



## Algemene Voorwaarden Dienstverlening Certe Mei 2019

### Artikel 1 | Definities en toepasselijkheid

1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:
  - a. *Algemene Voorwaarden*: deze algemene voorwaarden
  - b. *Certe*: Stichting Certe Medische Diagnostiek en Advies, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41009381 en de tot Certe behorende stichtingen.
  - c. *Contract*: Raamcontract en/of Dienstverleningscontract.
  - d. *Dienstverleningscontract*: een bij een Raamcontract behorend schriftelijk contract tussen Certe en Opdrachtgever waarin afspraken zijn vastgelegd over het dienstverleningsniveau: de diensten, het kwaliteitsniveau, de betrokken partijen, de omstandigheden waaronder de diensten worden geleverd, etc.
  - e. *Opdrachtgever*: de rechtspersoon of natuurlijk persoon in de uitoefening van een beroep of bedrijf die opdracht geeft tot het verrichten van laboratoriumonderzoek en daarmee samenhangende of overige werkzaamheden. Onder Opdrachtgever wordt tevens verstaan de Zorgverzekeringsmaatschappij die dekking verleent voor de kosten van verrichtingen van Certe, alsmede de Patiënt voor zover de te zijnen behoeve gedane verrichtingen niet onder de dekking van zijn verzekering vallen.
  - f. *Overeenkomst*: de overeenkomst tussen Certe en Opdrachtgever ter zake van de levering van producten en/of diensten, waaronder mede begrepen Contracten en de concrete individuele opdrachten die worden gegeven uit hoofde van een Contract, en iedere andere tussen partijen gesloten overeenkomst.
  - g. *Patiënt*: degene op wiens persoon het laboratoriumonderzoek en daarmee samenhangende werkzaamheden of overige werkzaamheden rechtstreeks betrekking hebben.
  - h. *Raamcontract*: een schriftelijk contract tussen Certe en Opdrachtgever waarin voor een bepaalde duur de inhoud, omvang en condities voor vervolgens op aanvraag te leveren diensten zijn vastgelegd.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing op alle aanbiedingen en/of offertes en Overeenkomsten waarbij Certe diensten van welke aard dan ook levert/uitvoert, ook indien deze niet nader in deze Algemene Voorwaarden zijn omschreven. Indien en voor zover sprake is van tegenstrijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden prevaleren de bepalingen in de Overeenkomst.
3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen.
4. Eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever worden door Certe niet aanvaard en zijn derhalve niet van toepassing, tenzij schriftelijk door Certe aanvaard.



5. Indien een of meerdere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden ongeldig mochten blijken te zijn dan wel worden vernietigd, laat dit de rechtskracht van de overige bepalingen onverlet. Ten aanzien van de bepalingen die ongeldig zouden blijken te zijn, zullen partijen overleg plegen teneinde de ongeldige bepalingen te vervangen door bepalingen die wel rechtsgeldig zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepalingen.

#### **Artikel 2 | Aanbiedingen en offertes**

1. Alle aanbiedingen en offertes door of namens Certe gedaan, zijn vrijblijvend en geldig voor 30 dagen, een en ander tenzij anders is aangegeven. De aanbiedingen en/of offertes zijn gebaseerd op de bij het verzoek door Opdrachtgever verstrekte informatie. Onjuistheden in en onvolledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Aan al dan niet bij een aanbieding en/of offerte door Certe verstrekte brochures en algemene informatie van Certe kunnen geen rechten worden ontleend.

#### **Artikel 3 | Totstandkoming Overeenkomst**

1. Een Overeenkomst komt uitsluitend tot stand door
  - a. ondertekening van een Contract
  - b. een schriftelijke bevestiging van Certe van een opdracht of
  - c. het door Certe in behandeling nemen van een opdracht, bijvoorbeeld een ingevuld (al dan niet digitaal) aanvraagformulier en/of ter analyse ingestuurde monsters.

#### **Artikel 4 | Raamcontracten en dienstverleningscontracten**

1. Indien een Contract wordt aangegaan, dan geldt deze voor de daarin overeengekomen periode, bij gebreke waarvan het Contract geacht wordt te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd. Behoudens andersluidend beding wordt een Contract voor bepaalde tijd na het verstrijken van de bepaalde tijd geacht stilzwijgend te worden voortgezet voor onbepaalde tijd.
2. Opdrachtgever en Certe hebben ieder het recht om een Contract op te zeggen. Opzegging dient te geschieden door een aangetekende schriftelijke mededeling. Bij een Contract voor bepaalde termijn geldt dat opzegging dient te geschieden tegen het einde van de dan geldende bepaalde tijd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, terwijl bij een Contract voor onbepaalde tijd opzegging dient te geschieden tegen 31 december met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden, een en ander tenzij in een Contract anders is bepaald.

#### **Artikel 5 | Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Certe zal iedere Overeenkomst naar beste vermogen uitvoeren als goed opdrachtnemer en met inachtneming van de daarvoor geldende professionele normen en procedures.
2. Certe bepaalt de wijze waarop de Overeenkomst uitgevoerd wordt en door welke personen. Certe houdt zich het recht voor om opdrachten te weigeren. Certe is niet gehouden een Overeenkomst uit te voeren indien een opdracht niet aan de voor de betreffende diensten bij Certe geldende procedures voldoet (bv onjuiste aanlevering van materiaal, gebruik van aanvraagformulier anders dan een Certe aanvraagformulier, etc.).
3. Wanneer diagnostische testen worden aangevraagd waarvan Certe vermoedt dat deze medisch zinloos of onjuist zijn, dan is Certe gerechtigd uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot nadat nader overleg heeft plaatsgevonden met Opdrachtgever (zgn. 'diagnostic stewardship.')



4. Uitslagen van onderzoeken worden via digitale koppelingen of papieren rapportage verstrekt aan Opdrachtgever.
5. Certe streeft naar een zo kort mogelijke doorlooptijd tussen ontvangst van het materiaal en het versturen van de uitslag. Doorlooptijden zijn afhankelijk van de technische mogelijkheden, medische noodzaak en maatschappelijk te verantwoorden kosten/prijs en opgegeven termijnen zijn derhalve nimmer fatale termijnen.
6. Wijzigingen en/of aanvullingen in een Overeenkomst gelden slechts indien Opdrachtgever deze tijdig en op duidelijke wijze schriftelijk aan Certe heeft verstrekt en Certe deze aanvaardt. Indien wijzigingen en/of aanvullingen in de Overeenkomst leiden tot een verhoging van de kosten is Certe gerechtigd deze kosten door te belasten aan Opdrachtgever en/of haar tarief te herzien.
7. Certe is gerechtigd werkzaamheden uit te besteden aan andere laboratoria onder voorwaarde dat deze laboratoria voldoen aan dezelfde kwaliteitsnormen die Certe hanteert. Deze Algemene Voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op deze derden en de door hen in opdracht van Certe verrichte werkzaamheden.

#### **Artikel 6 | Afname, afgifte en bewaren lichaamsmateriaal en monsters**

1. Certe zal, tenzij anders overeengekomen, zorgdragen voor het afnemen, bewaren en vervoeren van lichaamsmateriaal en monsters.
2. Indien lichaamsmateriaal en/of monsters door Opdrachtgever worden aangeleverd, is deze verantwoordelijk voor het juist en daarvoor geldende (wettelijk) voorgeschreven manier van afnemen, verpakken, bewaren, vervoeren en afleveren van het lichaamsmateriaal en/of monsters. Opdrachtgever staat er in dat geval voor in dat afgegeven lichaamsmateriaal afkomstig is van de Patiënt. Voorgaande geldt ook indien door Certe hiervoor materiaal en/of apparatuur ter beschikking is/wordt gesteld.
3. Certe kan het in het kader van een Overeenkomst verkregen lichaamsmateriaal en monster(s) bewaren volgens de daarvoor geldende (wettelijke) voorschriften en termijnen.

#### **Artikel 7 | Tarieven en kosten van de dienstverlening**

1. In het Raamcontract worden de door Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen voor de dienstverlening van Certe bepaald.
2. Indien door Opdrachtgever geen Raamcontract met Certe is afgesloten of de verrichting niet onder het Raamcontract valt, worden de maximum NZa-tarieven in rekening gebracht, in het geval het patiënt-gerelateerde zorg betreft. Indien voor bepaalde patiënt-gerelateerde zorgdiensten geen Nza-tarieven zijn vastgesteld, gelden de tarieven die periodiek door Certe worden vastgesteld. Deze zijn terug te vinden op [www.certe.nl/tarieven](http://www.certe.nl/tarieven).

#### **Artikel 8 | Betaling**

1. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen, dient betaling plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum. Betalingen dienen, zonder compensatie of verrekening, te worden verricht op de door Certe aangewezen bankrekening.



2. In geval van niet-tijdige betaling is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag, vanaf de vervaldatum van de factuur tot en met de dag van algehele voldoening.
3. Indien Opdrachtgever na een herinnering nalatig blijft de vordering binnen de daarin gestelde termijn te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. In dat geval is Opdrachtgever naast het dan reeds verschuldigde bedrag, de wettelijke handelsrente en administratiekosten, tevens gehouden tot een volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, advocaatkosten daaronder begrepen.

#### **Artikel 9 | Geheimhouding en privacy**

1. Certe is verplicht tot geheimhouding van alle informatie die haar in het kader van de Overeenkomst ter kennis is gekomen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel zij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs had moeten begrijpen. Certe zal bij het gebruik van deze vertrouwelijke informatie de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten.
2. Certe zal alle ingevolge de op Certe toepasselijke privacywetgeving en gedragscodes op haar rustende verplichtingen nakomen.
3. Certe draagt steeds, gelet op de dan geldende inzichten en technische mogelijkheden, zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging en geheimhouding van alle in het kader van de Overeenkomst te verwerken en verwerkte persoonsgegevens.
4. Ingeval in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zal Certe zo spoedig mogelijk nadat Certe kennis heeft genomen van het incident Opdrachtgever informeren over het lek, de mogelijke gevolgen en de reeds door Certe getroffen maatregelen ter voorkoming c.q. beperking van de schade. Opdrachtgever zal – indien nodig – voldoen aan de meldplicht(en) jegens de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de betrokkenen, alles in de zin van de AVG.
5. Het in de voorgaande leden bepaalde laat onverlet de eigen verplichtingen en verantwoordelijkheden van Opdrachtgever ingevolge toepasselijke privacywetgeving en gedragscodes.
6. Certe heeft het recht om onderzoeksresultaten te gebruiken voor vergelijkings-, referentie-, statistische of wetenschappelijke doeleinden, mits Certe ervoor zorg draagt dat de identiteit van Opdrachtgever en Patiënten niet kenbaar is.
7. Certe zal haar verplichtingen op grond van dit artikel, of soortgelijke gelijkwaardige verplichtingen opleggen aan door hem ingeschakelde derden.
8. In het kader van een wettelijke meldplicht zal Certe in sommige gevallen onderzoeksresultaten beschikbaar stellen aan bevoegde (overheids) instanties (bv-meldplicht infectieziekten). Certe zal in die gevallen uitsluitend die informatie beschikbaar stellen die de wetgever verplicht heeft gesteld en niet meer.



9. Certe behoudt zich het recht voor om onderzoeksresultaten van een Patiënt, voor zover van belang voor zijn behandeling, door te sturen naar personen en/of zorginstellingen die bij zijn behandeling betrokken zijn. Certe neemt hierbij de relevante wet- en regelgeving in acht en kan hieraan aanvullende voorwaarden verbinden. De Patiënt heeft de mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken (zie [www.certe.nl/over-certe/organisatie/feedback-enof-klachten/bezwaar-indienen](http://www.certe.nl/over-certe/organisatie/feedback-enof-klachten/bezwaar-indienen)).

#### Artikel 10 | Ontbinding

1. Certe heeft het recht om zonder enige ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst hetzij de uitvoering van de Overeenkomst tot nader order op te schorten, hetzij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dit zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn in geval:
  - a. Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig enige verplichting(en) uit de met Certe gesloten Overeenkomst (en) nakomt;
  - b. er gereede twijfel bestaat of Opdrachtgever in staat is om aan zijn verplichting(en) voortvloeiende uit de met Certe gesloten Overeenkomst(en) te voldoen;
  - c. van faillissement van Opdrachtgever, surseance van betaling, schuldsanering dan wel stillegging, liquidatie of gehele of gedeeltelijke overdracht van het bedrijf van Opdrachtgever.
2. Indien Certe de Overeenkomst ontbindt is Opdrachtgever gehouden, onverminderd het recht van Certe op schadevergoeding, om aan Certe in ieder geval te vergoeden, doch daartoe niet beperkt:
  - het honorarium naar de stand van dienstverlening per einde Overeenkomst;
  - gemaakte kosten (ontstaan door inzet van personeel, middelen en machines) per einde Overeenkomst;
  - kosten verband houdende met de inschakeling van derden.

#### Artikel 11 | Garantie

1. Met inachtneming van de hierna gestelde beperkingen, garandeert Certe dat de door Certe verrichte diensten (waaronder mede begrepen: advisering) naar beste vermogen en – voor zover van toepassing: met deugdelijke materialen en aanvaardbare procedures- zijn uitgevoerd. Deze garantie houdt in dat Certe toerekenbare tekortkomingen ten aanzien waarvan tijdig is gereclameerd, hetzij kosteloos zal herstellen, hetzij kosteloos de betreffende werkzaamheden opnieuw zal verrichten, hetzij Opdrachtgever naar redelijkheid geheel of gedeeltelijk voor de factuurwaarde van de betreffende dienst zal crediteren, een en ander naar keuze van Certe.
2. Reclames dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk, deugdelijk onderbouwd en voorzien van identificerende gegevens ter kennis van Certe te worden gebracht, doch uiterlijk 14 dagen nadat Opdrachtgever de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken en nimmer later dan 6 maanden na het tijdstip van levering van de desbetreffende dienst, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zich niet langer op die tekortkoming kan beroepen. Opdrachtnemer dient Certe steeds in de gelegenheid te stellen de gestelde tekortkoming te onderzoeken en dient daaraan zijn medewerking te verlenen.



3. Certe staat er niet voor in dat (het resultaat van) zijn diensten geschikt is voor het doel waarvoor Opdrachtgever en derden deze willen gebruiken.
4. Certe is niet gehouden garantieverplichtingen gestand te doen, en is derhalve niet aansprakelijk, indien:
  - a. gebreken het gevolg zijn van ondeugdelijkheid van materialen of onderdelen die door Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld/of voorgeschreven;
  - b. door Opdrachtgever en/of derden werkzaamheden en/of wijzigingen aan het geleverde worden uitgevoerd,
  - c. gebreken het gevolg zijn van onoordeelkundig en/of onzorgvuldig afnemen, gebruik, vervoer of bewaren van lichaamsmateriaal en testmateriaal in de ruimste zin des woord door Opdrachtgever;
  - d. gebreken het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatie afkomstig van Opdrachtgever.

#### **Artikel 12 | Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Certe verband houdend met de Overeenkomst, ongeacht de rechtsgrond van deze aansprakelijkheid, is beperkt tot het nakomen van de in het vorige artikel omschreven garantie.
2. Certe is nimmer gehouden tot betaling van vervangende of aanvullende schadevergoeding als gevolg van gevolgschade, behoudens indien en voor zover de geleden schade het directe gevolg is van opzet of grove schuld van Certe zelf of haar leidinggevenden. Als gevolgschade wordt in ieder geval aangemerkt gederfde omzet, productieschade, bedrijfsschade, stagnatieschade aansprakelijkheid jegens derden en andere indirecte schade.
3. Certe is niet verantwoordelijk voor (gevolgen van) medische beslissingen van medische professionals die genomen worden op basis van adviezen, uitslagen en andere resultaten van diensten van Certe. Ondanks het feit dat Certe de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij haar werkzaamheden betracht, kunnen de adviezen, uitslagen en andere resultaten nimmer worden gebruikt als substituut voor de onafhankelijke medische beslissingen van de behandelaar/behandelaren.
4. In alle gevallen waarin Certe gehouden is tot betaling van schadevergoeding zal deze nooit hoger zijn dan de factuurwaarde (exclusief btw) van de geleverde zaak/dienst waardoor of in verband waarmee de schade is veroorzaakt.
5. Onverminderd het bepaalde in de leden 1 tot en met 4 zal de totale aansprakelijkheid van Certe per schade toebrengeende gebeurtenis nimmer meer bedragen dan het bedrag dat in het betreffende geval onder de van toepassing zijnde aansprakelijkheidsverzekering aan Certe wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat Certe ingevolge de betreffende polisvoorwaarden draagt.



6. Opdrachtgever vrijwaart Certe voor vorderingen van derden, waaronder doch niet beperkt tot Patiënten, verband houdende met de Overeenkomst, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Certe zelf of haar leidinggevenden.
7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook voor werknemers, hulppersonen en onderaannemers van wiens diensten Certe in de uitvoering van de Overeenkomst gebruik heeft gemaakt.

#### **Artikel 13 | Overmacht**

1. Certe is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting die hij jegens Opdrachtgever heeft, indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht, waaronder mede maar niet uitsluitend begrepen: werkstaking en/of werkonderbreking (zowel georganiseerd door een vakbond als ongeorganiseerd), overheidsmaatregelen die de uitvoering belemmeren alsmede al dan niet toerekenbare) tekortkomingen van leveranciers als gevolg waarvan Certe zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen.
2. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een toestand van overmacht op de hoogte stellen.
3. Indien de toestand van overmacht drie maanden heeft geduurd, hebben partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

#### **Artikel 14 | Klachtenregeling**

Certe heeft een klachtenregeling voor Patiënten.

#### **Artikel 15 | Overige bepalingen**

1. Elk der partijen zal de andere partij tijdig op voorhand informeren en consulteren omtrent voorgenomen besluiten en verwachte nieuwe omstandigheden die voor de andere partij van belang kunnen worden geacht in verband met haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst kan door geen van de partijen worden overgedragen aan een derde, tenzij met voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij.

#### **Artikel 16 | Geschillenbeslechting en toepasselijk recht**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Certe is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, ongeacht de daaraan ten grondslag gelegde rechtsgrond, welke tussen Certe en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een met Certe gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen bij uitsluiting van iedere andere rechter, in eerste aanleg worden beslecht door de rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.
3. Certe behoudt daarnaast onverkort het recht om geschillen aanhangig te maken bij een volgens de wet of het recht bevoegde rechter.