

Algemene voorwaarden werkzaamheden CQT Zorg & Gezondheid B.V.

Algemene voorwaarden van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid CQT Zorg & Gezondheid B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09099690 (hierna: 'CQT Zorg & Gezondheid').

In deze **algemene** voorwaarden worden de (rechts)personen en vennootschappen die een overeenkomst met CQT Zorg & Gezondheid beogen en/of tot stand brengen aangeduid met 'Opdrachtgever'.

1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes vanuit en overeenkomsten met CQT Zorg & Gezondheid inclusief de bijbehorende merken, te weten: Q-Consult Zorg, Q-Academie en Casemix.
- 1.2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door CQT Zorg & Gezondheid.

2. Geldigheid offerte

- 2.1. Van CQT Zorg & Gezondheid afkomstige offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen na dagtekening. Indien een offerte ná 30 dagen ondertekend retour komt, staat het CQT Zorg & Gezondheid vrij om de dan geldende tarieven te hanteren. Indien dit van toepassing is, stelt CQT Zorg & Gezondheid de Opdrachtgever hiervan op de hoogte en worden de desbetreffende tarieven bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 2.2. Indien de aanvaarding door Opdrachtgever afwijkt van het aanbod in de offerte, is CQT Zorg & Gezondheid daaraan niet gebonden, ook niet als de aanvaarding slechts op ondergeschikte punten afwijkt. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij CQT Zorg & Gezondheid anders aangeeft.
- 2.3. In een offerte voorkomende fouten en niet uitsluitend tot Opdrachtgever gerichte (algemene) informatie binden CQT Zorg & Gezondheid niet en leiden niet tot aansprakelijkheid van CQT Zorg & Gezondheid.

3. Uitvoering opdracht

- 3.1. CQT Zorg & Gezondheid wijst die medewerkers van haar bureau een opdracht toe, die zij – gegeven de opdracht en geldende omstandigheden – het meest geschikt acht. Indien CQT Zorg & Gezondheid meerdere medewerkers aan een opdracht heeft toegewezen, heeft gedurende de uitvoering van de opdracht één van hen de leiding over de activiteiten. Het team dat de opdracht uitvoert kan gedurende de looptijd van de opdracht wijzigen.
- 3.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft CQT Zorg & Gezondheid het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3.3. Gedurende de looptijd van een opdracht kan CQT Zorg & Gezondheid te allen tijde een beroep doen op de betrokken medewerkers van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever voorziet op verzoek van CQT Zorg & Gezondheid in faciliteiten en personeel voor het uitvoeren van bijkomende werkzaamheden, ter ondersteuning van de toegewezen medewerkers van CQT Zorg & Gezondheid.
- 3.4. Afhankelijk van de werkzaamheden verrichten de toegewezen medewerkers deze op de locatie van de Opdrachtgever, op het kantoor van CQT Zorg & Gezondheid of elders.

Op verzoek van CQT Zorg & Gezondheid stelt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van een opdracht de toegewezen medewerkers een eigen werkruimte met telefoonaansluiting, internetverbinding en eventuele nader te bepalen overige faciliteiten kosteloos ter beschikking.

- 3.5. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CQT Zorg & Gezondheid aangeeft dat deze noodzakelijk zijn (of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn) voor het uitvoeren van de opdracht tijdig aan CQT Zorg & Gezondheid worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan CQT Zorg & Gezondheid zijn verstrekt, heeft CQT Zorg & Gezondheid het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.6. CQT Zorg & Gezondheid is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat CQT Zorg & Gezondheid is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor CQT Zorg & Gezondheid kenbaar behoorde te zijn.
- 3.7. Indien is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, dan kan CQT Zorg & Gezondheid de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en de op die fase betrekking hebbende facturen heeft betaald.

4. Wijziging van de overeenkomst

- 4.1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 4.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de opdracht daardoor worden beïnvloed. CQT Zorg & Gezondheid zal de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- 4.3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal CQT Zorg & Gezondheid de Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.
- 4.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal CQT Zorg & Gezondheid daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

5. Vertrouwelijkheid

Iedere medewerker van CQT Zorg & Gezondheid heeft zich contractueel verplicht de grootste vertrouwelijkheid in acht te nemen met betrekking tot alle informatie en kennis aangaande de organisatie van de Opdrachtgever. In de praktijk betekent dit dat alle informatie die door Opdrachtgever is verstrekt, als vertrouwelijk wordt beschouwd door CQT Zorg & Gezondheid, haar medewerkers en ingehuurd zzp'ers.

6. Concurrentiebeding

Contractueel heeft iedere medewerker van CQT Zorg & Gezondheid zich vastgelegd niet binnen een periode van één jaar na beëindiging van zijn of haar dienstverband met CQT Zorg & Gezondheid in dienst te treden bij een vroegere opdrachtgever, hetzij een ander adviesbureau.

Zonder nadrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van CQT Zorg & Gezondheid onzerzijds zal Opdrachtgever zich dan ook weerhouden van het in dienst nemen van medewerkers van CQT Zorg & Gezondheid of het rechtstreeks aanbieden van werkzaamheden binnen bovengenoemde periode, zulks onder verbeurte van een onmiddellijk opeisbare boete van vijfenveertigduizend Euro (€ 45.000) per overtreding.

7. Duur en beëindiging van een opdracht

- 7.1. De overeenkomst tussen CQT Zorg & Gezondheid en Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 7.2. De duur van een opdracht kan door allerlei factoren die buiten de invloedssfeer van CQT Zorg & Gezondheid liggen worden beïnvloed. Als gevolg van de onzekerheid omtrent met name de kwantiteit en kwaliteit van de informatie die CQT Zorg & Gezondheid wordt verstrekt en de medewerking die CQT Zorg & Gezondheid verkrijgt, kan nimmer vooraf worden aangegeven hoeveel tijd exact nodig is voor het uitvoeren van een opdracht. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor voltooiing van bepaalde werkzaamheden desondanks een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever CQT Zorg & Gezondheid derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn te geven de werkzaamheden alsnog af te ronden.
- 7.3. Voortijdige beëindiging van een opdracht is mogelijk indien één van beide partijen kan aantonen dat de werkzaamheden fundamenteel niet tot het beoogde effect leiden. In onderling overleg worden afspraken gemaakt over hoe de opdracht wordt afgebouwd en afgestemd welke termijn hieraan verbonden is. Dit wordt door de partijen schriftelijk vastgelegd.
- 7.4. De opdracht wordt als beëindigd beschouwd, indien alle in de offerte of in het budget expliciet vermelde werkzaamheden zijn uitgevoerd. In het geval dat de offerte of het budget geen betrekking heeft op expliciete werkzaamheden, maar op een tijdspanne, wordt de opdracht als beëindigd beschouwd na het verstrijken van deze tijdspanne.

8. Annuleringsvoorwaarden opdrachten Q-Academie

Een incompany opdracht uitgevoerd door Q-Academie van CQT Zorg & Gezondheid kan door de Opdrachtgever alleen schriftelijk worden geannuleerd. Bij annulering tot 1 maand voor aanvang van de eerste trainingsdag worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.

Bij annulering vanaf 1 maand tot 2 weken voor aanvang brengt CQT Zorg & Gezondheid 50% van het geoffreerde bedrag in rekening. Vanaf 2 weken voor aanvang brengt CQT Zorg & Gezondheid het volledige bedrag in rekening. De reden van afzegging speelt geen rol bij de hantering van de annuleringsregels.

Trainingen in coronatijd

Indien het RIVM haar maatregelen (opnieuw) aanscherpt en trainingen niet meer fysiek op locatie van de opdrachtgever plaats kunnen vinden, dan zoeken Q-Academie en opdrachtgever samen naar een alternatieve vorm of datum van de training. Dat kan zijn de training omzetten naar een volledig volwaardige online training, of het kosteloos opschuiven van de training naar een latere datum.

9. Klachtenprocedure

- 9.1. CQT Zorg & Gezondheid streeft naar het leveren van hoge kwaliteit aan haar Opdrachtgevers. Ontstaat er een klacht, dan zorgt CQT Zorg & Gezondheid ervoor dat

de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld. De Opdrachtgever kan de klacht via het klachtenformulier op een van onze websites kenbaar maken bij onze klachtenfunctionaris. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vijf jaar bewaard. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Binnen vijf dagen ontvangt de Opdrachtgever een ontvangstbevestiging van de klacht. Alle klachten worden binnen vier weken na melding van de klacht besproken met Opdrachtgever. Is er langer onderzoek nodig om de klacht naar behoren af te handelen, dan wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.

- 9.2. In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht, kan de Opdrachtgever zich wenden tot een onafhankelijke derde: Advocatenkantoor de Bree. Het oordeel van mevrouw mr. J.B. de Bree is bindend voor beide partijen.
- 9.3. Het indienen van een klacht ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting als bedoeld in artikel 11.

10. Kosten van een opdracht

- 10.1. De kosten voor het uitvoeren van een opdracht kunnen op basis van een tweetal tariefsoorten in rekening worden gebracht: volgens een vast tarief en/of een man/dagtarief. In de offerte zijn de geldende tarieven opgenomen. De tarieven zijn exclusief de wettelijk verplichte btw en exclusief onkosten, zoals reis- en verblijfkosten. Q-Academie is vrijgesteld van btw. Jaarlijks vindt per 1 januari een correctie plaats op de tarieven op basis van de door het CPB bepaalde inflatie van het voorgaande kalenderjaar.
- 10.2. Voorafgaand aan de uitvoering van een opdracht op basis van man/dagtarief stellen wij voor de Opdrachtgever een schriftelijk budget op omtrent de verwachte kosten. Zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever overschrijden de werkelijk in rekening gebrachte kosten dit budget niet. Andere kosten die voortkomend uit de opdracht gemaakt moeten worden, worden eerst na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever in rekening gebracht.

11. Betalingsvoorwaarden

- 11.1. CQT Zorg & Gezondheid zal Opdrachtgever ter zake de verrichte werkzaamheden en de gemaakte onkosten een gespecificeerde factuur toezenden op de laatste werkdag van de maand.
- 11.2. Opdrachtgever zal facturen betalen binnen 28 dagen na de factuurdatum. Betaling zal te allen tijde plaatsvinden zonder enige korting, verrekening of opschorting door Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook.
- 11.3. Bij niet (tijdige) betaling van enig aan CQT Zorg & Gezondheid verschuldigd bedrag, is Opdrachtgever door enkel verloop van de geldende betalingstermijn van rechtswege, zonder dat aanmaning en/of in gebreke stelling is vereist, in verzuim en is CQT Zorg & Gezondheid gerechtigd het achterstallige bedrag te verhogen met de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW, gerekend vanaf de factuurdatum tot aan het tijdstip van algehele voldoening.
- 11.4. Indien Opdrachtgever een factuur niet op de vervaldag betaalt, is CQT Zorg & Gezondheid gerechtigd om iedere verdere uitvoering van werkzaamheden te weigeren totdat betaling volledig heeft plaatsgevonden.
- 11.5. Alle ontvangen betalingen worden eerst afgeboekt op de openstaande rente en (buitengerechterlijke) kosten en pas daarna op de oudst openstaande factuur voor geleverde diensten.
- 11.6. CQT Zorg & Gezondheid is te allen tijde bevoegd haar verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te verrekenen met elke vordering die CQT Zorg

& Gezondheid op enig tijdstip al dan niet opeisbaar, voorwaardelijk of onder tijdsbepaling, op de Opdrachtgever heeft of zal verkrijgen.

12. Intellectuele eigendomsrechten

Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, op de door CQT Zorg & Gezondheid uitgegeven en samengestelde brochures, maatwerkprojectmateriaal, onderwijsmateriaal en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van CQT Zorg & Gezondheid berusten bij CQT Zorg & Gezondheid. Niets uit deze materialen mag op welke wijze dan ook worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

13. Opschorting & ontbinding

- 13.1. CQT Zorg & Gezondheid is gerechtigd om, onverminderd haar wettelijke bevoegdheden, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij uitvoering van de overeenkomst op te schorten hetzij deze geheel of ten dele te ontbinden, zulks zonder dat zij tot enige vergoeding van schade of garantie gehouden zal zijn, indien Opdrachtgever enige verplichting uit de met CQT Zorg & Gezondheid gesloten overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt alsmede indien ernstige twijfel bestaat of Opdrachtgever in staat is aan haar contractuele verplichtingen jegens CQT Zorg & Gezondheid te voldoen, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, ontbinding of liquidatie van Opdrachtgever.
- 13.2. CQT Zorg & Gezondheid behoudt in alle gevallen het recht op vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.

14. Garanties & aansprakelijkheid

- 14.1. De aard van de werkzaamheden van CQT Zorg & Gezondheid maakt dat het behalen van het beoogde resultaat en/of de daarvoor benodigde termijn niet alleen afhankelijk is van de inspanningen harerzijds. Ook factoren, die buiten haar invloedssfeer liggen, spelen daarbij een rol. Hierdoor kan CQT Zorg & Gezondheid, hoewel zij uiteraard al datgene zal doen wat binnen haar vermogen ligt, omtrent het behalen van het beoogde resultaat en/of de daarvoor benodigde termijn, geen garantie geven.
- 14.2. Indien zich tijdens de uitvoering van een opdracht onvoorziene omstandigheden voordoen, wordt door alle betrokken partijen in goede harmonie naar een oplossing gezocht.
- 14.3. CQT Zorg & Gezondheid is niet aansprakelijk voor enigerlei directe of indirecte schade van Opdrachtgever, waaronder uitdrukkelijk begrepen doch niet beperkt tot bedrijfsschade, gederfde winst, gevolgschade, letselschade, alle andere vormen van vermogensschade alsmede alle mogelijke aanspraken van derden, behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van CQT Zorg & Gezondheid.
- 14.4. De aansprakelijkheid van CQT Zorg & Gezondheid en degenen die voor haar werkzaam zijn is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat is gedekt door enige verzekering van CQT Zorg & Gezondheid door de betreffende verzekeraar daadwerkelijk aan CQT Zorg & Gezondheid wordt uitgekeerd. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens enige verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de netto factuurwaarde van de geleverde diensten waardoor of in verband waarmee schade is veroorzaakt.

15. Privacy statement en informatiebeveiliging

Bij de verschillende vormen van dienstverlening verwerkt CQT Zorg & Gezondheid persoonsgegevens. CQT Zorg & Gezondheid conformeert zich hiervoor aan de ISO27001, NEN7510 en AVG. CQT Zorg & Gezondheid is transparant in hoe ze omgaat met de verkregen persoonsgegevens. Meer informatie hierover is te vinden in het privacy statement van CQT Zorg & Gezondheid op de website www.cqt.nl.

Indien de opdracht verwerkingen bevat met (zeer) gevoelige bedrijfsinformatie en/of persoonsgegevens, stelt CQT Zorg en Gezondheid een verwerkersovereenkomst op. Deze dient door de betrokken partijen getekend te zijn alvorens binnen de opdracht gestart kan worden met de uitwisseling van informatie. Indien deze gegevens onderling of met een betrokken derde partij worden uitgewisseld, dan gebeurt dit via Veilig Mailen (NEN7516 gecertificeerd) of een andere veilige wijze van gegevensuitwisseling.

16. Rechtskeuze en geschillen

- 16.1. Op alle overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en werkzaamheden verricht door CQT Zorg & Gezondheid voor Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 16.2. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding of als gevolg van de overeenkomst en/of deze daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden, zullen worden beslecht door de in Nederland bevoegde rechtbank in het arrondissement van de plaats waar CQT Zorg & Gezondheid is gevestigd.