



DIENSTVERLENING OVEREENKOMST (per 1 januari 2020)

1. Toelichting, toepassing en contactgegevens:

Onderstaande voorwaarden voor dienstverlening van Sanquin Diagnostiek BV ("Sanquin"), (hierna: "de **DVO**") zijn vanaf 1 januari 2020 van toepassing op diverse (aanvragen voor) diensten zoals laboratorium testen en leveringen (hierna: "**Dienstverlening**") waaronder maar niet uitsluitend:

- (i) Een aanvraag tot het doen van een offerte;
- (ii) Een verzoek of opdracht aan Sanquin om diensten uit te voeren;
- (iii) Levering door de Klant aan of ontvangst door Sanquin van monsters;
- (iv) Uitvoering van verzoeken, opdrachten en diensten (zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van testen, selecteren van (bloed)producten en het geven van advies) door Sanquin;
- (v) Verzending, ontvangst en/of levering van monsters door Sanquin.

De contactgegevens van Sanquin zijn:

Sanquin Diagnostiek B.V.

aan de Plesmanlaan 125, 1066 CX Amsterdam

Registratie Kamer van Koophandel: nummer 6717476

algemeen e-mail adres voor Dienstverlening: diagnostiek@sanquin.nl

e-mail adres financiële administratie: debiteuren@sanquin.nl

2. Doel, afwijkingen en afwijzingen:

De DVO heeft als doel om communicatie, procedures en de wijze van rapportage helder te maken. De DVO is tevens bedoeld om de afspraken vast te leggen.

De DVO, inclusief verwijzingen daarin, vormt tezamen met de aanvraag (indien expliciet en schriftelijk door Sanquin aanvaard) en/of een eventuele offerte van of aanvaard door Sanquin de overeenkomst met de (rechts)persoon die diensten en/of producten van Sanquin betreft, diensten levert, monsters instuurt of daartoe een verzoek heeft ingediend ("**de Klant**"), tenzij Sanquin en de Klant schriftelijke afwijkende afspraken hebben gemaakt. Alsdan zijn deze nadere afspraken aanvullend of vervangend voor zover uitdrukkelijk in deze afwijkende schriftelijke afspraken is bepaald.

Sanquin wijst uitdrukkelijk de toepassing van andere (algemene) voorwaarden (van bijvoorbeeld de Klant of een brancheorganisatie) af.

Sanquin kan de DVO wijzigen. De (gewijzigde) DVO is of wordt op de website van

Sanquin (link) en NVKC geplaatst. Sanquin heeft geen algemene acceptatie criteria.

3. Accreditatie en kwaliteitsnormen:

Sanquin is geaccrediteerd door de "Raad van Accreditatie" voor de activiteiten en/of werkterreinen benoemd in de scope van de accreditatie. Het registratienummer is M005.

De laboratoria van Sanquin werken volgens de ISO 15189 normen. Voor de overige specificaties en normen wordt verwezen naar de website:

<https://www.sanquin.org/nl/producten-en-diensten/diagnostiek/advies-en-diagnostiek/competentieverklaring>

Indien de accreditatie komt te vervallen en dit van belang is voor de dienstverlening van de Klant, zal Sanquin de Klant, hiervan binnen 10 werkdagen op de hoogte stellen.

De Klant kan vervolgens, door middel van een schriftelijke kennisgeving binnen 15 dagen na deze melding, de DVO beëindigen. De Klant blijft verplicht om reeds gefactureerde Dienstverlening of Dienstverlening verricht vóór het vervallen van de accreditatie aan Sanquin te betalen.

4. Kosten en vergoedingen:

Voor de dienstverlening worden de tarieven in rekening gebracht die vermeld staan op de website: <https://www.sanquin.org/nl/producten-en-diensten/diagnostiek/tarieflijst/index>

Sanquin zal deze tarieven regelmatig aanpassen en op de website :

<https://www.sanquin.org/nl/producten-en-diensten/diagnostiek/tarieflijst/index> plaatsen. De tarieven zijn exclusief eventueel van toepassing zijnde BTW en/of andere heffingen.

Sanquin zal een factuur zenden voor de Dienstverlening en eventuele overige kosten.

Kosten van vervoer worden niet in rekening gebracht bij ziekenhuizen en artsen

laboratoria. De factuur wordt gestuurd naar het adres en de contactpersoon van de Klant die op het aanvraagformulier, bevestiging van de aanvraag of de offerte staat vermeld.

De Klant kan gedurende 8 dagen, na de datum die op de factuur staat, een klacht over de factuur indienen bij Sanquin.

De betalingstermijn van de factuur is 30 dagen te rekenen vanaf de datum die op de factuur staat en ontvangst door Sanquin van het gehele verschuldigde bedrag.

Indien betaling na deze 30 dagen uitblijft, zal Sanquin een herinnering sturen om binnen 15 dagen na de datum, die op de herinnering staat, alsnog te betalen.

Indien het verschuldigde bedrag alsdan niet binnen is, zal Sanquin de wettelijke rente over het verschuldigde bedrag in rekening brengen. Sanquin behoudt zich bovendien het recht voor om buitengerechtelijke incasso kosten in rekening te brengen.

5. Procedures, tijdslijnen en praktische zaken rond de dienstverlening:

De werkwijze en tijdslijnen staan vermeld in het document "Werkafspraken".

Dit document staat op de website <https://www.sanquin.org/nl/producten-en-diensten/diagnostiek/index> en/of is als **Bijlage 1** aan deze DVO gehecht.

Ingeval van specifieke opdrachten staan de werkwijze en tijdslijnen in de offerte omschreven.

Sanquin zal zich tot het uiterste inspannen om deze indicatieve tijdslijnen te respecteren. Daarbij is Sanquin evenwel voor een belangrijk deel afhankelijk van volledig en juist ingevulde opdrachten, instructies en tijdige levering van monsters alsmede de juiste informatie over contactpersonen van de Klant en de wijze waarop zij spoedig bereikt kunnen worden. Sanquin zal in beginsel alleen volledig ingevulde aanvragen in behandeling nemen.

Indien Sanquin de Dienstverlening niet binnen de daarvoor gestelde tijdslijnen kan verlenen, zal zij tijdig contact opnemen met de contactpersoon van de Klant als vermeld op het aanvraag formulier en overleg plegen over de te volgen procedure zoals het uitbesteden van de opdracht, het benutten van alternatieven dan wel het wijzigen van de tijdslijnen.

6. Wijzigingen onderzoeksprocedure:

Indien Sanquin haar onderzoek procedé wenst te wijzigen zal zij zo spoedig mogelijk contact opnemen met de contactpersoon van de Klant als vermeld in het aanvraagformulier, teneinde de gevolgen voor de Dienstverlening door te spreken.

7. Inschakelen derden/uitbesteding:

Sanquin is gerechtigd de Dienstverlening geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan OLVG Laboratoria BV <http://www.labcombinatie.nl/> en aan groepsmaatschappijen voor zover de laboratoria die de testen voor Sanquin zullen uitvoeren ook ISO 15189 geaccrediteerd zijn.

8. Rapportage en communicatie:

De communicatie over de Dienstverlening zal plaats vinden tussen de contactpersonen van de Klant en Sanquin. Voor wat betreft Sanquin staan algemene contactgegevens in deze DVO bij de adresgegevens van Sanquin.

Uitslagen zullen als volgt worden gecommuniceerd:

(i) Indien de Klant toegang heeft tot het Centraal Laboratorium Aanvraag en Uitslag Systeem ("CLAUS ") zal Sanquin via dit systeem rapporteren en communiceren met de Klant. De werkwijze en afspraken hierover staan in de Clausovereenkomst opgenomen als **Bijlage 2** van deze DVO;

(ii) Indien de Klant geen toegang tot dit systeem heeft en dit ook niet wenst, dienen aanvragen ingediend te worden op basis van de aanvraagformulieren als vermeld op de website van Sanquin <https://www.sanquin.org/nl/producten-en-diensten/diagnostiek/aanvraagformulieren>

De uitslag en communicatie hierover zal schriftelijk plaatsvinden.

Resultaten anders dan uitslagen zullen worden gegeven zoals omschreven in de offerte en aan de contactpersoon van de Klant.

De Klant verkrijgt na aanvaarding van de uitslag (dan wel resultaten) en betaling van de daartoe strekkende factuur de rechten op deze uitslag (dan wel resultaten). Sanquin behoudt alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot alle overige goederen en informatie zoals bijvoorbeeld procedés, verbeteringen, uitvindingen, assays en data, die zij tijdens het uitvoeren van de opdracht realiseert, met uitzondering van patiënten gegevens.

9. Consult naar aanleiding van uitslagen of resultaten

Sanquin zal op verzoek adviseren over de uitslag dan wel, indien van toepassing, de resultaten doorspreken. Daartoe kan de Klant contact opnemen met de contactpersoon die vermeld staat op de website van Sanquin, het aanmeldformulier, de werkafspraken, de uitslag, dan wel, indien van toepassing, de offerte van Sanquin.

Sanquin geeft ook (ongevraagde) schriftelijke consulten mits de persoon en ontvangende instelling voldoende is geïdentificeerd. Voor een enkel telefonisch consult worden geen kosten in rekening gebracht.

10. Vertrouwelijkheid:

Sanquin zal vertrouwelijkheid betrachten ten aanzien van de gegevens die de Klant verstrekt en de resultaten van de Dienstverlening.

De Klant en Sanquin dienen vertrouwelijkheid te betrachten ten aanzien van informatie van de ander waarvan zij in redelijkheid moeten vaststellen dat het vertrouwelijke informatie van de andere partij is zoals informatie over bedrijfsprocessen, financiële onderbouwing en informatie, technieken, procedures, assay en bedrijfsgeheimen van de andere partij.

11. Aansprakelijkheid en vrijwaring:

Sanquin zal de zorgvuldigheid betrachten die in redelijkheid verwacht kan worden bij de uitvoering van de Dienstverlening.

Klachten over de Dienstverlening kunnen uitsluitend binnen 7 dagen na de Dienstverlening, dan wel, ingeval van testresultaten, binnen 30 dagen na het uitleveren daarvan, aan Sanquin worden gemeld.

Indien Sanquin naar aanleiding daarvan vaststelt dat zij op essentiële onderdelen tekort is geschoten in de Dienstverlening, zal zij de Dienstverlening of de betreffende onderdelen daarvan opnieuw uitvoeren zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen tenzij de tekortkomingen zijn terug te voeren op onjuiste of onvolledige instructies of informatie dan wel op de monsters van de Klant.

Sanquin sluit iedere aansprakelijkheid, uit welke hoofde ook, uit indien klachten over de Dienstverlening niet binnen deze termijn zijn gemeld.

Sanquin sluit iedere vorm van aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade en/of vermogensschade uit.

Onverlet het vorenstaande, beperkt Sanquin de aansprakelijkheid voor schade die de Klant dan wel derden als gevolg van de Dienstverlening door Sanquin lijdt of zal lijden, tot een bedrag van EUR 100.000,-- (inclusief kosten).

De Klant zal Sanquin vrijwaren voor alle schade en vorderingen die derden instellen en die betrekking hebben op de verwerking en toepassing van de uitslagen en resultaten dan wel zorgverlening door de Klant.

12. Privacy/Toestemming/AVG

Partijen zijn beide verwerkingsverantwoordelijk in de context van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving voor de uitwisseling van persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst. Sanquin is verwerkingsverantwoordelijk voor het uitvoeren van diagnostisch onderzoek. De Klant is verwerkingsverantwoordelijk voor de overige verwerkingen onder deze Overeenkomst. Partijen zullen de op hun rustende verplichtingen onder de toepasselijke Wet- en regelgeving, en meer in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 van 27 april 2016 ("AVG") en de Uitvoeringswet AVG ("UAVG"), naleven.

De Klant zal haar vertegenwoordigers, contactpersonen en patiënten wiens persoonsgegevens zullen worden verstrekt aan Sanquin aantoonbaar informeren over deze verwerkingsactiviteiten en hun rechten. Dit alles uiteraard met inachtneming van de vereisten van de toepasselijke Wet- en regelgeving op het gebied van de informatieplicht en de rechten van betrokkenen. Voor de wijze waarop Sanquin omgaat met persoonsgegevens wordt verwezen naar de Privacy verklaring als geplaatst op de website (<https://www.sanquin.org/nl/producten-en-diensten/diagnostiek/privacy/index>).

De Klant zal alleen gegevens omtrent een persoon en/of diens gezondheid en/of diens lichaamsmateriaal (monsters) aan Sanquin verstrekken nadat de Klant aantoonbaar ten behoeve van Sanquin expliciete toestemming (conform AGV vereisten) én geïnformeerde toestemming (conform WGBO vereisten) voor het verwerken van deze persoonsgegevens door Sanquin van deze persoon heeft verkregen.

De Klant zal ook alleen de gegevens omtrent een persoon en eventueel diens lichaamsmateriaal (monsters) aan Sanquin verstrekken die nodig zijn/is voor de uitvoering van de Dienstverlening.

De Klant ziet ook toe op de juistheid en volledigheid van deze persoonsgegevens en bepaalt welke gegevens aan Sanquin voor de Dienstverlening worden verstrekt.

Sanquin zal de door de Klant verstrekte persoonsgegevens en lichaamsmateriaal (monsters) alleen gebruiken voor de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst en overeenkomstig artikel 13 en voorts adequate maatregelen nemen om deze gegevens te beschermen en te beveiligen overeenkomstig de AVG en NEN 7510 .

13. (Rest)monsters en materialen:

De Klant zal monsters sturen naar het adres dat in deze DVO bij Sanquin vermeld staat met vermelding van de daarbij genoemde contactpersoon. De kosten van vervoer en het risico van het vervoer van en naar Sanquin zijn voor rekening van de Klant met

uitzondering van ziekenhuizen en huisartsenlaboratoria.

De Klant zal op het vervoer van monsters van toepassing zijnde regelgeving in acht nemen.

De Klant zal voor het juiste (veilige) verpakking van monsters zorgen en de vereiste waarschuwingen op de verpakking plaatsen.

In beginsel zal Sanquin resterende monsters (of materialen) vernietigen tenzij de Klant deze wenst te ontvangen.

Alsdan zal Sanquin de restmaterialen op kosten en voor risico van de Klant retourneren met in achtneming van wet en regelgeving.

Sanquin zal een zeer beperkt deel van het te vernietigen restmateriaal gepseudonimiseerd gebruiken voor het optimaliseren van de dienstverlening van Sanquin -zoals onderzoek, validatie en kalibratie van apparatuur en testen van Sanquin.

14. Toepasselijk recht en geschillen:

Op de Dienstverlening door Sanquin, de DVO en eventuele overige afspraken is Nederlands recht van toepassing. Sanquin zal trachten om klachten en geschillen zo goed als mogelijk met de Klant te bespreken en op te lossen. Indien dit niet binnen 30 dagen mogelijk blijkt, zal het geschil voorgelegd worden aan de rechtbank te Amsterdam. Indien de Klant niet in Nederland is gevestigd, zal het geschil voorgelegd worden aan de rechtbank te Amsterdam, kamer the Netherlands Commercial Court. Alsdan zal de procedure in het Engels worden gevoerd. Ook in geval van spoedeisende voorzieningen, zal het geschil voorgelegd worden aan de voorzieningenrechter van de rechtbank te Amsterdam.