

Artikel 1 Definities

- 1.1. Piece of Quality: Piece of Quality, gevestigd te 's-Gravenhage en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92598986.
- 1.2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Piece of Quality een overeenkomst sluit of aan Piece of Quality opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.
- 1.3. Partijen: Piece of Quality en de opdrachtgever gezamenlijk.
- 1.4. Dienstverlening: alle werkzaamheden die Piece of Quality verricht op het gebied van kwaliteitsmanagement, kwaliteitsbeleid, auditvoorbereiding, interne audits, risicomangement, documentbeheer, procesinrichting, advies, begeleiding, monitoring, implementatie en overige aanverwante werkzaamheden binnen de zorg- en welzijnssector.
- 1.5. Overeenkomst: iedere schriftelijke of elektronische afspraak tussen Piece of Quality en de opdrachtgever op grond waarvan Piece of Quality werkzaamheden verricht.
- 1.6. Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail of een andere digitale wijze waarbij de inhoud duurzaam kan worden vastgelegd.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, prijsopgaven, overeenkomsten, werkzaamheden en overige dienstverlening van Piece of Quality.
- 2.2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk door partijen zijn overeengekomen.
- 2.3. Eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever of derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Piece of Quality deze schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.
- 2.4. Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig blijken te zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3 Intake, offerte en totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Voorafgaand aan de dienstverlening kan Piece of Quality een vrijblijvende intake plannen om de hulpvraag, de organisatiecontext, de gewenste ondersteuning en de haalbaarheid van de opdracht te bespreken.
- 3.2. De opdrachtgever verstrekt tijdens of na de intake de informatie die redelijkerwijs nodig is om een passende offerte of opdrachtbevestiging op te stellen, waaronder indien relevant een uittreksel van de Kamer van Koophandel, missie en visie, organisatiestructuur, scope van zorgverlening en relevante beleidsdocumenten.
- 3.3. Offertes van Piece of Quality zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld. Een overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk heeft aanvaard of nadat Piece of Quality met instemming van de opdrachtgever met de werkzaamheden is gestart.

- 3.4. Wijzigingen, aanvullingen of uitbreidingen van de opdracht gelden als meerwerk indien deze buiten de oorspronkelijke opdrachtschrijving vallen. Meerwerk kan afzonderlijk worden gefactureerd tegen het op dat moment geldende tarief.

Artikel 4 Uitvoering van de dienstverlening

- 4.1. Piece of Quality voert de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen uit, met de zorgvuldigheid die van een professioneel kwaliteitsadviseur binnen de zorg- en welzijnssector mag worden verwacht.
- 4.2. De dienstverlening van Piece of Quality betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Piece of Quality kan niet garanderen dat een opdrachtgever een certificering, toelating, vergunning, aanbesteding, auditresultaat of goedkeuring van een externe partij verkrijgt.
- 4.3. Piece of Quality is gerechtigd de werkzaamheden te laten uitvoeren door medewerkers, ingehuurde professionals of andere door haar ingeschakelde derden, zonder dat dit afdoet aan de verantwoordelijkheid van Piece of Quality voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 4.4. Termijnen voor uitvoering, oplevering of advisering zijn indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat sprake is van een fatale termijn.

Artikel 5 Medewerking en verantwoordelijkheid van de opdrachtgever

- 5.1. De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie, documenten, gegevens en toegang die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht tijdig, volledig en juist aan Piece of Quality worden verstrekt.
- 5.2. De opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de aangeleverde informatie en voor de feitelijke naleving van wet- en regelgeving, kwaliteitsnormen, interne procedures en gemaakte verbeterafspraken binnen de eigen organisatie.
- 5.3. Indien de opdrachtgever informatie niet tijdig, niet volledig of niet juist verstrekt, mag Piece of Quality de uitvoering van de opdracht opschorten, de planning aanpassen of de daaruit voortvloeiende extra werkzaamheden als meerwerk factureren.

Artikel 6 Prijzen, tarieven en indexering

- 6.1. Alle door Piece of Quality afgegeven offertes, prijsopgaven en daarin genoemde tarieven hebben een maximale geldigheid tot en met 31 december van het kalenderjaar waarin de offerte is uitgebracht, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 6.2. Piece of Quality is gerechtigd om de gehanteerde uurtarieven en periodieke vergoedingen, zoals vergoedingen voor monitoring en advies, jaarlijks per 1 januari te verhogen. Deze verhoging wordt gebaseerd op de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS, aangevuld met een redelijke correctie voor gestegen bedrijfskosten, met een maximum van 10% per jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.3. Indien de werkzaamheden tussen Piece of Quality en de opdrachtgever voor een periode van zes maanden of langer worden onderbroken of stilgelegd,

vervallen de eerder overeengekomen tarieven. Bij hervatting van de werkzaamheden of bij een nieuwe hulpvraag is Piece of Quality gerechtigd het op dat moment actuele en geldende tarief in rekening te brengen.

- 6.4. Een tariefswijziging conform artikel 6.2 of artikel 6.3 geeft de opdrachtgever geen recht om de overeenkomst te ontbinden, tenzij de verhoging binnen drie maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst plaatsvindt en de wet dwingend anders bepaalt.

Artikel 7 Facturatie en betaling

- 7.1. Facturatie vindt plaats op basis van de overeenkomst, offerte, opdrachtbevestiging of gemaakte afspraken tussen partijen.
- 7.2. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
- 7.3. Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Piece of Quality gerechtigd wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
- 7.4. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Bezwaren dienen binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan Piece of Quality kenbaar te worden gemaakt.

Artikel 8 Annulering, verplaatsing en onderbreking

- 8.1. Afspraken kunnen tot 24 uur voorafgaand aan het geplande moment kosteloos worden verplaatst of geannuleerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.2. Bij annulering of verplaatsing binnen 24 uur is Piece of Quality gerechtigd de gereserveerde tijd geheel of gedeeltelijk in rekening te brengen, tenzij sprake is van overmacht aan de zijde van de opdrachtgever.
- 8.3. Indien een opdracht door toedoen van de opdrachtgever wordt onderbroken, vertraagd of stilgelegd, blijven reeds verrichte werkzaamheden en gereserveerde tijd verschuldigd.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

- 9.1. Piece of Quality is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
- 9.2. De aansprakelijkheid van Piece of Quality is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht in de drie maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit aan Piece of Quality is betaald.
- 9.3. Piece of Quality is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, gemiste besparingen, reputatieschade, gemiste subsidies, gemiste aanbestedingen, het niet behalen van certificering of toelating, of schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever.

- 9.4. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Piece of Quality.

Artikel 10 Privacy, persoonsgegevens en informatiebeveiliging

- 10.1. Partijen zullen bij de uitvoering van de overeenkomst handelen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en overige toepasselijke privacywetgeving.
- 10.2. Indien Piece of Quality in opdracht van de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, zullen partijen waar nodig een verwerkersovereenkomst sluiten of schriftelijke privacyafspraken maken die passen bij de aard van de werkzaamheden.
- 10.3. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het rechtmatig verstrekken van persoonsgegevens aan Piece of Quality en voor het beperken van persoonsgegevens tot hetgeen noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.
- 10.4. Piece of Quality treft passende technische en organisatorische maatregelen om vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking.
- 10.5. Indien zich een beveiligingsincident of datalek voordoet dat betrekking heeft op gegevens van de opdrachtgever, informeert Piece of Quality de opdrachtgever zo spoedig mogelijk nadat Piece of Quality daarvan kennis heeft genomen.

Artikel 11 Geheimhouding

- 11.1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen.
- 11.2. Piece of Quality legt aan medewerkers en ingeschakelde derden die toegang hebben tot vertrouwelijke informatie een passende geheimhoudingsverplichting op.
- 11.3. De geheimhoudingsverplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

Artikel 12 Intellectueel eigendom en gebruik van documenten

- 12.1. Alle door Piece of Quality ontwikkelde documenten, formats, beleidsstukken, procedures, registers, checklists, modellen, werkwijzen, adviezen en overige materialen blijven, voor zover wettelijk mogelijk, eigendom van Piece of Quality.
- 12.2. De opdrachtgever krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht voor intern gebruik binnen de eigen organisatie, voor zover dit gebruik past binnen het doel van de opdracht.
- 12.3. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om door Piece of Quality ontwikkelde materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te verkopen, te verhuren, te publiceren, te verspreiden, aan derden ter beschikking te stellen of te gebruiken voor andere organisaties.

Artikel 13 Beëindiging en opschorting

- 13.1. Partijen kunnen een overeenkomst beëindigen met inachtneming van de gemaakte afspraken in de overeenkomst of opdrachtbevestiging.
- 13.2. Piece of Quality is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten indien de opdrachtgever betalingsverplichtingen niet nakomt, noodzakelijke informatie niet verstrekt of anderszins de uitvoering van de opdracht belemmert.
- 13.3. Bij beëindiging blijven reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en gereserveerde tijd verschuldigd.

Artikel 14 Overmacht

- 14.1. Piece of Quality is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht.
- 14.2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan ziekte, uitval van medewerkers of ingeschakelde derden, storingen in digitale systemen, overheidsmaatregelen, calamiteiten, netwerkstoringen, brand, diefstal, epidemieën, pandemieën en andere omstandigheden waarop Piece of Quality redelijkerwijs geen invloed heeft.

Artikel 15 Klachten

- 15.1. Klachten over de dienstverlening dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen nadat de opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, schriftelijk en gemotiveerd aan Piece of Quality te worden gemeld.
- 15.2. Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten tussen Piece of Quality en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Geschillen worden bij voorkeur eerst in onderling overleg opgelost. Indien partijen er niet uitkomen, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst.