misverstand is ontstaan tussen partijen of in het geval dat de informatie onjuist is overgekomen.
7. Santar is nimmer aansprakelijk voor het niet, niet tijdig of niet geheel nakomen van haar verplichtingen ten gevolge een omstandigheid die niet aan Santar kan worden toegerekend, die naleving van de overeenkomst belemmert en die in redelijkheid niet voor risico van Santar behoort te komen.

Artikel 17. Verbod overname personeel

Het is opdrachtgever niet toegestaan gedurende de overeenkomst en gedurende een periode van een (1) jaar na beëindiging van de overeenkomst medewerkers van Santar, of door Santar 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 daarover te onderhandelen anders dan na toestemming van Santar.

Artikel 18. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid buiten de macht van Santar, die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Santar opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Santar niet mogelijk is langer duurt dan drie (3) maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
3. Indien Santar bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Santar gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. nog uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.
4. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 19. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de door Santar gedane offertes en op alle door Santar aangegane overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. In geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een offerte dan wel een overeenkomst is uitsluitend een Nederlandse rechter bevoegd.