

Algemene Voorwaarden

Klachtenfunctionaris en Klachtencommissie Quasir - AVKQ2020

- Abonnement Klachtenfunctionaris (op afroep)
- Abonnement aansluiting Klachtencommissie Quasir

Deel Algemeen

Artikel 1. Definities

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Quasir: Quasir BV gevestigd te Wolvega, ingeschreven in het handelsregister onder nr; 01125783 gebruiker van deze algemene voorwaarden;
- Opdrachtgever: de wederpartij die gebruik maakt van de diensten van Quasir, ten behoeve van zichzelf als zorgaanbieder of ten behoeve van bij haar aangesloten zorgaanbieders;.
- Partijen: Opdrachtgever en Quasir;
- Abonnement Klachtenfunctionaris (op afroep): de overeenkomst tussen Quasir en Opdrachtgever tot het verlenen van diensten zoals beschreven in Deel A van deze algemene voorwaarden;
- Abonnement aansluiting Klachtencommissie Quasir: de overeenkomst tussen Quasir en Opdrachtgever tot het verlenen van diensten zoals beschreven in Deel B van deze algemene voorwaarden.

Artikel 2. Toepasselijkheid / werkingssfeer

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen Partijen, gedefinieerd als "Abonnement klachtenfunctionaris (op afroep)" en/of als "Abonnement aansluiting Klachtencommissie Quasir".
2. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn als volgt opgebouwd:
 - in afdeling Algemeen zijn bepalingen opgenomen die van toepassing zijn tussen Quasir en Opdrachtgever, ongeacht voor welke abonnement wordt gekozen;
 - in afdeling A, vanaf artikel 10, zijn bepalingen opgenomen die specifiek van toepassing zijn op het Abonnement Klachtenfunctionaris (op afroep);
 - in afdeling B, vanaf artikel 16, zijn bepalingen opgenomen die specifiek van toepassing zijn op het Abonnement aansluiting Klachtencommissie Quasir.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Aanbiedingen en offertes van Quasir zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat er voor in, naar beste weten, alle daarvoor benodigde essentiële informatie te hebben verstrekt.
2. Aanbiedingen en offertes van Quasir zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven.
3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat deze schriftelijk is vastgelegd en door partijen ondertekend, dan wel de afspraken door Quasir schriftelijk aan opdrachtgever zijn bevestigd en door Opdrachtgever zijn aanvaard.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.

Artikel 4 Einde van de overeenkomst

1. Indien de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wordt deze behoudens opzegging na de einddatum voortgezet voor periodes van steeds 12 maanden. Opzegging dient schriftelijk te geschieden tegen de einddatum van een lopende contractperiode met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalendermaanden.
2. Indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan hebben Partijen het recht de overeenkomst te beëindigen door opzegging. Opzegging dient schriftelijk te geschieden tegen de einddatum van een kalenderjaar, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalendermaanden.
3. Indien beide abonnementen zijn overeengekomen, dan kan opzegging tevens een van beide abonnementen betreffen. Lid 1 en lid 2 zijn hierop van overeenkomstige toepassing.

4. Ieder der partijen is gerechtigd buiten rechte de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
 - de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of haar (voorlopige) surseance wordt verleend;
 - de wederpartij haar eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - de wederpartij haar onderneming staakt;
 - buiten toedoen van deze partij op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel indien de wederpartij anderszins niet langer in staat wordt geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.
5. Het eindigen van de overeenkomst, om welke reden dan ook, ontslaat partijen niet van de lopende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst. Na beëindiging van de overeenkomst blijven de bepalingen die vanuit hun aard nawerking hebben, hun geldigheid behouden.
6. Dit artikel laat het recht op ontbinding ingevolge de wet onverlet.

Artikel 5. Geheimhouding

1. Elk van partijen is verplicht tot geheimhouding van alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie, die naar redelijkerwijs mag worden aangenomen van vertrouwelijke aard is. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
2. Quasir zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens waarover zij in het kader van deze overeenkomst zal komen te beschikken. Verwerking van persoonsgegevens zal plaatsvinden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Quasir is gebonden aan haar eigen Privacyverklaring, in te zien en te downloaden op www.quasir.nl.
3. In de Klachtenregeling zoals bedoeld in artikel 11, zijn met betrekking tot de klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie bepalingen opgenomen over geheimhouding en privacy.

Artikel 6. Prijzen en tarieven

1. De prijzen en/of tarieven zijn van toepassing zoals tussen partijen overeengekomen. Indien geen prijzen en/of tarieven zijn overeengekomen, dan gelden de prijzen en/of tarieven zoals staan vermeld in de offerte van Quasir. Indien ook geen offerte is uitgebracht dan gelden de door Quasir gebruikelijk te hanteren prijzen en/of tarieven.
2. Door Quasir gehanteerde prijzen en bedragen zijn exclusief btw tenzij anders vermeld.
3. Quasir is gerechtigd de prijzen en/of tarieven aan te passen. Dit heeft alsdan geen consequenties voor de lopende contractperiode. Indien de aanpassing een verhoging van meer dan 10% betreft dan heeft de Instelling het recht om de overeenkomst binnen 30 dagen na schriftelijke kennisgeving van de verhoging op te zeggen tegen de einddatum van de lopende contractperiode.

Artikel 7 Facturen en betaling

1. Quasir is gerechtigd om direct bij aanvang van een overeenkomst en vervolgens voorafgaand aan een nieuwe contractperiode het overeengekomen tarief te factureren.
2. Betaling van facturen dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Bezwaren tegen de inhoud of hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Bij niet tijdige betaling is de Instelling zonder ingebrekestelling in verzuim en is Quasir gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtigde kosten in rekening te brengen.
4. Quasir is steeds gerechtigd van de Instelling te verlangen dat deze voldoende zekerheid stelt voor het nakomen van diens al dan niet toekomstige betalingsverplichting(en). Quasir is gerechtigd de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Quasir is slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover Quasir in verzuim is en de tekortkomingen het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de opdracht mag worden vertrouwd.
2. Quasir is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede verstaan gevolgschade gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
3. Aansprakelijkheid van Quasir voor directe schade is verder beperkt tot een bedrag van maximaal € 5.000,00.

Artikel 9. Toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

Deel A. Abonnement Klachtenfunctionaris (op afroep)

Artikel 10. Werkingssfeer

1. In aanvulling op Deel Algemeen van deze algemene voorwaarden bepaalde zijn de bepalingen in deze afdeling A van toepassing tussen Quasir enerzijds en de Opdrachtgever anderzijds, met betrekking tot het abonnement klachtenfunctionaris.
2. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.

Artikel 11. Klachtenregeling

1. Door Quasir is een "Klachtenregeling onafhankelijke Klachtenbemiddeling en Klachtencommissie Quasir" vastgesteld, die integraal van toepassing is. Hierin is onder meer opgenomen:
 - klachtenprocedure algemeen;
 - werkwijze van de klachtenfunctionaris (deel A);
 - reglement klachtencommissie Quasir (deel B).
2. De Opdrachtgever is verplicht om deze klachtenregeling onder de aandacht te brengen bij haar cliënten en daarbij aan te geven dat deel Algemeen en deel A van toepassing zijn.

Artikel 12. Verplichtingen Quasir

1. Quasir draagt er ten aanzien van opvang en bemiddeling van klachten zorg voor:
 - dat op afroep een deskundige onafhankelijke klachtenfunctionaris ter beschikking staat aan de Opdrachtgever of de bij haar aangesloten leden ten behoeve van diens cliënten;
 - dat zij gedurende werkdagen op kantooruren telefonisch bereikbaar is voor klachten van cliënten;
2. De klachtenfunctionaris is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op www.quasir.nl en worden op verzoek toegezonden.

Artikel 13 Verplichtingen Instelling

1. In geval van bemiddeling door de klachtenfunctionaris is de Opdrachtgever verplicht in materiële en immateriële zin goede voorwaarden te scheppen voor een goede taakvervulling door de klachtenfunctionaris. De Opdrachtgever draagt er onder meer zorg voor:
 - dat de klachtenfunctionaris met inachtneming van de daarvoor geldende procedures alle afdelingen kan bezoeken en met cliënten en medewerkers kan spreken;
 - dat de klachtenfunctionaris alle informatie krijgt die zij voor een goede taakvervulling nodig heeft;
 - dat de klachtenfunctionaris, indien zij dit voor het onderzoeken van een klacht nodig acht, inzage krijgt in de gegevens van de betrokken cliënt, na diens uitdrukkelijke toestemming indien vereist;
 - dat de klachtenfunctionaris na overleg gebruik kan maken van een ruimte van de Opdrachtgever.

Artikel 14 Overige voorwaarden

1. Het abonnement klachtenfunctionaris (op afroep) gaat in op de overeengekomen ingangsdatum.
2. Eerst na betaling van factuur kunnen de Instelling en/of diens cliënten gebruik maken van de onder het abonnement overeengekomen diensten van Quasir.
3. Indien op de datum dat een nieuwe abonnement periode in zal gaan, de op deze periode betrekking hebbende factuur niet is betaald, dan is Quasir niet gehouden om de diensten te leveren als bedoeld in lid 2.
4. Quasir is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden. Wijzigingen zijn eerst van toepassing op een nieuwe contractperiode en dienen uiterlijk 2 maanden voor de ingangsdatum van een nieuwe contractperiode aan Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Opdrachtgever heeft vervolgens het recht om de overeenkomst binnen 30 dagen na schriftelijke kennisgeving van de wijziging op te zeggen tegen de einddatum van de lopende contractperiode.

Deel B. Abonnement aansluiting Klachtencommissie Quasir

Artikel 15. Werkingssfeer

1. In aanvulling op Deel Algemeen van deze algemene voorwaarden bepaalde zijn de bepalingen in deze afdeling B van toepassing tussen Quasir enerzijds en de Opdrachtgever anderzijds, met betrekking tot het abonnement aansluiting Klachtencommissie Quasir.
2. In geval van strijdigheid van enige bepaling in deze afdeling met overige bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren eerstgenoemde bepalingen.

Artikel 16. Klachtenregeling

1. Door Quasir is een "Klachtenregeling onafhankelijke Klachtenbemiddeling en Klachtencommissie" vastgesteld, zoals bedoeld in artikel 11 lid 1.
2. De Opdrachtgever is verplicht om deze klachtenregeling onder de aandacht te brengen bij haar cliënten en daarbij aan te geven dat deel Algemeen en deel B van toepassing zijn:

Artikel 17. Verplichtingen Quasir / werkwijze Klachtencommissie

1. Quasir draagt er voor zorg dat de Opdrachtgever en/of de bij haar aangesloten leden is (zijn) aangesloten bij de Klachtencommissie Quasir.
2. De Klachtencommissie Quasir oefent haar werkzaamheden uit op basis van het Reglement Klachtencommissie Quasir, opgenomen als Deel B van de Klachtenregeling als bedoeld in artikel 16.

Artikel 18 Verplichtingen Instelling

1. De Opdrachtgever is verplicht om zich te houden aan de op haar rustende verplichtingen op grond van het Reglement Klachtencommissie Quasir.
2. De kosten van behandeling van een klacht door de Klachtencommissie Quasir zijn voor rekening van de Opdrachtgever of het bij haar aangesloten lid. De hoogte van de kosten worden aangegeven in de overeenkomst. Artikel 6 lid 3 is hierop van overeenkomstige toepassing. De Opdrachtgever of het bij haar aangesloten lid is verplicht om deze kosten aan Quasir te voldoen, binnen veertien dagen nadat zij hiervoor een factuur heeft ontvangen.
3. Indien Quasir dit verlangt, voorafgaand aan of tijdens de behandeling van een klacht, dan is de Opdrachtgever of het bij haar aangesloten lid verplicht om voor betaling van de behandelkosten zekerheid te stellen.

Artikel 19 Overige voorwaarden

1. Het abonnement aansluiting Klachtencommissie Quasir gaat in op de overeengekomen ingangsdatum.
2. De bepalingen opgenomen in artikel 14 leden 2, 3 en 4 zijn van overeenkomstige toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn in te zien en te downloaden op www.quasir.nl en worden op verzoek gratis toegezonden.