

ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN VAN ARBO CONCERN BV, statutair gevestigd in Katwijk, hierna te noemen 'ARBO CONCERN'. Kamer van Koophandel nr. 27347330.

1. Algemeen

- 1.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Arbo Concern en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtspoligvolgers. Van deze voorwaarden kan slechts afgeweken worden indien en voor zover dit tevoren uitdrukkelijk schriftelijk met Arbo Concern is overeengekomen.
- 1.2. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever en/of van derden zullen slechts van toepassing zijn indien en voor zover Arbo Concern de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- 1.3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan zal dit geen invloed hebben op de geldigheid van de overige bepalingen die onverkort van toepassing zullen blijven.
- 1.4. Arbo Concern behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te allen tijde aan te passen. De meest recente versie van onze algemene voorwaarden is in te zien op onze website 'www.arboconcern.nl' en/of op te vragen bij Arbo Concern.

2. Toepasselijk recht

Op de overeenkomsten van Arbo Concern is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

3. Grondslag offertes

Offertes van Arbo Concern zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht te hebben verstrekt. Arbo Concern zal de door haar te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', tenzij anders wordt overeengekomen.

4. Ter beschikking stelling van faciliteiten door opdrachtgever

De opdrachtgever stelt ter uitvoering van overeengekomen werkzaamheden op locatie een werkkamer met bureau, telefoon, dataverbinding (internetansluiting) en een wachtruimte ter beschikking. De opdrachtgever verleent de bij de opdracht betrokken Arbo Concern medewerkers toegang tot alle werkplekken, zo nodig om het nemen van maatregelen, én geeft alle medewerking aan Arbo Concern om inzicht te krijgen in de arbeidsomstandigheden.

5. Vertrouwelijkheid

- 5.1. Arbo Concern is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Arbo Concern zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.
- 5.2. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Arbo Concern aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van Arbo Concern, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportage(s) - buiten doel en strekking waarvoor de rapportages zijn opgemaakt - ter beschikking stellen.

6. Het betrekken van derden bij de opdrachtnaamgeving

Arbo Concern kan bij de opdrachtnaamgeving derden betrekken of inschakelen.

7. Personeel

- 7.1. Arbo Concern kan na overleg met of op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking gesteld personeel vervangen. De verandering mag de kwaliteit van de te verrichten werkzaamheden niet verminderen, noch de continuïteit van de werkzaamheden ongunstig beïnvloeden.
- 7.2. De opdrachtgever mag tijdens de looptijd van de overeenkomst tussen Arbo Concern en de opdrachtgever en binnen één jaar na beëindiging daarvan geen personeel van Arbo Concern in dienst nemen of voor enige dienstverlening buiten Arbo Concern om inschakelen, dan met schriftelijke toestemming van Arbo Concern.
- 7.3. Per overtreding van het vorige lid is de opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- alsmede € 2.500,- per dag dat de overtreding voortduurt.

8. Tarieven en kosten van de opdracht

- 8.1. Arbo Concern is gerechtigd om haar tarieven per kalenderjaar te indexeren op basis van het CBS-prijsindexcijfer voor cao-lonen, met een minimale verhoging gelijk aan de stijging van de (loon)kosten voor de inzet van haar Professionals. Uitzonderingen hierop zijn: (a) het tarief van de bedrijfsarts en gerelateerde activiteiten kan Arbo Concern tussentijds aanpassen naar marktconforme tarieven, én (b) bij een tussentijdse kostenstijging van meer dan 4% (bijvoorbeeld op leveranciersprijzen of belastingen), indien deze een tariefaanpassing noodzakelijk maakt.
- 8.2. De tarieven van abonnementen waarin verrichtingen prijstechnisch zijn opgenomen - de zogenaamde (semi) ALL-IN abonnementen, zoals o.a. Premium en Optimaal - worden gebaseerd op de hoogte van het verzuimpercentage. Zodoende kan Arbo Concern deze tarieven op peilmomenten voor een volgende periode aanpassen.
- 8.3. De opdrachtgever is verplicht op verzoek van Arbo Concern een verklaring van een registeraccountant te overleggen betreffende het aantal medewerkers. Op basis hiervan kan met terugwerkende kracht een herberekening van de aansluitkosten (abonnementstarieven), en/of alsnog te factureren kosten van uitgevoerde verrichtingen worden gemaakt, en worden doorberekend aan de opdrachtgever.
- 8.4. Bij een samenwerking op basis van een abonnement waarin verrichtingen prijstechnisch zijn opgenomen verlangt Arbo Concern dat er een koppeling wordt gemaakt tussen het personeelstelsel van de opdrachtgever en het verzuimsysteem van Arbo Concern. De opdrachtgever draagt de kosten voor het opmaken en in stand houden van deze koppeling.
- 8.5. Tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen zijn de reiskosten voor werkzaamheden op een niet Arbo Concern locatie vastgesteld op 0,50 euro per kilometer eventueel gecombineerd met de reistijd en het uurtarief van de betrokken deskundige.
- 8.6. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, zijn alle prijzen en andere bedragen exclusief BTW en op (sprekruur) locaties Arbo Concern.

9. Betalingsvoorwaarden

- 9.1. Afgesproken vaste (abonnementen-)tarieven worden maandelijks of per kwartaal bij (voorschot)declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na declaratiedatum zonder aftrek of verrekening en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van Arbo Concern.
- 9.2. Na die vervaldag kan Arbo Concern, na (schriftelijke) sommatie en in gebreke stelling de wettelijke rente in rekening brengen. Indien betaling achterwege blijft, kan Arbo Concern met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht/werkzaamheden opschorten.
- 9.3. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
- 9.4. Mocht de opdrachtgever niet (tijdig) aan zijn betalingsverplichtingen voldoen, of in geval van twijfel of de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting zal voldoen, zal Arbo Concern voorafgaand aan de volgende opdracht een voorschotnota na de opdrachtgever zenden. De opdracht wordt pas uitgevoerd na betaling van deze voorschotnota.

10. Duur, opzegging en ontbinding

- 10.1. Indien de dienstverlening wordt geleverd op basis van een abonnementsvorm, wordt de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, aangegaan voor de duur van één jaar. Na afloop van deze initiële periode wordt de overeenkomst automatisch en stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode, tenzij een der partijen de overeenkomst beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie maanden vóór het einde van de lopende periode. Opzegging dient in dat geval per aangetekend schrijven te geschieden.
- 10.2. Arbo Concern is bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden:
 - (a) indien aan de opdrachtgever voorlopig of definitief uitsel van betaling is verleend, door de opdrachtgever op grond van financiële omstandigheden een betalingsregeling wordt aangeboden, dan wel de opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, dan wel Arbo Concern op overige redelijke gronden het vermoeden heeft dat de opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen;
 - (b) indien de opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig aan de overeenkomst voortvloeiende (betalings-)verplichting voldoet. Hieronder is onder meer begrepen: indien de opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt en/of indien de opdrachtgever niet al zijn medewerkers bij Arbo Concern heeft aangemeld.
- 10.3. Bij het voordoen van de in lid 10.2. bedoelde omstandigheden, wordt hetgeen Arbo Concern van de opdrachtgever te vorderen heeft steeds en met onmiddellijke ingang opeisbaar, hierbij onverminderd alle overige aan Arbo Concern toekomende rechten, waaronder het recht volledige betaling en/of schadevergoeding te vorderen.
- 10.4. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Indien een overeenkomst, waarbij een vast declaratiebedrag is overeengekomen, door een der partijen tussentijds wordt beëindigd, zal dit volgens de termen van de betreffende overeenkomst geschieden. Een opzeggende opdrachtgever is gehouden over de overeengekomen termijn te betalen. Bij opzegging door Arbo Concern zal tussen partijen naar evenredigheid worden afgekeerd. Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

12. Wijziging opdracht, meerwerk, geschillen over declaraties

- 12.1. Indien door toedoen van de opdrachtgever een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtnaamgeving ontstaat, zal Arbo Concern de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen indien dit de kwaliteit vergt van de dienstverlening. Als zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht worden beschouwd hetgeen mogelijk extra declaratie(s) met zich meebrengt. Dit geldt ook bij anderszins blijvend en/of noodzakelijk meerwerk hetgeen niet in de opdracht is opgenomen.
- 12.2. Over geschillen betreffende declaraties van werkzaamheden en/of tarieven die niet schriftelijk zijn overeengekomen beslissen partijen naar redelijkheid en billijkheid. Indien niet tot overeenstemming wordt gekomen is artikel 16. van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 12.3. Indien Arbo Concern werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de opdrachtgever aan Arbo Concern worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Arbo Concern.

13. Aanmelding medewerkers van opdrachtgever

- 13.1. Bij facturatie van de (verzuim)abonnementen gaat Arbo Concern uit van het daadwerkelijke aantal actieve dienstverbanden bij de opdrachtgever (zie ook artikel 8.3.).
- 13.2. In het kader van samenwerken op basis van één van onze (verzuim) abonnementen dient de Opdrachtgever zijn nieuwe medewerkers binnen 1 maand vanaf de indiensttreding - via ons verzuimsysteem - bij Arbo Concern aan te melden.
- 13.3. Indien is voldaan aan de voorwaarden zoals vermeld in artikel 13.2., zal de medewerker worden berekend conform het afgesloten verzuimabonnement.
- 13.4. Voor medewerkers die in ons verzuimsysteem worden aangemeld waarbij de termijn - zoals vermeld in artikel 13.2. - niet in acht is genomen, zullen de eventueel uitgevoerde activiteiten met terugwerkende kracht worden na geïndexeerd en/of de abonnementsstarieven met terugwerkende kracht - vanaf indiensttreding - worden naveerkeerd. Ook worden hierbij administratiekosten in rekening gebracht.
- 13.5. Arbo Concern behoudt zich het recht voor om medewerkers - die niet zijn aangemeld zoals omschreven in artikel 13.2. - louter op basis van het verrichtingenabonnement BASIS te begeleiden.
- 13.6. In het geval een opdrachtgever een medewerker aanmeldt die binnen één maand ziek wordt c.q. uitvalt, geldt te allen tijde dat deze louter op basis van het verrichtingenabonnement BASIS zal worden begeleid.
- 13.7. Bij start van de samenwerking geldt dat overgenomen 'lopende' verzuimdossiers (de zogenaamde inloopdossiers) louter op basis van het verrichtingenabonnement BASIS worden begeleid.

14. Termijnen, annulering, 'no-show' en regres

- 14.1. Voor zover in de offerte of de overeenkomst geen termijnen zijn vermeld, zal Arbo Concern zijn diensten verlenen binnen de voor Arbo Concern gangbare termijnen.
- 14.2. Verhinderend, het niet reageren of het niet verschijnen van de cliënt/(ex)werknemer komt in ieder geval voor volledig risico van de opdrachtgever/werkgever.
- 14.3. Afspreek met betrekking tot individuele cliënten en/of (ex-) werknemers dienen uiterlijk twee volle werkdagen vóór het afgesproken tijdstip te worden geannuleerd. Bij een te late afzegging worden de kosten van de afspraak volledig in rekening gebracht.
- 14.4. Annulering van afspraken betreffende meer dan één cliënt/(ex)werknemer (bijvoorbeeld bij het inhuren van professionals op dagdeel basis, of PMO-projecten etc.) dient uiterlijk 14 kalenderdagen vóór de afspraak te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ingeval van een annulering zoals hiervoor bedoeld wordt door Arbo Concern 20% van de voor de afspraak c.q. afspraken overeengekomen vergoeding bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 14.5. Annulering van afspraken betreffende opdrachten met meer dan één opvolgende (sprekuren (zoals bijvoorbeeld dagdelen/dagen e.d.) dient uiterlijk 14 kalenderdagen vóór de afspraak te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ingeval van een annulering zoals hiervoor bedoeld wordt door Arbo Concern 20% van de voor de afspraak c.q. afspraken overeengekomen vergoeding bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 14.6. Indien annulering van een afspraak niet of te laat geschiedt, of de cliënt/(ex)werknemer niet verschijnt (z.g. 'no-show'), wordt de voor de afspraak overeengekomen vergoeding bij de werkgever volledig in rekening gebracht, vermeerderd met eventuele aanvullende kosten die Arbo Concern in verband met de te late annulering c.q. 'no-show' heeft moeten maken.
- 14.7. Hetgeen in het voorgaande lid is vastgelegd is ook van toepassing als de werkgever een abonnement met Arbo Concern heeft afgesloten. De kosten van te late annulering en 'no-show' maken geen onderdeel uit van de abonnementen die door Arbo Concern worden aangeboden en dienen extra te worden vergoed.
- 14.8. De dienstverlening welke voortkomt uit de Arbo Concern verzuimabonnementen heeft, tenzij anders overeengekomen, louter en alleen betrekking op actieve dienstverbanden in de eerste 104 weken van het verzuim. Eventuele (re-integratie)diensten na deze periode zijn op kosten van de opdrachtgever.
- 14.9. Voor alle verzuimdossiers waarop regresrecht van toepassing is, geldt dat alle door ons uitgevoerde verrichtingen en activiteiten volledig in rekening worden gebracht, ongeacht of deze verrichtingen normaal gesproken kostenmatig binnen het afgesloten abonnement vallen. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het verhalen van deze kosten op de aansprakelijke partij.

15. Aansprakelijkheid

- 15.1. Indien Arbo Concern aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 15.2. Arbo Concern is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, als (a) is uitgegaan van door of namens de Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, (b) de opdrachtgever geen gebruik heeft gemaakt van alle mogelijke bezwaar-/beroepsmogelijkheden, (c) Arbo Concern niet betrokken/niet actief betrokken is geweest bij de invulling van de bezwaar-/beroepsmogelijkheden, (d) de opdrachtgever in het Poortwachter verzuimtraject niet - of maar deels - de expertise/experts van Arbo Concern (tijdig) heeft ingezet, (e) de opdrachtgever de adviezen/aanwijzingen van de ingezette experts niet heeft opgevolgd/slechts deels heeft opgevolgd, (f) de opdrachtgever onder z.g. 'EIGEN REGIE' voornamelijk zelf als casemanager het verzuim begeleid, (g) de opdrachtgever de toetsingsmogelijkheden op gegeven adviezen van (onze) experts niet (tijdig) hanteert, (h) de opdrachtgever niet tot loondoorbetaling verplicht is, of (i) als geen (correcte) ziekmelding, binnen één werkdag na ontstaan van het verzuim, in ons verzuimsysteem door opdrachtgever is geregistreerd.
- 15.3. Indien Arbo Concern aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Arbo Concern beperkt tot maximaal 6 maal de maandelijkse factuurwaarde van de order (of tweemaal de factuurwaarde indien en voor zover per kwartaal wordt gedeclareerd), althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, zulks met een maximum van € 250.000,00.
- 15.4. Arbo Concern is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- 15.5. Onder directe 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 voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Arbo Concern aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Arbo Concern toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- 15.6. Arbo Concern is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 15.7. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door verloop van één jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de opdrachtgever met de schade en met Arbo Concern als de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.

16. Geschillenregeling

- 16.1. Voor geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden is uitsluitend de Nederlandse rechter in het arrondissement Den Haag bevoegd.
- 16.2. In afwijking op het vorige lid bepaalde zullen geschillen tussen partijen, ter vrije keuze van Arbo Concern, ook door de bevoegde Nederlandse rechter binnen wiens rechtsgebied de opdrachtgever gevestigd is, beslist kunnen worden.

© Arbo Concern BV

Een exemplaar van deze algemene voorwaarden is ook te vinden op onze website: www.arboconcern.nl/algemene-voorwaarden

Translated General Terms and Conditions (the Dutch version is legally leading).

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF ARBO CONCERN BV, with its registered office in Katwijk, hereinafter referred to as 'ARBO CONCERN'. Chamber of Commerce no. 27347330.

1. General

- 1.1. These general terms and conditions apply to all work, offers, and agreements between Arbo Concern and clients, or their legal successors, respectively. Deviations from these conditions are only possible if and insofar as expressly agreed in writing with Arbo Concern beforehand.
- 1.2. The general terms and conditions of the client and/or third parties shall only apply if and insofar as Arbo Concern has expressly accepted them in writing.
- 1.3. If one or more provisions in these general terms and conditions are wholly or partially nullified or declared void at any time, this shall not affect the validity of the remaining provisions, which shall remain fully applicable.
- 1.4. Arbo Concern reserves the right to amend these general terms and conditions at any time. The most recent version of our general terms and conditions can be viewed on our website 'www.arboconcern.nl' and/or requested from Arbo Concern.

2. Applicable law

The agreements of Arbo Concern are exclusively governed by Dutch law.

3. Basis of quotations

Quotations from Arbo Concern are based on the information provided by the client. The client guarantees that they have provided all essential information for the preparation and execution of the assignment. Arbo Concern will perform the tasks to the best of its knowledge and abilities and in accordance with the standards of good craftsmanship. This obligation has the character of a 'best efforts obligation', unless otherwise agreed.

4. Provision of facilities by the client

The client shall provide, for the execution of agreed tasks on-site, an office with a desk, telephone, data connection (internet connection), and a waiting room. The client shall grant Arbo Concern staff involved in the assignment access to all workplaces, if necessary for taking measures, and shall provide all cooperation to Arbo Concern to gain insight into the working conditions.

5. Confidentiality

5.1. Arbo Concern is obligated to maintain confidentiality regarding all information and data of the client towards third parties. Arbo Concern shall take all possible precautions in the context of the assignment to protect the interests of the client.

5.2. The client shall not, without Arbo Concern's permission, disclose to third parties any information regarding Arbo Concern's approach, methods, or reports, nor make its reports available beyond the purpose and scope for which they were prepared.

6. Involving third parties in the assignment execution

Arbo Concern may involve or engage third parties in the execution of the assignment.

7. Personnel

7.1. Arbo Concern may, after consultation with or at the request of the client, replace personnel made available. The change must not reduce the quality of the tasks to be performed, nor negatively affect the continuity of the work.

7.2. The client may not, during the term of the agreement between Arbo Concern and the client and within one year after its termination, employ any personnel of Arbo Concern or engage them for any services outside of Arbo Concern, without written permission from Arbo Concern.

7.3. For each violation of the previous clause, the client is liable for an immediately payable penalty of € 50,000, plus € 2,500 for each day the violation continues.

8. Rates and costs of the assignment

8.1. Arbo Concern is entitled to index its rates per calendar year based on the CBS price index for collective labor agreement wages, with a minimum increase equal to the rise in (wage) costs for the deployment of its Professionals. Exceptions to this are: (a) the rate of the company doctor and related activities may be adjusted by Arbo Concern in the interim to market-conforming rates, and (b) in the event of an interim cost increase of more than 4% (for example, in supplier prices or taxes), if such an increase necessitates a rate adjustment.

8.2. The rates for subscriptions in which services are priced in advance – the so-called (semi) ALL-IN subscriptions, such as Premium and Optimal – are based on the absenteeism rate. As a result, Arbo Concern may adjust these rates at measurement points for the next period.

8.3. The client is obligated, upon Arbo Concern's request, to provide a declaration from a certified accountant regarding the number of employees. Based on this, a recalculation of the subscription fees (connection fees) and/or fees for services rendered may be made retroactively and charged to the client.

8.4. In a collaboration based on a subscription where services are priced, Arbo Concern requires a connection between the client's personnel system and Arbo Concern's absenteeism system. The client bears the costs for creating and maintaining this connection.

8.5. Unless otherwise agreed in writing, travel costs for tasks performed at a location other than Arbo Concern are set at € 0.50 per kilometer, possibly combined with the travel time and hourly rate of the involved expert.

8.6. Unless otherwise expressly agreed in writing, all prices and other amounts are exclusive of VAT and applicable to Arbo Concern consultation locations.

9. Payment terms

9.1. Agreed fixed (subscription) rates are charged monthly or quarterly via (advance) invoice. Payment must be made within 14 days of the invoice date without deduction or settlement and without suspension due to an alleged or actual failure by Arbo Concern.

9.2. After this due date, Arbo Concern may, after (written) summons and notice of default, charge statutory interest. If payment is not made, Arbo Concern may invoke the uncertainty exception and suspend the execution of the assignment/tasks.

9.3. If the client is in default or otherwise fails to fulfill one or more of its obligations, all reasonable costs for collection are the client's responsibility, both judicial and extrajudicial. If the assignment has been given by more than one client, all clients are jointly and severally liable for fulfilling the obligations as indicated in this article (regardless of the invoice's designation).

9.4. If the client does not (timely) meet its payment obligations, or if there is doubt about whether the client will meet its payment obligations, Arbo Concern will send an advance invoice for the next assignment to the client. The assignment will only be executed after payment of this advance invoice.

10. Duration, termination, and dissolution

10.1. If the services are provided on a subscription basis, the agreement is, unless expressly agreed otherwise, entered into for a period of one year. Upon expiration of this initial period, the agreement is automatically and tacitly renewed for the same period, unless either party terminates the agreement with a notice period of at least three months before the end of the current period. Termination must, in that case, be made by registered mail.

10.2. Arbo Concern is authorized to suspend further execution of the agreement or to terminate the agreement in whole or in part with immediate effect without judicial intervention:

(a) if the client has been granted provisional or definitive suspension of payment, if the client offers a payment arrangement due to financial circumstances, or if the client has been declared bankrupt, or if Arbo Concern has reasonable grounds to believe that the client will not meet its payment obligations;

(b) if the client does not properly or timely meet a payment obligation arising from the agreement. This includes, but is not limited to, providing incorrect or incomplete information and/or failing to register all employees with Arbo Concern.

10.3. In the event of the circumstances referred to in paragraph 10.2, all amounts owed by the client to Arbo Concern shall become immediately due and payable, without prejudice to all other rights of Arbo Concern, including the right to demand full payment and/or compensation.

11. Interim termination of the assignment

If an agreement with a fixed fee is terminated early by one of the parties, this will be done according to the terms of the respective

agreement. A terminating client is obligated to pay for the agreed term. In case of termination by Arbo Concern, the parties will settle pro-rata. If one of the parties is declared bankrupt or ceases operations, the other party has the right to terminate the assignment without notice, without prejudice to its rights.

12. Amendment of assignment, additional work, disputes regarding invoices

12.1. If an interim change in the assignment or assignment execution occurs due to the client's actions, Arbo Concern shall make the necessary adjustments to maintain the quality of service. If such adjustment results in additional work, it will be considered an additional assignment, which may involve extra invoices. This also applies to otherwise apparent or necessary additional work that was not included in the assignment.

12.2. Disputes concerning invoices for tasks or rates that were not agreed upon in writing will be settled by the parties on a reasonable and fair basis. If no agreement is reached, article 16 of these General Terms and Conditions shall apply.

12.3. If Arbo Concern has performed tasks or other services outside the scope of the agreed-upon services, these tasks or services will be reimbursed by the client according to Arbo Concern's usual rates.

13. Registration of client employees

13.1. When invoicing absenteeism subscriptions, Arbo Concern bases its calculation on the actual number of active employees at the client (see also article 8.3.).

13.2. In the context of working together under one of our absenteeism subscriptions, the client must register new employees within one month of their start date through our absenteeism system.

13.3. If the conditions specified in article 13.2. are met, the employee will be billed according to the agreed absenteeism subscription.

13.4. For employees registered in our absenteeism system without meeting the deadline specified in article 13.2., any activities carried out will be retrospectively calculated, and/or subscription fees will be recalculated retrospectively from the employee's start date. Administrative costs will also be charged.

13.5. Arbo Concern reserves the right to only guide employees who were not registered as described in article 13.2. under the BASE subscription.

13.6. If a client registers an employee who becomes ill or incapacitated within one month, this employee will always be guided under the BASE subscription.

13.7. At the start of cooperation, inherited ongoing absenteeism cases (the so-called 'inflow cases') will only be guided under the BASE subscription.

14. Deadlines, cancellation, 'no-show', and recourse

14.1. Unless otherwise specified in the offer or the agreement, Arbo Concern will provide its services within the usual deadlines for Arbo Concern.

14.2. Absence, failure to respond, or failure to appear by the client/(former) employee is at the full risk of the client/employer.

14.3. Appointments regarding individual clients and/or (former) employees must be canceled no later than two full working days before the agreed time. If you cancel too late, the full costs of the appointment will be charged.

14.4. Cancellation of appointments involving more than one client/(former) employee (e.g., hiring professionals on a half-day basis, or PMO projects, etc.) must occur at least 14 calendar days before the agreed day, unless otherwise agreed in writing. In the event of such a cancellation, Arbo Concern will charge the client 20% of the agreed fee for the appointment(s).

14.5. Cancellation of appointments involving more than one consecutive consultation hour (e.g., half-days/full days, etc.) must occur at least 14 calendar days before the agreed day, unless otherwise agreed in writing. In the event of such a cancellation, Arbo Concern will charge the client 20% of the agreed fee for the appointment(s).

14.6. If an appointment is not canceled or is canceled late, or if the client/(former) employee fails to show up (i.e., a 'no-show'), the full fee for the appointment will be charged to the employer, along with any additional costs incurred by Arbo Concern due to the late cancellation or 'no-show'.

14.7. The provision in the previous clause also applies if the employer has a subscription with Arbo Concern. The costs of late cancellation and 'no-show' are not included in the subscriptions offered by Arbo Concern and must be reimbursed separately.

14.8. The services resulting from Arbo Concern absenteeism subscriptions only apply to active employment relationships during the first 104 weeks of absenteeism unless otherwise agreed. Any (re)integration services after this period are at the client's expense.

14.9. For all absenteeism cases where recourse applies, all actions and activities performed by us will be fully charged, regardless of whether these actions are normally included in the subscription. The client is responsible for recovering these costs from the liable party.

15. Liability

15.1. If Arbo Concern is liable, such liability is limited to what is set out in this provision.

15.2. Arbo Concern is not liable for damages of any kind if (a) it has acted based on incorrect and/or incomplete information provided by or on behalf of the other party, (b) the client has not utilized all possible objection/appeal options, (c) Arbo Concern was not involved or not actively involved in the objection/appeal process, (d) the client has not – or only partially – deployed Arbo Concern's experts timely during the Gatekeeper absenteeism process, (e) the client has not followed/only partially followed the advice/instructions of the experts involved, (f) the client, under so-called 'OWN CONTROL', mainly acted as case manager managing absenteeism, (g) the client did not timely exercise the review options on the advice provided by (our) experts, (h) the client is not obligated to continue wage payments, or (i) if no (correct) absenteeism registration was made by the client within one working day after the absenteeism started in our absenteeism system.

15.3. If Arbo Concern is liable for any damages, its liability is limited to six times the monthly invoice value of the order (or twice the invoice value if billed quarterly), or to the part of the order to which the liability relates, with a maximum of € 250,000.00.

15.4. Arbo Concern is only liable for direct damages.

15.5. Direct damages are exclusively defined as the reasonable costs to determine the cause and extent of the damage, insofar as the determination relates to damage as defined in these conditions, the reasonable costs incurred to bring the defective performance of Arbo Concern in line with the agreement, insofar as these can be attributed to Arbo Concern, and reasonable costs incurred to prevent or limit damage, insofar as the other party proves that these costs have resulted in limiting direct damage as defined in these general terms and conditions.

15.6. Arbo Concern is never liable for indirect damage, including consequential damage, lost profits, missed savings, and damage due to business interruption.

15.7. Any claim for damages expires one year after the start of the day following the date on which the client became aware of the damage and Arbo Concern as the liable party.

16. Dispute resolution

16.1. For disputes arising from or related to the agreement or these general terms and conditions, only the Dutch court in the district of The Hague has jurisdiction.

16.2. In deviation from the previous clause, disputes between the parties may also be resolved, at Arbo Concern's discretion, by the competent Dutch court within whose jurisdiction the client is located.

© Arbo Concern BV

A copy of these general terms and conditions can also be found on our website: www.arboconcern.nl/algemene-voorwaarden