

Bijlage 1

**Algemene Voorwaarden
met betrekking tot zorg- en dienstverlening
Digicontact b.v.**



Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsbepalingen
Artikel 2	Toepasselijkheid
Artikel 3	Aanbieding
Artikel 4	Totstandkoming
Artikel 5	Duur
Artikel 6	Beëindiging en opzegging
Artikel 7	Goed opdrachtnemer
Artikel 8	Uitvoering van de Opdracht
Artikel 9	Verplichtingen van de Opdrachtgever
Artikel 10	Geheimhouding
Artikel 11	Tarieven en wijzigingen
Artikel 12	Betaling en facturatie
Artikel 13	Incasso
Artikel 14	Reclames
Artikel 15	Aansprakelijkheid
Artikel 16	Wijzigingen
Artikel 17	Toepasselijk recht
Artikel 18	Slot

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer: Digicontact b.v. (“DigiContact”).
Alle opdrachten, zorgdiensten en/of dienstverlening worden uitgevoerd met terzijdestelling van artikel 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW.
- b. Opdrachtgever: een natuurlijk persoon die diensten ontvangt of zal gaan ontvangen van DigiContact of een rechtspersoon die diensten ontvangt of zal gaan ontvangen van DigiContact. Onder Opdrachtgever wordt mede begrepen de (wettelijke) vertegenwoordiger van de natuurlijk persoon die (zorg)diensten ontvangt of zal gaan ontvangen van DigiContact en als vertegenwoordiger bekend is bij DigiContact
- c. Opdracht(en), zorgdiensten en/of dienstverlening: het samenstel van verrichtingen op het gebied van ondersteuning en begeleiding die wordt verleend op afstand, door middel van telefonie of beeldbellen ten behoeve van cliënten van opdrachtgever.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen uit hoofde van zorg- en dienstverlening tussen DigiContact en Opdrachtgever, behoudens wijzigingen in deze algemene voorwaarden voor zover deze wijzigingen door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen op bepaalde rechtsverhoudingen tussen DigiContact en Opdrachtgever bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Daar waar de bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.

Artikel 3 Aanbieding

Alle aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van (zorg)diensten zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding en/of offerte schriftelijk anders is aangegeven.

Artikel 4 Totstandkoming

1. Een overeenkomst tot het verlenen van (zorg)diensten wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door beide partijen.
2. Als de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, dan wordt ervan uitgegaan dat de overeenkomst is ingegaan op de datum van aanvang van de feitelijke zorg- en dienstverlening.

Artikel 5 Duur

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de overeenkomst voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan danwel dat partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat de overeenkomst voor bepaalde duur zal zijn.

Artikel 6 Beëindiging en opzegging

1. De overeenkomst tussen DigiContact en Opdrachtgever eindigt:
 - a. door het verstrijken van de looptijd ingeval de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - b. met onmiddellijke ingang ingeval van faillissement dan wel surseance van betaling van Opdrachtgever;
 - c. opzegging door Opdrachtgever of DigiContact;
 - d. ontbinding in onderling overleg of door de rechter.
2. Opzegging dient schriftelijk te geschieden aan de wederpartij. Ingeval van opzegging wordt een opzegtermijn in acht genomen van 3 maanden.

Artikel 7 Goed opdrachtnemer

Alle (zorg)diensten die door DigiContact worden geleverd, worden uitgevoerd naar beste inzicht en overeenkomstig de eisen van goed opdrachtnemerschap en goed hulpverlenerschap.

Artikel 8 Uitvoering van de Opdracht

DigiContact bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de (zorg)dienstverlening wordt uitgevoerd.

Artikel 9 Verplichtingen van de Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke DigiContact overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
2. Opdrachtgever is gehouden DigiContact onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan DigiContact ter hand gestelde gegevens en bescheiden.
4. DigiContact kan voor opleiding- en kwaliteitsdoelen sommige gesprekken opnemen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de goedkeuring hiervan door haar cliënten.

Artikel 10 Geheimhouding

DigiContact is, behoudens toestemming van Opdrachtgever of een wettelijke plicht tot bekendmaking, gehouden tot geheimhouding tegenover derden, niet zijnde derden ingeschakeld door DigiContact ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening. DigiContact zal haar plicht tot geheimhouding opleggen aan derden die door DigiContact ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening zijn ingeschakeld. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de cliënt en zijn belangenbehartiger(s) op de hoogte zijn en toestemming geven voor dat

DigiContact de zorg- en dienstverlening uitvoert en dientengevolge inzage en toegang heeft in het cliëntendossier.

DigiContact is gecertificeerd volgens de NEN27001 norm.

Artikel 11 Tarieven en wijzigingen

1. Voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening is de Opdrachtgever het tarief verschuldigd volgens de “Financiële afspraak zorg- en dienstverlening DigiContact”. De ‘Financiële afspraak zorg- en dienstverlening DigiContact’ is onderdeel van de overeenkomst.
2. DigiContact bepaalt welk tarief van toepassing is.
3. Tariefswijzigingen zullen in onderlinge afstemming en na goedkeuring van beide partijen doorgevoerd worden. Tariefswijzigingen als gevolg van aanpassingen in de cao gehandicaptenzorg zijn geen reden om een wijziging te weigeren. Een wijziging van de ‘Financiële prijsafspraken zorg- en dienstverlening’ treedt uiterlijk 14 dagen na de dag waarop de wijzigingen door partijen zijn goedgekeurd, of zoveel eerder als tussen partijen is afgesproken in werking, tenzij in de afspraken een latere datum van in werking treden is vermeld. De gewijzigde ‘Financiële prijsafspraken zorg- en dienstverlening DigiContact’ zal alsdan onderdeel worden van de overeenkomst. De ‘Financiële prijsafspraken zorg- en dienstverlening DigiContact’ van voor datum van wijziging komt in zo’n geval te vervallen.

Artikel 12 Betaling en facturatie

1. Voor de geleverde (zorg)diensten is de Opdrachtgever de vergoeding verschuldigd als in de ‘Financiële prijsafspraken zorg- en dienstverlening DigiContact’ is bepaald.
2. DigiContact brengt de kosten voor de verleende (zorg)diensten door middel van een gespecificeerde factuur in rekening bij Opdrachtgever.
3. Een factuur dient te zijn voldaan 30 dagen na dagtekening. De termijn van 30 dagen dient te worden aangemerkt als een uiterste termijn. DigiContact geeft aan op welke wijze de factuur kan worden voldaan. De tarieven kunnen jaarlijks aangepast worden met maximaal het prijsindexcijfer van de NZa.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat DigiContact hem schuldig is, tenzij dit op grond van de wet mogelijk is.
5. Alle in rekening te brengen bedragen zijn exclusief heffingen en toeslagen van overheidswege.
6. Het honorarium van DigiContact is niet afhankelijk van de uitkomst van de verrichte zorg- en dienstverlening.

Artikel 13 Incasso

Is de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten of in rechte voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 14 Reclames

1. Reclames met betrekking tot de verrichte (zorg)diensten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 30 dagen na verzenddatum van de stukken of informatie waarover de Opdrachtgever reclameert, danwel 30 dagen na de ontdekking van het gebrek indien de Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan DigiContact kenbaar te worden gemaakt.
2. De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de factuur, tenzij de Opdrachtgever binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn bij DigiContact een bezwaarschrift indient, waarbij Opdrachtgever zijn bezwaren tegen de factuur met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort, totdat DigiContact op het bezwaarschrift heeft beslist.
3. In geval van een terechte reclamering heeft DigiContact de keus tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde (zorg) diensten of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door de Opdrachtgever reeds betaald honorarium.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. DigiContact zal de opdracht(en), zorgdiensten of dienstverlening naar beste kunnen verrichten en daarbij zorgvuldig te werk gaan. Indien een fout wordt gemaakt doordat de Opdrachtgever niet de juiste of niet volledige informatie, gegevens en/of bescheiden verstrekt, is DigiContact niet aansprakelijk voor de ontstane schade. Opdrachtgever is gehouden DigiContact in de gelegenheid te stellen een tekort schieten in de nakoming van de overeenkomst van de zijde van DigiContact binnen een redelijke termijn en voor rekening van DigiContact te herstellen.
2. De aansprakelijkheid van DigiContact is beperkt tot het bedrag waarvoor DigiContact verzekerd is, indien en voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Desgevraagd kunnen de actuele verzekerde bedragen worden opgevraagd bij DigiContact.
3. De vorenstaande beperkingen in aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van DigiContact of haar ondergeschikten.
4. De in lid 1 en lid 2 van dit artikel bepaalde aansprakelijkheidsbeperking wordt mede bedongen voor van de door DigiContact ingeschakelde derden.

Artikel 16 Wijzigingen

1. Deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door DigiContact worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan Opdrachtgever zijn medegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande rechtsverhoudingen.

Artikel 17 Toepasselijk recht

1. Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn alsmede deze algemene voorwaarden, worden beheerst door Nederlands recht.
2. Geschillen naar aanleiding van de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Utrecht.

Artikel 18 Slot

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 juli 2018.
2. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening'.