

Algemene voorwaarden

Algemeen

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht en/of overeenkomst hierna aan te duiden als “opdracht” ter zake te verrichten statistisch, data-analytisch en marktonderzoek en/of respondent selecties in de ruimste zin des woords, hierna aan te duiden als “onderzoek”.
- Enneüs en ZorgfocuZ zijn handelsnamen van ZorgfocuZ B.V., statutair gevestigd op de Sylviuslaan 5 te Groningen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 53367073. Enneüs en ZorgfocuZ zullen hierna worden aangeduid als ZorgfocuZ B.V.
- ZorgfocuZ B.V. zal de opdracht naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij anders is overeengekomen.
- Indien gewenst en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ZorgfocuZ B.V. het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen en gelden slechts voor de opdracht waarop zij expliciet van toepassing zijn verklaard door ZorgfocuZ B.V.
- Iedere opdracht vindt plaats met inachtneming van de gedragscode van de MOA, gepubliceerd op de website www.moaweb.nl. Voorts zullen opdrachten nimmer in strijd zijn met dwingend voorgeschreven bepalingen van de internationale zelfregulering van ICC/ESOMAR.
- Alle informatie die in het kader van het onderzoek, inbegrepen de informatie tijdens de onderzoek briefing, door opdrachtgever aan ZorgfocuZ B.V. wordt verstrekt, is strikt vertrouwelijk en ZorgfocuZ B.V. is verplicht tot geheimhouding daarvan. Deze geheimhoudingsverplichting geldt ook voor de opdrachtgever indien de opdrachtgever informatie van ZorgfocuZ B.V. heeft ontvangen, zoals maar niet beperkt tot onderzoeksvoorstellen en offertes en de opdracht niet aan ZorgfocuZ B.V. wordt gegeven.

Offertes

- Alle offertes van ZorgfocuZ B.V. zijn vrijblijvend. Een opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen zodra ZorgfocuZ B.V., na het bereikt zijn van overeenstemming over de offerte, de opdracht heeft bevestigd, dan wel met medeweten van opdrachtgever met de uitvoering van het onderzoek is begonnen.
- De in offerte omschreven aanbieding is, tenzij anders overeengekomen, vier weken geldig.
- ZorgfocuZ B.V. kan voor het doen van een offerte kosten in rekening brengen, mits dit van tevoren met opdrachtgever is overeengekomen.
- Indien opdrachtgever bij meer dan één (potentiële) opdrachtnemers een aanvraag heeft gedaan voor het uitbrengen van een offerte, is opdrachtgever verplicht alle (potentiële) opdrachtnemers te informeren over het aantal aanvragen. Indien opdrachtgever deze verplichting niet mocht nakomen en geen opdracht aan ZorgfocuZ B.V. wordt verleend, is opdrachtgever alle kosten verschuldigd die ZorgfocuZ B.V. heeft gemaakt in verband met het opstellen van de offerte.
- Alle in offertes vermelde bedragen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.



Wijziging van de overeenkomst

- Indien er sprake is van een aangepaste of uitgebreidere taakstelling of van een meer omvattende uitvoering van de opdracht zal in een zo vroeg mogelijk stadium overleg worden gevoerd tussen opdrachtgever en ZorgfocuZ B.V.
- Indien ZorgfocuZ B.V. door nalatigheid of aantoonbare tekortkomingen door opdrachtgever meerwerk moet leveren, ten behoeve van de continuïteit en kwaliteit van het project, is ZorgfocuZ B.V. gerechtigd om naar redelijkheid en billijkheid meerwerk te berekenen zonder akkoord van de opdrachtgever.

Betalingsvoorwaarden

- In de offerte of opdrachtverlening wordt aangegeven of er sprake is van een (schatting van een) vaste vergoeding, dan wel een honorarium per uur dat wordt gedeclareerd op grond van de werkelijk bestede uren.
- De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum en geschiedt in twee termijnen: 70% bij opdrachtbevestiging en 30% na afronding van de opdracht. Eventueel meerwerk wordt verrekend met de tweede termijn of wordt als derde termijn gefactureerd. Indien geen vaste prijs is overeengekomen, zal bij aanvang van de opdracht 70% van een geschatte prijs in rekening worden gebracht. De schatting is nooit een indicatie van de werkelijke prijs. Indien een honorarium per uur is overgekomen op basis van de werkelijke bestede uren, wordt maandelijks het over een kalendermaand verschuldigde honorarium gefactureerd.
- In geval van annulering van de opdracht door de opdrachtgever, is de opdrachtgever de navolgende bedragen verschuldigd:
 - voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht: 50% van de overeengekomen of geschatte prijs; of
 - na begin van uitvoering van de opdracht: 100% van de overeengekomen of geschatte prijs.
- ZorgfocuZ B.V. is gerechtigd de tarieven jaarlijks per 1 januari te verhogen met maximaal het consumentenprijsindexcijfer van het CBS plus 3%.
- In aanvulling op de indexering van het vorige lid heeft ZorgfocuZ als gevolg van inkoop gerelateerde kostenstijgingen (zoals voor inkoop consumentenpanel, drukwerk, verzenden en verwerken van vragenlijsten), het recht om een hogere prijsverhoging aan de opdrachtgever in rekening te brengen, per 1 januari of per andere datum.
- Indien ZorgfocuZ B.V. of opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, (voorlopig) surséance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Levertijd en planning

- Overeengekomen levertijden zijn niet verbindend bij vertraging wegens onvoorziene omstandigheden die samenhangen met tussentijdse wijzigingen in de opdracht of andere omstandigheden waarmee noch ZorgfocuZ B.V., noch opdrachtgever, bij het tot stand komen van de overeenkomst redelijkerwijs rekening behoefde te houden. Indien ZorgfocuZ B.V. een vertraging voorziet, zal opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis gesteld worden.
- Indien opdrachtgever in de overeengekomen tijdsplanning een wijziging wenst aan te brengen, zal ZorgfocuZ B.V. daaraan medewerken, mits opdrachtgever hierover tijdig met ZorgfocuZ B.V. in overleg treedt en voorts onder de voorwaarde dat, afhankelijk van de omstandigheden van het desbetreffende geval, deze medewerking in redelijkheid van ZorgfocuZ B.V. kan worden verlangd. Wanneer opdrachtgever afwijkt van de geplande veldwerkdata, is ZorgfocuZ B.V. gerechtigd de kosten voortvloeiende uit de wijziging in de overeengekomen tijdsplanning bij opdrachtgever in rekening te brengen. Tenzij over de hierna te noemen termijn een afwijkende afspraak mocht zijn gemaakt, zal opdrachtgever te allen tijde tenminste tien (10) werkdagen voor het geplande aanvangstijdstip van het veldwerk eventuele afwijkingen in de



overeengekomen tijdsplanning kenbaar dienen te maken. Mocht opdrachtgever deze termijn niet in acht nemen, dan is ZorgfocuZ B.V. gerechtigd tot volledige betaling van de voor het veldwerk overeengekomen vergoeding. Op deze vergoeding komen eventuele vervangende inkomsten in mindering.

Vrijwaring en aansprakelijkheid

- De opdrachtgever vrijwaart ZorgfocuZ B.V. van alle aanspraken van opdrachtgever zelf en derden die op enige wijze samenhangen met de voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden en de in verband met dergelijke aanspraken te maken kosten, tenzij bedoelde aanspraken het gevolg zijn van opzet of grove schuld van ZorgfocuZ B.V..

Overmacht

- Indien ZorgfocuZ B.V. door overmacht is verhinderd aan zijn verplichtingen te voldoen, zal ZorgfocuZ B.V. opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen en met opdrachtgever in overleg treden. Opdrachtgever zal aan de gewenste verlenging van de periode meewerken, mits zulks in redelijkheid van opdrachtgever kan worden verlangd en hierover en over de kosten die in redelijkheid extra kunnen worden berekend, dan wel in redelijkheid in mindering komen, overeenstemming wordt bereikt.
- Indien door overmacht de uitvoering van de opdracht met meer dan drie (3) maanden vertraagd wordt, zijn zowel ZorgfocuZ B.V. als de opdrachtgever bevoegd de opdracht als beëindigd te beschouwen. In dat geval heeft ZorgfocuZ B.V. slechts recht op vergoeding van de reeds gemaakte kosten.

Vertrouwelijkheid

- Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken, inzake alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- Opdrachtgever is gehouden de persoonlijke levenssfeer van de respondenten te respecteren. opdrachtgever is enkel gerechtigd de na het onderzoek verkregen onderzoeksuitkomsten aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden, mits die uitkomsten anoniem zijn.

Intellectueel eigendom

- Alle rechten, waaronder het auteursrecht, op modellen, technieken, vragen(lijsten), instrumenten, software, rapporten, data(sets) en andere in het kader van het onderzoek door ZorgfocuZ B.V. ontwikkeld materiaal berusten bij ZorgfocuZ B.V., tenzij anders overeengekomen.
- Het is opdrachtgever niet toegestaan (enig onderdeel van) het in het vorige lid genoemde materiaal zonder de toestemming van ZorgfocuZ B.V. ter kennis van derden te brengen. Opdrachtgever kan uitkomsten van onderzoeken/ rapportages voor intern gebruik reproduceren en anderzijds voor intern gebruik aanwenden.

Beveiliging

- Opdrachtgever en ZorgfocuZ B.V. zullen zich inspannen om de beschikbaarheid, integriteit en veiligheid van dienstverlening en informatie zoveel mogelijk te waarborgen.
- ZorgfocuZ B.V. heeft haar informatiebeveiliging ingericht met inachtneming van de ISO 9001, ISO 27001, NEN 7510 en ISO 20252 normen.



- ZorgfocuZ B.V. laat periodiek, maar ten minste jaarlijks, interne en externe audits uitvoeren van haar managementsysteem en informatiesystemen waarmee een degelijke informatiebeveiliging kan worden aangetoond. Dergelijke audits bestaan onder andere uit certificatieaudits, interne documentstudies, penetratietesten, code reviews, red teaming, interne steekproeven, geautomatiseerde monitoring en metingen.
- Opdrachtgever kan t.b.v. het aantoonbaar maken van een degelijk informatiebeveiligingsniveau op aanvraag certificaten, verklaringen van toepasselijkheid, en (externe) audit resultaten (waar openbaar) opvragen bij ZorgfocuZ B.V. Documenten en verklaringen die kunnen dienen als bewijsstukken, maar als gevoelig of geheim gelabeld zijn kunnen eventueel in overleg op locatie ingezien worden.
- ZorgfocuZ B.V. behoudt zich het recht om opdrachten en diensten af te sluiten, op te schorten, te beperken en/of te filteren indien er gereede twijfel bestaat over de beschikbaarheid, integriteit en/of veiligheid van de programmatuur, informatie en/of apparatuur.
- ZorgfocuZ B.V. gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en neemt de van toepassing zijnde Europese verordening(en) en overige regelgeving waaronder begrepen zelfregulering op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, in acht, bij het verwerken van persoonsgegevens. Indien een opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke dient te worden aangemerkt zal tussen partijen een verwerkersovereenkomst worden overeengekomen.

Bewaartermijnen

- De bewaartermijnen zoals hieronder benoemd worden standaard aangehouden tenzij anders overeengekomen.
- Onderzoeksresultaten (ruwe data, geaggregeerde data, logs) die verzameld zijn of beschikbaar gesteld worden via de (online) systemen van ZorgfocuZ B.V. worden tot 6 maanden na de afronding van het onderzoek bewaard. Bij afname van een licentie in ImpulZ wordt de onderzoeksdata bewaard gedurende de looptijd van de licentie.
- Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het opvragen van een digitale kopie (of back-up) van onderzoeksresultaten.

Back-up

- ZorgfocuZ B.V. draagt zorg voor een periodieke kopie (back-up) van alle onderzoeksresultaten en andere gegevens die zij van opdrachtgever in beheer heeft naar een beveiligde omgeving.
- Back-ups zullen met behulp van moderne encryptie standaarden beveiligd worden.
- ZorgfocuZ B.V. kan indien gewenst een kopie van de laatste back-up met gegevens van opdrachtgever beschikbaar stellen aan opdrachtgever.
- ZorgfocuZ B.V. zal back-ups niet testen. Opdrachtgever zal zelf periodiek vaststellen dat gekopieerde data integer en volledig is en ZorgfocuZ B.V. op de hoogste stellen als dit niet zo is.
- ZorgfocuZ B.V. is niet aansprakelijk voor de bruikbaarheid van de back-ups.

Online omgeving (ImpulZ)

Onderhoud

- Geplande onderhoudswerkzaamheden aan ZorgfocuZ B.V. haar programmatuur en apparatuur zullen binnen vaste onderhoudstijdstippen ingepland worden.
- Onderhoudswerkzaamheden zullen per keer maximaal twee (2) uur in beslag nemen.





- Om de continuïteit van de dienstverlening van ZorgfocuZ B.V. te waarborgen streeft ZorgfocuZ B.V. een minimale downtime na en zal zij indien mogelijk werkzaamheden gecombineerd uitvoeren.
- ZorgfocuZ B.V. behoudt zicht het recht voor om te allen tijde noodonderhoudswerkzaamheden te plannen indien de omstandigheden daarom vragen.

Beveiliging

- ZorgfocuZ B.V. zal zich inspannen programmatuur te voorzien van de laatste updates/patches; dit naar oordeel van ZorgfocuZ B.V.
- In bepaalde omstandigheden kan ZorgfocuZ B.V. wegens veiligheidsredenen (dit naar oordeel van ZorgfocuZ B.V.) ten aanzien van opdrachtgever en/of de dienstverlening van ZorgfocuZ B.V. niet afzien van essentiële updates/patches. Indien door updates/patches programmatuur niet langer functioneert kan ZorgfocuZ B.V. jegens opdrachtgever nimmer tot enige aansprakelijkheid voor schade gehouden worden.

Logging

- ZorgfocuZ B.V. zal op drie niveaus logs bijhouden ten behoeve van het interne audit proces, interne verbeterprocessen, en het verzamelen van statistische informatie:
 - gebruikersactiviteiten;
 - api activiteiten; en
 - geautomatiseerde processen.
- Logs van gebruikersactiviteiten kunnen door betreffende gebruikers ingezien worden en kunnen op verzoek geanonimiseerd worden.;
- Logs van gebruikersactiviteiten worden door ZorgfocuZ B.V. maandelijks ontdaan van persoonlijk identificeerbare informatie als IP-adressen en webbrowser;
- ZorgfocuZ B.V. zal periodiek rapportages genereren op basis van verzamelde logging. Opdrachtgever kan op verzoek relevante rapportages, ontdaan van persoonsgegevens, inzien.

Service rapportage

- ZorgfocuZ B.V. kan voor opdrachtgever periodiek en/of op aanvraag een service rapportage over een periode van 1 (één) tot 12 (twaalf) maanden opstellen waarin, indien ZorgfocuZ B.V. hierover beschikt, de volgende informatie staat:
 - gebruik van de online diensten door (medewerkers van) opdrachtgever, opgesplitst per module;
 - totaal aantal incidenten en percentage afgehandeld; en
 - up- en downtime van gespecificeerde periode.

Restbepalingen

- Alle rechtsvorderingen van opdrachtgever op ZorgfocuZ B.V. op grond van een opdracht of de wet verjaren na verloop van één jaar nadat de verjaringstermijn overeenkomstig de wettelijke regels is aangevangen.
- ZorgfocuZ B.V. is bevoegd wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding, behalve ten aanzien van vóór die datum overeengekomen opdrachten. ZorgfocuZ B.V. zal de gewijzigde algemene voorwaarden tijdig aan opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens opdrachtgever in werking, zodra hem de wijziging is medegedeeld of kenbaar geworden, behalve ten aanzien van vóór die datum overeengekomen opdrachten.



Toepasselijk recht en geschillen

- Op alle opdrachten tussen opdrachtgever en Zorgfocuz B.V. is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Alle geschillen, waarvoor de MOA een geschillenregeling heeft gepubliceerd, worden afgehandeld in overeenstemming met de desbetreffende geschillenregeling, tenzij partijen anders overeenkomen. Alsdan of in geval van andere geschillen waarvoor geen geschillenregeling door de MOA is gepubliceerd, worden geschillen tussen partijen aan de bevoegde rechter voorgelegd.

