

Algemene Voorwaarden Zorg op Afstand BV

De besloten vennootschap met gewone structuur Zorg op Afstand BV (hierna: Zorg op Afstand) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76861716 en is gevestigd aan Torenallee 20 (5617BC) te Eindhoven.

Deel I - Algemeen volwaardige patiëntenzorg

Artikel 1 - Begrippen

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Zorg op Afstand.
- **Bedrijf:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Dienst:** de door Zorg op Afstand te exploiteren Dienst waarbij Zorg op Afstand ten behoeve van Opdrachtgever volwaardige patiëntenzorg op locatie en afstand verzorgt waaronder maar niet beperkt tot het voeren van telefoongesprekken, beeldbellen en het verwerken van (medische) gegevens in het systeem van Opdrachtgever.
- **Dienstverlener:** De besloten vennootschap met gewone structuur Zorg op Afstand BV, opgericht naar Nederlands recht, gevestigd in Nederland en Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt hierna: **Zorg op Afstand**.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Zorg op Afstand heeft aangesteld, projecten aan Zorg op Afstand heeft verleend voor Diensten die door Zorg op Afstand worden uitgevoerd, of waaraan Zorg op Afstand een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
- **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Zorg op Afstand, alsmede voorstellen van Zorg op Afstand voor Diensten die door Zorg op Afstand aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Zorg op Afstand waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.
- **Patiënt:** de natuurlijke persoon die zich wendt tot Opdrachtgever voor de uitvoering van de behandelingsovereenkomst.
- **Saas-dienst:** het ter beschikking stellen van een telefonie- of communicatieplatform c.q. programmatuur.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Zorg op Afstand, elke Overeenkomst tussen Zorg op Afstand en Opdrachtgever en op elke Dienst die door Zorg op Afstand wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Zorg op Afstand aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Zorg op Afstand is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval Zorg op Afstand niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Aanbod

1. Alle door Zorg op Afstand gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Zorg op Afstand is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Zorg op Afstand het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Zorg op Afstand gegronde reden te weigeren.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Eventuele gegevens in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden in het Aanbod van Zorg op Afstand zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Zorg op Afstand heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Zorg op Afstand te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Zorg op Afstand heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. Zorg op Afstand is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met Zorg op Afstand wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Zorg op Afstand wordt toegekend, berust bij het Bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Zorg op Afstand is verbonden.
6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.
7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, in de vorm van een abonnement. De duur van de Overeenkomst is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Zorg op Afstand van Opdrachtgever verkrijgt.
2. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde duur, wordt de Overeenkomst na het verstrijken van de desbetreffende periode stilzwijgend verlengd, tenzij Opdrachtgever de Overeenkomst tenminste twee maanden voor het verstrijken van de desbetreffende periode heeft beëindigd zonder restitutie van reeds betaalde gelden.
3. Zowel Opdrachtgever als Zorg op Afstand kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
4. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Zorg op Afstand ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
5. Zowel Opdrachtgever als Zorg op Afstand kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Zorg op Afstand nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Zorg op Afstand zal zich inspannen om de overeengekomen Dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed Dienstverlener verlangd mag worden. Zorg op Afstand staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan Zorg op Afstand de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Zorg op Afstand aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Zorg op Afstand heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Zorg op Afstand niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Zorg op Afstand, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. Zorg op Afstand is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Zorg op Afstand Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Zorg op Afstand aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Zorg op Afstand of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Zorg op Afstand recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Zorg op Afstand verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Zorg op Afstand niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Zorg op Afstand is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Zorg op Afstand verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Zorg op Afstand voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Zorg op Afstand kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Zorg op Afstand gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Zorg op Afstand.
4. Opdrachtgever geeft toestemming om zijn persoonsgegevens, alsmede de door hem aangeleverde persoonsgegevens op te nemen in het systeem van Zorg op Afstand. Opdrachtgever garandeert dat de betrokkenen hun toestemming hebben verleend aan de verstrekking van hun gegevens aan derden, zoals Zorg op Afstand, voor het doel zoals dat door Zorg op Afstand in de Overeenkomst is omschreven.
5. Partijen garanderen dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder de voorschriften gesteld bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens, of daarvoor in de plaats tredende wetgeving, stipt in acht zullen worden genomen. Zorg op Afstand dient zorg te dragen voor een naar stand van de techniek adequate beveiliging van deze gegevens. Voor zoveel de voornoemde wet van toepassing is draagt Opdrachtgever, als verantwoordelijke, zorg voor de melding van de gegevensverwerking bij het Autoriteit Persoonsgegevens en vrijwaart deze Zorg op Afstand als bewerker voor iedere aanspraak.

Artikel 8 - Volwaardige patiëntenzorg

1. Zorg op Afstand biedt Diensten aan met betrekking tot het voeren van telefoon- en/of beeldgesprekken.
2. In het geval van het voeren van inkomende telefoongesprekken Zorg op Afstand:
 - Het voor de Opdrachtgever bedoelde inkomende telefoonverkeer waarop de Overeenkomst betrekking heeft afhandelen en de uitkomst van het gesprek verwerken in het systeem van Opdrachtgever;
 - Ter bewaking van de kwaliteit van het telefoonverkeer zal Zorg op Afstand een beleid opstellen waarin de beschikbaarheid van infrastructuur en de wijze van informatieoverdracht aan Opdrachtgever is geregeld.
3. In geval door Zorg op Afstand uitgaande telefoon- en/of beeldgesprekken dienen te worden gevoerd zal Zorg op Afstand:
 - desgewenst op basis van door de Opdrachtgever aangeleverde informatie voorbereidingen te treffen ten behoeve van de medische vragen van de Patiënten van Opdrachtgever;
 - de door Opdrachtgever aangeleverde adressen telefonisch benaderen uit naam van Opdrachtgever om zodoende volwaardige patiëntenzorg op locatie en afstand te verlenen.
4. Zorg op Afstand zal zich bij de uitvoering van de dienstverlening inspannen om de Behandelingsovereenkomst van de Patiënten namens Opdrachtgever zo zorgvuldig en correct mogelijk uit te voeren en zal zich daarbij houden aan de geldende wet- en regelgeving waaronder de NHG-richtlijnen en protocollen van Opdrachtgever.

Artikel 9 - Adviezen

1. Zorg op Afstand kan ten behoeve van de dienstverlening op afstand adviezen geven. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Zorg op Afstand de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Patiënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de adviezen van Zorg op Afstand kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens Patiënten. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.
3. Opdrachtgever zal Zorg op Afstand schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 10 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Zorg op Afstand is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Zorg op Afstand, zal Zorg op Afstand een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 11 - Prijzen en betaling

1. Zorg op Afstand voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen tarief.
2. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Zorg op Afstand ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
4. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is Zorg op Afstand gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de Overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst waarin de prijzen niet stijgen. Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden met een schriftelijke verklaring. Indien Opdrachtgever niet binnen 30 dagen na mededeling van de prijswijziging aan Zorg op Afstand heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid, mag Zorg op Afstand er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Opdrachtgever met de prijswijziging heeft ingestemd.
5. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
6. Zorg op Afstand is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
7. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Zorg op Afstand.
8. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 12 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Zorg op Afstand zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien Zorg op Afstand meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 13 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Zorg op Afstand gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Zorg op Afstand de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Zorg op Afstand verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Zorg op Afstand tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Zorg op Afstand op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, toereikend is.

Artikel 14 - Opschorting en ontbinding

1. Zorg op Afstand heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Zorg op Afstand gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. Zorg op Afstand is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. Zorg op Afstand is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Zorg op Afstand te vergoeden voor elk financieel verlies dat Zorg op Afstand lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 15 - Overmacht

1. Zorg op Afstand is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmacht situatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Zorg op Afstand wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Zorg op Afstand, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan Zorg op Afstand zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Zorg op Afstand of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Zorg op Afstand buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Zorg op Afstand is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 16 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Zorg op Afstand alleen geacht te bestaan indien Zorg op Afstand dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Zorg op Afstand, is Zorg op Afstand uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Zorg op Afstand binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Zorg op Afstand deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Zorg op Afstand in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door Zorg op Afstand leidt tot aansprakelijkheid van Zorg op Afstand, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Zorg op Afstand. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
4. Zorg op Afstand sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Zorg op Afstand is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Opdrachtgever vrijwaart Zorg op Afstand voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Zorg op Afstand geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Zorg op Afstand.
6. Enige door Zorg op Afstand opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Zorg op Afstand.
7. De inhoud van het opgeleverde advies van Zorg op Afstand is niet bindend en slechts adviserend van aard. Patiënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Zorg op Afstand opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Patiënt. Patiënt is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Zorg op Afstand. Zorg op Afstand is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Zorg op Afstand nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde adviezen) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Zorg op Afstand haar eigen advies.
9. Zorg op Afstand staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Zorg op Afstand verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Zorg op Afstand vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Zorg op Afstand binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Zorg op Afstand.

Artikel 17 - Geheimhouding

1. Zorg op Afstand en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Zorg op Afstand bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Zorg op Afstand is verkregen.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Zorg op Afstand opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Zorg op Afstand steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien Zorg op Afstand op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Zorg op Afstand zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Zorg op Afstand niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Zorg op Afstand aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Zorg op Afstand vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Zorg op Afstand vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Zorg op Afstand is verspreid.
5. De geheimhoudingsverplichting leggen Zorg op Afstand en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 18 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Zorg op Afstand waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Zorg op Afstand en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Zorg op Afstand worden overgedragen aan Opdrachtgever, is Zorg op Afstand gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Zorg op Afstand rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Zorg op Afstand. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Zorg op Afstand opgeleverde zaken, dient Zorg op Afstand expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Zorg op Afstand rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.
5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Zorg op Afstand verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Zorg op Afstand zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart Zorg op Afstand van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Zorg op Afstand voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart Zorg op Afstand voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Zorg op Afstand verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 20 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Zorg op Afstand of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@hmcc.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Zorg op Afstand de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Zorg op Afstand zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 21 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Zorg op Afstand en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Zorg op Afstand heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Zorg op Afstand en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Oost-Brabant, locatie Eindhoven tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Deel II - Het ter beschikking stellen van een telefonie- en/of communicatieplatform c.q. programmatuur

In Deel II worden op Deel I aanvullende en/of van Deel I afwijkende bepalingen opgenomen. Indien in Deel II geen aanvullende c.q. afwijkende bepalingen zijn opgenomen ten opzichte van Deel I, dan wordt te dien aanzien naar de inhoud van Deel I verwezen.

Artikel 22 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. Indien Zorg op Afstand op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor Opdrachtgever.
2. Indien sprake is van wijzigingen, kan Zorg op Afstand de uitvoering van de Dienst voortzetten met de gewijzigde versie van de programmatuur. Nimmer is Zorg op Afstand gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.
3. De broncode alsmede de technische documentatie van de programmatuur is te allen tijde uitgesloten van het gebruiksrecht of voorwerp van een overdracht aan Opdrachtgever.

Artikel 23 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de programmatuur van Zorg op Afstand te beschermen, en de op de programmatuur rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren.
2. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur en een gebruiksomgeving.
3. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om de programmatuur voor andere doeleinden te gebruiken dan is overeengekomen. De programmatuur mag niet onrechtmatig worden verspreid door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever de programmatuur wenst over te dragen, is schriftelijke toestemming van Zorg op Afstand vereist voor de overdracht van het gebruiksrecht van de programmatuur.
4. Zonder schriftelijke toestemming van Zorg op Afstand is het Opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen en of toevoegingen aan de programmatuur aan te (laten) brengen.

Artikel 24 - Risico-overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming van de programmatuur.

Artikel 25 - Technische eisen

1. Indien de in Nederland te leveren programmatuur buiten Nederland wordt gebruikt is Zorg op Afstand niet verantwoordelijk indien de programmatuur niet voldoet aan de technische eisen, normen en/of voorschriften die worden gesteld door wetten of bepalingen van het land waar de programmatuur zal worden gebruikt. Dit geldt niet indien bij het sluiten van de Overeenkomst voor het gebruik in het buitenland melding is gemaakt onder overlegging van alle benodigde gegevens en specificaties.
2. Alle andere technische eisen die door Opdrachtgever worden gesteld en welke afwijken van de geldende eisen, dienen bij het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtgever nadrukkelijk te worden gemeld.

Artikel 26 - Garanties

1. Zorg op Afstand voert de Diensten uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
2. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door Zorg op Afstand gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.
3. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op de garantie, is Zorg op Afstand gehouden om een kosteloos herstel of vervanging uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepalingen van deze algemene voorwaarden.
4. Opdrachtgever accepteert de programmatuur 'as is', tenzij anders overeengekomen.
5. Zorg op Afstand is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de programmatuur en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de programmatuur tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 27 - Notice en Takedown

Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op rechten van Zorg op Afstand of derden en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtgever, is Zorg op Afstand gerechtigd om dat deel van de Dienst per direct af te sluiten of Opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik. Zorg op Afstand zal eventuele inbreuk makende/ schadelijke informatie per direct verwijderen. Hierdoor kan het voorkomen dat Opdrachtgever geen of niet volledig gebruik kan maken van de Dienst van Zorg op Afstand. In geen geval is Zorg op Afstand aansprakelijk voor de geleden schade van welke aard dan ook, ten gevolge van het (tijdelijk) afsluiten van de Dienst en/of het verwijderen dan wel doorgeven van de door Opdrachtgever geplaatste gegevens.

Artikel 28 - Beperking aansprakelijkheid

1. Zorg op Afstand is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de programmatuur, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de programmatuur.
2. Aansprakelijkheid van Zorg op Afstand voor (het functioneren van) plug-ins van derden is uitgesloten. Zorg op Afstand is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de programmatuur van Zorg op Afstand die zonder uitdrukkelijke toestemming van Zorg op Afstand heeft plaatsgevonden.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juiste beveiliging van zijn eigen apparaten waarop de programmatuur is geïnstalleerd, beveiliging van wachtwoorden en meer. In geen geval is Zorg op Afstand aansprakelijk.