

Algemene Voorwaarden NormIQ (KvK 75302233)

Versie: 1 januari 2026

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht, overeenkomst en levering van diensten en/of (digitale) producten door NormIQ, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Deze voorwaarden gelden ook voor vervolgoopdrachten, aanvullende werkzaamheden, meerwerk en verlengingen.
3. De toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meer bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.
5. Onvoorziene situaties of leemtes worden beoordeeld naar de geest en strekking van deze voorwaarden.
6. Indien NormIQ een bepaling niet strikt toepast, leidt dit niet tot afstand van recht.

Artikel 2 – Offertes, prijzen en totstandkoming overeenkomst

1. Offertes en aanbiedingen van NormIQ zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.
2. Een offerte heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders vermeld.
3. Kennelijke fouten of vergissingen in offertes binden NormIQ niet, indien de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat sprake was van een fout.
4. Een overeenkomst komt tot stand zodra (i) de opdrachtgever een offerte schriftelijk aanvaardt, of (ii) NormIQ schriftelijk bevestigt dat de opdracht wordt uitgevoerd, of (iii) NormIQ aanvangt met de uitvoering.
5. Prijzen zijn exclusief btw en exclusief eventuele heffingen van overheidswege. Reis-, verblijf-, verzend-, licentie-, examenkosten of andere bijkomende kosten worden afzonderlijk in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
6. NormIQ mag jaarlijks per 1 januari tarieven indexeren op basis van een gangbare CBS-index (bijv. Dienstenprijsindex) of een vergelijkbare opvolgende index.
7. NormIQ mag tarieven tussentijds aanpassen bij aantoonbare kostenstijgingen (bijv. loonkosten, inkoop/licenties, reis-/energieprijzen) die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren bij het sluiten van de overeenkomst.
8. Bij wijzigingen in de opdracht of meerwerk zal NormIQ de gevolgen voor prijs en planning vooraf of zo spoedig mogelijk communiceren.

Artikel 3 – Uitvoering, termijnen, fasering en inzet derden/AI

1. NormIQ voert de overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen en conform goed vakmanschap.
2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, betreft de dienstverlening een inspanningsverplichting. NormIQ geeft geen garantie op een specifiek resultaat, zoals het behalen van een certificaat, subsidie, audit-oordeel of goedkeuring door derden.
3. Opgegeven termijnen zijn indicatief en geen fatale termijnen. Overschrijding geeft pas rechten nadat de opdrachtgever NormIQ schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke hersteltermijn heeft gegund.
4. NormIQ mag werkzaamheden (deels) uitbesteden aan derden of samenwerkingspartners. NormIQ blijft verantwoordelijk voor de aansturing en kwaliteit van de eigen prestatie.
5. NormIQ mag (ondersteunend) gebruikmaken van digitale middelen en/of kunstmatige intelligentie (AI) voor analyse, tekstproductie, planning of documentgeneratie. NormIQ blijft eindverantwoordelijk voor de geleverde output binnen de opdracht, terwijl de opdrachtgever verantwoordelijk blijft voor besluitvorming en implementatie.
6. NormIQ mag de uitvoering in fasen verrichten en per fase of periodiek factureren. NormIQ mag vervolgfases opschorten totdat de opdrachtgever deliverables van een vorige fase schriftelijk heeft aanvaard en/of facturen heeft voldaan.

Artikel 4 – Verplichtingen opdrachtgever (informatie, medewerking, veiligheid)

1. De opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, documenten en toegang die redelijkerwijs nodig zijn voor uitvoering van de opdracht (o.a. beleid, RI&E, procedures, registraties, contracten, auditrapporten).
2. Als informatie niet tijdig of onvolledig wordt aangeleverd, mag NormIQ de uitvoering opschorten en extra kosten doorbelasten. De (indicatieve) planning wordt dan dienovereenkomstig aangepast.
3. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van aangeleverde gegevens. NormIQ is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever of derden.
4. Indien NormIQ werkzaamheden op locatie uitvoert, zorgt de opdrachtgever voor veilige toegang en faciliteiten die redelijkerwijs nodig zijn.

Artikel 5 – Wijzigingen, meerwerk en aanvullende opdrachten

1. Wijzigingen in scope, normen, locaties, doorlooptijd, auditplanning of deliverables kunnen gevolgen hebben voor prijs en planning.
2. Meerwerk wordt uitgevoerd na akkoord van de opdrachtgever, tenzij onmiddellijke uitvoering noodzakelijk is ter voorkoming van schade of om continuïteit te waarborgen.
3. Indien de opdrachtgever tijdens de uitvoering extra eisen stelt (bijv. extra vestigingen, extra norm, extra trainingen), gelden deze als wijziging/meerwerk.

Artikel 6 – Betaling, facturering en incassokosten

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
2. NormIQ mag vooruitbetalingen, aanbetalingen, periodieke facturatie en/of (deel)facturen per fase hanteren.
3. Bij te late betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is wettelijke (handels)rente verschuldigd, vermeerderd met buitengerechtelijke incassokosten conform wettelijke staffel; bij zakelijke opdrachtgevers komen redelijke werkelijk gemaakte incassokosten voor vergoeding in aanmerking.
4. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
5. NormIQ is gerechtigd ontvangen betalingen toe te rekenen aan (1) kosten, (2) rente, (3) hoofdsom.

Artikel 7 – Opschorting en zekerheid

1. NormIQ mag haar verplichtingen opschorten indien de opdrachtgever (i) betalingsverplichtingen niet nakomt, (ii) onvoldoende medewerking verleent, of (iii) NormIQ gegronde redenen heeft te vrezen voor niet-nakoming.
2. NormIQ mag zekerheid verlangen (bijv. vooruitbetaling of bankgarantie) alvorens (verder) te presteren.

Artikel 8 – Opzegging, annulering en voortijdige beëindiging

1. Annulering of opzegging door de opdrachtgever dient schriftelijk (incl. e-mail) te gebeuren.
2. Bij projectmatige opdrachten geldt – tenzij anders overeengekomen – een opzegtermijn van 2 maanden.
3. Bij annulering van ingeplande werkzaamheden (o.a. auditsimulaties, trainingen, workshops, implementatiedagen) gelden de volgende annuleringskosten, tenzij anders overeengekomen:
 - a. > 30 dagen vóór start: 10% van het overeengekomen bedrag;
 - b. 14–30 dagen vóór start: 50%;
 - c. < 14 dagen vóór start: 100%.
4. Als de opdrachtgever de opdracht feitelijk onmogelijk maakt (bijv. structureel geen reactie/geen informatie), is NormIQ gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en reeds gemaakte uren, gereserveerde capaciteit en kosten volledig te factureren.
5. NormIQ mag een training of sessie verplaatsen of annuleren bij overmacht of onvoldoende deelnemers, zonder schadeplichtig te zijn; betaalde bedragen voor niet-geleverde onderdelen worden dan verrekend of gerestitueerd, naar keuze van NormIQ.

Artikel 9 – Overmacht

1. NormIQ is niet gehouden tot nakoming indien zij daartoe is verhinderd door overmacht.

2. Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen in (cloud)systemen, internet- of telecomstoringen, ziekte/uitval, maatregelen van overheden, brand, stakingen, pandemieën, mobiliteitsbeperkingen, en tekortkomingen van toeleveranciers of derden buiten invloed van NormIQ.
3. Tijdens overmacht mag NormIQ verplichtingen opschorten. Duurt de overmacht langer dan 2 maanden, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden zonder schadeplicht.

Artikel 10 – Klachten en vervaltermijnen

1. Klachten over de dienstverlening of deliverables worden binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk gemeld met een duidelijke omschrijving.
2. De opdrachtgever geeft NormIQ gelegenheid een klacht te onderzoeken en – indien redelijk – te herstellen.
3. Klachten schorten betalingsverplichtingen niet op.
4. Vorderingen en verweren jegens NormIQ verjaren uiterlijk 1 jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan daarvan, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Indien NormIQ aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid beperkt zoals in dit artikel bepaald.
2. NormIQ is niet aansprakelijk voor:
 - a. beslissingen van certificerende instellingen, auditoren, accreditatie-instanties, subsidieverstrekkers of andere derden;
 - b. schade door onjuiste/onvolledige informatie van de opdrachtgever;
 - c. indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, boetes of gemiste kansen.
3. Aansprakelijkheid van NormIQ is beperkt tot maximaal het bedrag van de factuurwaarde van het deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 25.000 per gebeurtenis (of reeks samenhangende gebeurtenissen).
4. Indien de verzekeraar van NormIQ uitkeert, is de aansprakelijkheid beperkt tot het uitgekeerde bedrag.
5. Beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van NormIQ.

Artikel 12 – Vrijwaring

1. De opdrachtgever vrijwaart NormIQ tegen aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst, voor zover de oorzaak niet aan NormIQ toerekenbaar is.
2. Indien NormIQ door derden wordt aangesproken, zal de opdrachtgever NormIQ onverwijld alle relevante informatie verstrekken en (buiten en in rechte) ondersteuning bieden.

Artikel 13 – Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

1. Alle door NormIQ ontwikkelde of verstrekte materialen (o.a. rapportages, formats, handboeken, procedures, checklists, presentaties, (digitale) templates, software-inhoud) blijven eigendom van NormIQ, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. De opdrachtgever krijgt een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor intern gebruik binnen de eigen organisatie en uitsluitend voor het doel van de opdracht.
3. Het is niet toegestaan materialen van NormIQ te verveelvoudigen, te verkopen, te publiceren of aan derden ter beschikking te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van NormIQ.
4. NormIQ mag generieke kennis, methodieken en niet-herleidbare ervaring uit opdrachten hergebruiken, mits geen vertrouwelijke informatie of bedrijfsgeheimen van de opdrachtgever worden gedeeld.

Artikel 14 – Geheimhouding

1. Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie van de andere partij strikt vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de overeenkomst.
2. Uitzonderingen gelden voor informatie die reeds openbaar is (anders dan door schending), rechtmatig van een derde is verkregen, of op grond van wet of rechterlijk bevel moet worden verstrekt.
3. Deze geheimhouding blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

Artikel 15 – Privacy en gegevensbescherming (AVG)

1. NormIQ verwerkt persoonsgegevens conform de AVG en toepasselijke wetgeving.
2. Indien NormIQ als verwerker namens de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen – waar vereist – een verwerkersovereenkomst.
3. De opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem verstrekte persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen en mogen worden gedeeld met NormIQ.

Artikel 16 – Gebruik van digitale systemen en software (indien van toepassing)

1. Indien NormIQ (delen van) de dienstverlening levert via een online platform, portal of softwareomgeving, gelden aanvullende gebruiksregels die NormIQ kan communiceren (bijv. acceptabel gebruik, accounts, beveiliging).
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor veilig gebruik van accounts (wachtwoorden, autorisaties) en meldt incidenten of ongevoegde toegang direct.
3. NormIQ spant zich in voor beschikbaarheid, maar staat niet in voor ononderbroken werking; storingen buiten haar invloed vallen onder overmacht of derdenstoringen.
4. Het gebruiksrecht op software is beperkt tot de duur en voorwaarden van de overeengekomen licentie/abonnement, indien van toepassing.

Artikel 17 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen met NormIQ is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
2. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar NormIQ is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
3. Partijen spannen zich eerst maximaal in om een geschil in onderling overleg op te lossen.

Artikel 18 – Slotbepalingen

1. NormIQ mag deze algemene voorwaarden wijzigen. De meest recente versie is van toepassing vanaf publicatie of vanaf het moment dat deze aan de opdrachtgever is verstrekt, tenzij anders overeengekomen of dwingend recht zich daartegen verzet.
2. Indien bepalingen in meerdere talen beschikbaar zijn, is de Nederlandse tekst leidend voor de uitleg.
3. Deze voorwaarden worden op verzoek kosteloos toegezonden en kunnen (optioneel) worden gepubliceerd op de website van NormIQ.