

Algemene dienstverleningsovereenkomst (DVO) afdeling Genetica, sectie Metabole diagnostiek

Inleiding

Onderstaande algemene voorwaarden hebben tot doel vast te leggen wat wij als laboratorium van u en u van ons kunt verwachten, als partner bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van patiënten diagnostiek.

Laboratoria welke patiënte monsters voor een specifieke test aanbieden, gaan akkoord met deze dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 1. Begripsomschrijving

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Laboratorium:** laboratoriumonderdelen van de afdeling Genetica, sectie Metabole diagnostiek van het UMC Utrecht voor diagnostisch onderzoek gevestigd te Utrecht;
2. **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die met het Laboratorium een overeenkomst aangaat;
3. **Dienstverlening:** alle diensten die in een overeenkomst tussen Laboratorium en Opdrachtgever worden genoemd en/of worden beschreven;
4. **Overeenkomst:** afspraak waarbij beide partijen zich tot het uitvoeren van dienst(en) verbinden;
5. **Dienst(en):** een verzoek tot uitvoering van aangegeven onderzoek(en) (diagnostische bepalingen) of verrichting(en) of advisering, eventueel met betrekking tot selectie van (bloed)producten, in een opdracht- of aanvraagformulier, al dan niet gecombineerd met afname en/of advisering of diensten die niet gerelateerd zijn aan voorgaande. Eén en ander in de ruimste zin van het woord.

Artikel 2. Reikwijdte en toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten en zijn van toepassing op alle diensten tussen het Laboratorium en de Opdrachtgever. Voor diensten die niet gerelateerd zijn aan uitvoering van onderzoeken zijn alleen art. 1, 2, 3, 4.1 - 4.3, 5.1, 5.6, 5.10, 6.3 - 6.4 en 7 - 11 van toepassing. Het Laboratorium wijst de toepasselijkheid van koop- en leveringsvoorwaarden, betalings- en andere voorwaarden van de Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
3. Indien één of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden ongeldig mochten blijken te zijn dan wel worden vernietigd, laat dit de rechtskracht van de overige bepalingen onverlet.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle overeenkomsten komen tot stand nadat het Laboratorium de opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt. Met betrekking tot uitvoering van onderzoek(en) (diagnostische bepalingen) of verrichtingen vindt aanvaarding plaats door middel van ontvangst van monstermateriaal conform art. 5 en/of na begin van feitelijke uitvoering. Voor advisering met betrekking tot selectie van (bloed)producten of diensten die niet gerelateerd zijn aan uitvoering van onderzoeken komen de overeenkomsten tot stand op het moment van het ontvangen van de opdracht.
2. Indien afwijkingen of wijzigingen, conform art. 2.2, leiden tot een verhoging in de kosten is het Laboratorium gerechtigd deze kosten door te belasten aan de Opdrachtgever.
3. Indien op basis van een mondelinge opdracht door en/of namens de Opdrachtgever meer of andere werkzaamheden zijn verricht, dan kan de Opdrachtgever op het bepaalde in art 3.2 geen beroep doen.

Algemene dienstverleningsovereenkomst (DVO) **afdeling Genetica, sectie Metabole diagnostiek**

Artikel 4. **Algemene verplichtingen Laboratorium**

1. Het Laboratorium zal de overeenkomst naar zijn beste kunnen uitvoeren, conform art. 6.1. Daarbij draagt het Laboratorium ervoor zorg dat het voor de juiste vervulling van zijn taak over de noodzakelijke kennis en kunde beschikt. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Het Laboratorium is gehouden om alle gegevens van de Opdrachtgever vertrouwelijk te houden, voor zover deze gegevens als vertrouwelijk aan het Laboratorium bekend zijn gemaakt dan wel het Laboratorium redelijkerwijze kan of behoort te weten dat deze gegevens vertrouwelijk zijn.
3. Het Laboratorium is gehouden om bij verwerking van persoonsgegevens in het kader van de dienstverlening naar beste kunnen te voldoen aan de vereisten van de data- en privacywetgeving AVG en de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
4. Het Laboratorium zal zich inspannen binnen de aangegeven rapportagetijd de gevraagde onderzoeksresultaten aan de Opdrachtgever kenbaar te maken. Indien overschrijding dreigt, zal het Laboratorium trachten de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. De onderzoeksresultaten worden per post of per elektronische rapportage aan Opdrachtgever verstuurd, dit ter vrije keuze van het Laboratorium.
5. De Opdrachtgever wordt onverwijld, zowel mondeling als schriftelijk, in kennis gesteld indien sprake is van problemen / fouten met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening die de rapportage onbetrouwbaar dan wel verminderd betrouwbaar maken (bijv. bij een 'recall'-situatie en rectificatie), bij vragen en hulp bij interpretatieproblemen van onderzoeksresultaten.
6. Het Laboratorium zal de Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte brengen wanneer een wijziging optreedt in (de aard van) de door het Laboratorium te verrichten dienstverlening, zoals:
 - a. een op handen zijnde verhuizing / fusie dan wel andere (grote) organisatorische wijziging;
 - b. het (te verwachten) afstoten van het betreffende onderzoek als dienstverlening;
 - c. wijziging accreditatiestatus (bijv. verlies ISO 15189-accréditering);
 - d. grote wijzigingen in de diagnostiek (bijv. nieuwe methode), verzendcondities en/of tarief;
 - e. signalen die aangeven dat de kwaliteit van het betreffende onderzoek in twijfel kan worden getrokken (bijv. slechte resultaten uit externe kwaliteitsronzzendingen, afwijkingen / trends uit Interne Controles).
7. Bij einde van de dienstverlening kan het Laboratorium monstermateriaal dat na uitvoering van de aangevraagde diagnostiek overblijft, uitsluitend gebruiken voor het optimaliseren of uittesten van diagnostiek. Tenzij anders is overeengekomen geldt voor de resterende monstermaterialen dat deze wordt vernietigd.

Artikel 5. **Algemene verplichtingen Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever is gehouden alle inlichtingen en/of gegevens te verstrekken die het Laboratorium adequaat in staat stellen de overeengekomen dienstverlening te kunnen uitvoeren.
2. De Opdrachtgever draagt zorg voor de afname van het monstermateriaal, pre-analyse, opslag en vervoer in overeenstemming met de specificaties als omschreven in de 'wie-doet-wat- database' (NVKC), tenzij anders overeengekomen.

Algemene dienstverleningsovereenkomst (DVO) **afdeling Genetica, sectie Metabole diagnostiek**

3. De Opdrachtgever staat in voor en is verantwoordelijk voor de juistheid van de door of namens Opdrachtgever verstrekte inlichtingen en/of gegevens en voor tijdige en volledige verstrekking aan het Laboratorium. Het monstermateriaal moet voorzien zijn van de benodigde identificatie en documentatie volgens de ISO15189 norm met inachtneming van de toepassing zijnde wetten, normen en voorschriften.
4. Monstermateriaal dient vergezeld te worden van een volledig ingevuld [aanvraagformulier](#), welke te downloaden is op de website.
5. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat het monstermateriaal eenduidig herleidbaar is naar patiënt en afname in relatie tot het aanvraagformulier.
6. De Opdrachtgever vrijwaart het Laboratorium van aanspraken van derden betreffende de verstrekte inlichtingen en/of gegevens.
7. Het transport van het monstermateriaal van de Opdrachtgever geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever, onder de door het Laboratorium voorgeschreven condities, conform art. 5.2.
8. Monstermaterialen die door of vanwege de Opdrachtgever worden aangeboden voor onderzoek dienen door de Opdrachtgever deugdelijk te worden verpakt en geconserveerd. De Opdrachtgever is verplicht gevaarlijke eigenschappen van de aangevoerde monstermaterialen aan het Laboratorium schriftelijk mede te delen en zo mogelijk de monstermaterialen, dan wel de verpakking daarvan, als gevaarlijk aan te merken. Bij verzuim van deze informatie- en waarschuwingsplicht is de Opdrachtgever aansprakelijk voor elke schade aan personen en/of goederen als gevolg van deze eigenschappen.
9. Indien door het Laboratorium een advies wordt verstrekt is de Opdrachtgever gehouden om zich van de inhoud van het advies goed te vergewissen. Indien en voor zover in een advies sprake is van een feitelijke onjuistheid en/of een onvolledigheid van het Laboratorium die de Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen opmerken en/of waarvan de Opdrachtgever zich bewust had moeten zijn, dan dient de Opdrachtgever binnen bekwame tijd, maar in elk geval binnen twee maanden na verstrekking van het advies, het Laboratorium te waarschuwen.
10. De Opdrachtgever verplicht zich facturen binnen 30 dagen na ontvangst te voldoen.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

1. Na ontvangst van monstermaterialen worden afwijkingen van normale of gespecificeerde omstandigheden, zoals de ontvangstconditie van monsters, geregistreerd. Als twijfel bestaat over de geschiktheid van het monster, wordt Opdrachtgever geïnformeerd.
2. Door het Laboratorium worden de werkzaamheden uitgevoerd in overeenstemming met de methode als omschreven in de 'wie-doet-wat-database' (NVKC) , evenals met in achtneming van het kwaliteitssysteem van het Laboratorium in overeenstemming met ISO15189 of gelijkwaardig, tenzij na overleg met de Opdrachtgever een andere methode is overeengekomen.
3. Het Laboratorium is niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever of derden ten gevolge of naar aanleiding van deze overeenkomst of de uitvoering hiervan en Opdrachtgever vrijwaart het Laboratorium van eventuele aanspraken ter zake van derden, zulks behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van het Laboratorium . Deze uitsluiting en vrijwaring gelden eveneens voor de eventuele hulppersonen en ondergeschikten die door het Laboratorium bij deze overeenkomst of de uitvoering daarvan betrokken zijn.

Algemene dienstverleningsovereenkomst (DVO) **afdeling Genetica, sectie Metabole diagnostiek**

4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties etcetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Het Laboratorium zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

Artikel 7. Wijziging van de voorwaarden

1. Wijzigingen treden eerst in werking dertig dagen na de dag, waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.

Artikel 8. Overdracht rechten en verplichtingen

1. Partijen zijn niet bevoegd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij rechten, plichten en/of werkzaamheden welke voortvloeien uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen respectievelijk uit te besteden aan één of meer derden.
2. Het Laboratorium behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Het Laboratorium heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9. Onderzoek naar competentie

1. Het Laboratorium staat toe dat de Opdrachtgever een audit uitvoert of laat uitvoeren. De Opdrachtgever dient tijdig met het Laboratorium over de wens een audit uit te (laten) voeren te overleggen.
2. De Opdrachtgever zal de in redelijkheid door het Laboratorium gemaakte kosten vergoeden.
3. De Opdrachtgever zal schriftelijk verslag doen aan het Laboratorium van de uitkomsten van de audit.
4. Indien nodig zullen door het Laboratorium correctieve maatregelen worden genomen.

Algemene dienstverleningsovereenkomst (DVO) afdeling Genetica, sectie Metabole diagnostiek

Artikel 10. **Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening door het Laboratorium dient de Opdrachtgever binnen twee maanden, na het moment waarop de Opdrachtgever kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot zijn klachten aanleiding heeft gegeven, aan het Laboratorium voor te leggen.
2. De mogelijkheid tot het instellen van enige rechtsvordering dan wel het aanhangig maken van enig geschil door de Opdrachtgever ter zake van of naar aanleiding van de overeenkomst tussen partijen vervalt na verloop van één jaar nadat de aanleiding daartoe is ontstaan.

Artikel 11. **Geschillenbeslechting en toepasselijk recht**

1. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen hun geschil in onderling overleg te beslechten, daaronder begrepen mediation.
2. Alle geschillen, daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig beschouwd, welke tussen de Opdrachtgever en het Laboratorium mochten ontstaan in verband met de overeenkomst, zullen worden beslecht door de rechter bevoegd in het arrondissement waar het Laboratorium is gevestigd.
3. Op de overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of verband houdende geschillen is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing, ook indien aan een overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de Opdrachtgever niet woonachtig is en/of gevestigd is in Nederland.

Utrecht, 19-10-2018

Prof. Dr. N.M. Verhoeven-Duif

Eindverantwoordelijke van de afdeling Genetica, sectie Metabole diagnostiek (sectiehoofd)

Algemene dienstverleningsovereenkomst (DVO)

afdeling Genetica, sectie Metabole diagnostiek

Samenvatting wederzijdse verantwoordelijkheden:

Verantwoordelijkheden	Opdrachtgever	Laboratorium UMC Utrecht
Monsternamen en transport		
Monsternamen	X	
Aanleveren benodigde informatie om de analyse uit te kunnen voeren	X	
Transport naar laboratorium UMC Utrecht	X	
Opdrachtgever informeren indien transportcondities niet binnen de gestelde specificaties zijn gebleven		X
Inschrijving monster voor analyse		X
Correct bewaren van monster tot analyse		X
Analyse		
Opstellen, valideren en autoriseren analysevoorschriften		X
Waarborgen kwaliteit uitgevoerde analyse		X
Autorisatie van het analyseresultaat		X
Archivering van het analyseresultaat gedurende minimaal 5 jaar, tenzij andere wettelijke bepalingen van toepassing zijn		X
Archivering van restant monster na analyse tot afvoer		X
Vernietiging van restant monster na uitvoering van de analyse		X
Informeren van de opdrachtgever indien analyse niet binnen de gestelde termijn kan worden uitgevoerd		X
Rapportage analyseresultaat		
Bijzonderheden van belang voor de interpretatie worden bij de uitslag vermeld		X
Rapportage vindt plaats per post of digitaal		X
Indien een uitslag wordt herzien, wordt dit direct aan de opdrachtgever gemeld		X
Een herziene uitslag wordt schriftelijk (per post/digitaal) bevestigd		X
Klachtenafhandeling en recall		
Klacht indienen met onderbouwing	X	
Onderzoeken van de klacht		X
Follow-up acties en archivering klachtrapport		X
Trendanalyse van klachten		X
Uitvoeren recall bij herziene uitslag	X	