

Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden voor de Dienstverlening van Phoenix Netwerk B.V., statutair gevestigd te Breda, met KvK-nummer 94647089, hierna te noemen; "**Phoenix**"

Artikel 1 – Definities

"Klant"; de opdrachtgever voor wie Phoenix de Dienstverlening levert.

"Werknemer"; de uitgevallen werknemer die door Klant is aangemeld.

"Partijen"; Phoenix en de Klant.

"Phoenix Methode"; de door Phoenix ontwikkelde en gedocumenteerde methodiek, ondersteund door het Portaal, voor de analyse, begeleiding en borging van uitgevallen werknemers, met inbegrip van alle daarop door Phoenix aangebrachte verbeteringen en voortontwikkelingen.

"Dienstverlening"; alle door Phoenix ten behoeve van de Klant uit te voeren werkzaamheden en activiteiten - waaronder in elk geval de analyse, begeleiding en borging volgens de Phoenix Methode - alsmede alle daarmee samenhangende diensten, adviezen en leveringen zoals die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

"Portaal"; het door Phoenix ontwikkelde en beheerde digitale platform dat de communicatie en de activiteiten tussen Phoenix-specialisten en de Werknemer faciliteert, en dat wordt gebruikt ter ondersteuning van de Dienstverlening en de uitvoering van de Phoenix Methode, zoals in de betreffende documentatie van Phoenix nader omschreven.

"Overeenkomst"; iedere overeenkomst tussen Phoenix en de Klant met betrekking tot de samenwerking op het gebied van de Dienstverlening, waarvan deze algemene voorwaarden onlosmakelijk deel uitmaken. Dit omvat zowel een afzonderlijke Service Level Agreement (SLA) als een langdurige samenwerkingsovereenkomst, alsmede eventuele aanvullende of daarop voortbouwende afspraken, offertes, work-orders en wijzigingen die partijen schriftelijk vastleggen.

"Toelichting Werkproces"; de door Phoenix opgestelde algemene uitleg van de werkprocessen behorende bij de Phoenix Methode.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en totstandkoming

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen Phoenix en de Klant.

- 2.2 Een Overeenkomst komt tot stand na schriftelijke aanvaarding door de Klant van een aanbieding van Phoenix, dan wel na ondertekening door beide Partijen van de Overeenkomst.
- 2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
- 2.4 Indien en voor zover een bepaling in de Overeenkomst afwijkt van deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst boven deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 – Duur

- 3.1 De Overeenkomst geldt vanaf ondertekening door beide Partijen, per de daarin genoemde datum en voor de daarin genoemde duur.

Artikel 4 – Dienstverlening

- 4.1 Phoenix levert de Dienstverlening vanuit een inspanningsverplichting en verleent diensten en advies op het gebied van analyse, begeleiding en borging van uitgevallen werknemers bij wie de re-integratie is gestagneerd of dreigt te stagneren.
- 4.2 Het doel en de scope van de Dienstverlening kunnen in de loop van de Overeenkomst nader worden uitgewerkt of aangepast in onderling overleg, hetgeen schriftelijk wordt vastgelegd in een nieuwe of aanvullende Overeenkomst.
- 4.3 De uitvoering van de Dienstverlening is beschreven in de Overeenkomst.

Artikel 5 – Verplichtingen van Phoenix

- 5.1 Phoenix voert de Dienstverlening zorgvuldig uit met ter zake deskundige specialisten en is verantwoordelijk voor de coördinatie van alle analyse-, begeleidings- en borgingsactiviteiten op basis van de Phoenix Methode.
- 5.2 Phoenix voert de activiteiten uit conform de Overeenkomst.

Artikel 6 – Verplichtingen van Klant

- 6.1 De Klant meldt verzuimdossiers aan conform het in de Toelichting Werkproces omschreven Deelname Profiel en verstrekt daarbij de noodzakelijke Basisinformatie, Verzuiminformatie en Service informatie.
- 6.2 De Klant beoordeelt en accepteert de haar aangeboden voorstellen, rapportages en

- facturen, koppelt daarop terug en betaalt de overeengekomen bedragen binnen de overeengekomen termijn.
- 6.3 Partijen blijven ieder verantwoordelijk voor hun eigen interne processen en wettelijke verplichtingen.

Artikel 7 – Tarieven en betaling

- 7.1 Alle tarieven zijn vastgelegd in een aparte bijlage van de Overeenkomst en kunnen worden aangepast op basis van indexering.
- 7.2 De Klant betaalt alle facturen van Phoenix binnen veertien (14) dagen na ontvangst.
- 7.3 Indien de Klant aan Phoenix een schadevergoeding verschuldigd is wegens vertraging in de betaling van een factuur, bedraagt deze maximaal de in artikel 6:119 BW bedoelde wettelijke rente.

Artikel 8 – Rapportage en overleg

- 8.1 Phoenix verschaft de Klant de in de Overeenkomst overeengekomen rapportages. De wijze van rapportage, feedback en overleg is nader geregeld in de Overeenkomst.

Artikel 9 – Onderhoud en wijzigingen

- 9.1 Partijen stemmen onderhoud en wijzigingen zoveel mogelijk vooraf af. Wijzigingen in de Dienstverlening worden vooraf besproken en schriftelijk vastgelegd.

Artikel 10 – Geheimhouding

- 10.1 Partijen nemen geheimhoudingsverplichtingen in acht conform de door Partijen ondertekende Geheimhoudingsovereenkomst, welke een onlosmakelijk deel van de Overeenkomst uitmaakt.
- 10.2 Indien geen Geheimhoudingsovereenkomst is ondertekend, geldt dat alle bedrijfsvertrouwelijke informatie die een Partij verstrekt, of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd, geheim wordt gehouden. Iedere Partij draagt er zorg voor dat haar werknemers, specialisten en door haar ingeschakelde derden deze geheimhouding eveneens in acht nemen.
- 10.3 Vertrouwelijke informatie omvat in ieder geval informatie die schriftelijk of mondeling wordt verstrekt en als zodanig is aangeduid, dan wel die naar haar aard en de

omstandigheden van verstrekking redelijkerwijs als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, waaronder persoonsgegevens, gezondheidsgegevens, verzuimgegevens, commerciële en financiële informatie en informatie omtrent de Phoenix Methode.

- 10.4 De geheimhoudingsverplichtingen gelden niet voor informatie die (a) reeds publiek bekend was of bekend wordt zonder schending van deze bepaling, (b) rechtmatig van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsverplichting, (c) onafhankelijk is ontwikkeld, of (d) op grond van wet- of regelgeving of een rechterlijke uitspraak moet worden openbaar gemaakt; in dat laatste geval wordt de andere Partij zoveel mogelijk vooraf in kennis gesteld.
- 10.5 De geheimhoudingsverplichtingen gelden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en voor onbepaalde tijd na beëindiging daarvan, dan wel zolang de informatie niet op rechtsgeldige wijze publiek bekend is.

Artikel 11 – Persoonsgegevens

- 11.1 Partijen erkennen dat de Dienstverlening kan raken aan persoonsgegevens (waaronder gezondheidsgegevens) en, indien van toepassing, de inzet van AI-toepassingen. Iedere Partij is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en handelt in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG.

Artikel 12 – Beveiliging en continuïteit

- 12.1 Partijen treffen passende maatregelen om de beveiliging en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, rekening houdend met de aard en het doel van de daarvan. Bij incidenten die de dienstverlening raken, informeren Partijen elkaar tijdig.

Artikel 13 – Intellectuele eigendom

- 13.1 Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten e.d. op de resultaten uit de Overeenkomst berusten bij Phoenix dan wel zijn door ondertekening door de Klant om niet aan Phoenix overgedragen.
- 13.2 Rechten op bestaande kennis, systemen en materialen blijven bij de Partij die deze inbrengt, tenzij Partijen anders overeenkomen. Niets in de Overeenkomst

strekt ertoe eigendoms- en/of gebruiksrechten op gegevens op de andere Partij te doen overgaan dan wel te verlenen.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid en verzekering

- 14.1 Iedere Partij is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van opzet of grove schuld. Indirecte schade, waaronder dataverlies, onderbreking van diensten, gederfde winst of boetes, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 14.2 De aansprakelijkheid van Phoenix is per verzuimdossier gelimiteerd tot de ontvangen vergoeding voor de Dienstverlening met betrekking tot dat verzuimdossier.
- 14.3 Partijen beschikken gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een adequate verzekering die past bij hun rol, activiteiten en verantwoordelijkheden.

Artikel 15 – Overmacht

- 15.1 Geen van beide Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien en voor zover dit onmogelijk is geworden ten gevolge van overmacht. Overmacht omvat alle omstandigheden buiten de invloedssfeer van de betrokken Partij, waaronder niet-toerekenbare tekortkomingen van toeleveranciers.
- 15.2 Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen of uitval van internet, telecommunicatie- of datacenterinfrastructuur, stroomuitval, natuurrampen, oorlog, terroristische handelingen, epidemieën, werkstakingen en overheidsmaatregelen, alsmede cyberincidenten, waaronder hacks, (dreigende) inbraken in informatiesystemen, ransomware, DDoS-aanvallen en de ontdekking van kwetsbaarheden in door de betrokken Partij gebruikte software of systemen, mits de betrokken Partij deze cyberincidenten redelijkerwijs niet heeft kunnen voorkomen en haar gebruikelijke, in de branche gangbare beveiligingsmaatregelen heeft toegepast.
- 15.3 De Partij die zich op overmacht beroept, stelt de andere Partij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis, onder vermelding van de aard en de verwachte duur van de overmacht, en informeert haar over de genomen en nog te nemen maatregelen, alsmede over de gevolgen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

- 15.4 Gedurende de periode van overmacht worden de verplichtingen uit de Overeenkomst opgeschort, voor zover nakoming door de overmacht wordt belemmerd. Voor zover nakoming blijvend onmogelijk is, kan iedere Partij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen, zonder dat schadevergoeding gerechtigd wordt.

Artikel 16 – Wijziging van de voorwaarden

- 16.1 Phoenix mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Wijzigingen treden in werking na aankondiging daartoe en gelden niet met terugwerkende kracht. Bij een wezenlijke wijziging heeft de Klant het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de inwerkingtreding van de wijziging.

Artikel 17 – Beëindiging en overdracht

- 17.1 Partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een termijn van drie maanden en na onderling overleg over het voornemen tot opzegging.
- 17.2 Bij beëindiging maken Partijen redelijke afspraken over afronding en overdracht.
- 17.3 Overdracht van de Overeenkomst door de Klant aan een derde is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Phoenix, waarbij Phoenix gerechtigd is nadere voorwaarden te stellen.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Partijen trachten geschillen eerst in overleg dan wel via mediation op te lossen.

Artikel 19 – Slotbepalingen

- 19.1 De Overeenkomst bevat alle rechten en verplichtingen tussen Partijen ter zake van het onderwerp en doet alle voorgaande overeenkomsten, toezeggingen en/of afspraken ter zake vervallen. Wijzigingen of aanvullingen zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.
- 19.2 Indien een bepaling in de Overeenkomst ongeldig is, blijven de overige bepalingen van kracht.

~*~