

Algemene leveringsvoorwaarden NAAST

1. Definities

- 1.1 Apparatuur: Dit is apparatuur die bij de Klant is geïnstalleerd en die nodig is voor de uitvoering van de Dienst.
- 1.2 Triage: Het bevragen, beoordelen en zo nodig doorgeven van de door NAAST ontvangen meldingen aan de door Opdrachtgever aangegeven personen en/of instanties.
- 1.3 Diensten: De door Opdrachtnemer te verrichten diensten zoals omschreven in de tussen partijen gesloten Overeenkomst.
- 1.4 Klant: Dit is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, die een overeenkomst heeft gesloten met de Opdrachtgever voor de uitvoering van de Diensten en die bij NAAST door de Opdrachtgever is aangemeld.
- 1.5 NAAST: Medisch service centrum NAAST is de centrale meldkamer.
- 1.6 Opdrachtgever: Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten en deze voorwaarden heeft aanvaard.
- 1.7 Opdrachtnemer: Medisch service centrum NAAST die de Diensten verricht.
- 1.8 Overeenkomst: De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bestaande uit een (offerte)brief dan wel overeenkomst op grond waarvan één of meerdere Diensten door Opdrachtnemer geleverd worden en waarvan deze voorwaarden deel uitmaken.
- 1.9 Personeel: Alle(hulp)personen, al dan niet in dienst bij Opdrachtnemer, die door Opdrachtnemer worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
- 1.10 Tarief: De vergoeding die de Opdrachtgever dient te betalen voor de overeengekomen Diensten.
- 1.11 Protocolhouder: een medewerker werkzaam bij NAAST die rondom de dienstverlening en de operationele zaken de contactpersoon is voor de Opdrachtgever.

2. Toepasselijkheid Algemene leveringsvoorwaarden NAAST

- 2.1. Deze NAAST Voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten, aanbiedingen, Abonnementen en Overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer Diensten aan de Opdrachtgever en de Klant levert. Deze algemene leveringsvoorwaarden vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst(en).
- 2.2. Een geaccepteerde Overeenkomst komt tot stand doordat een offerte of (raamwerk)overeenkomst door de Opdrachtgever ondertekend wordt, waarin naar de Algemene leveringsvoorwaarden NAAST verwezen wordt.
- 2.3. Op alle opdrachten aan Opdrachtnemer en/of op alle met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomsten zijn, voor zover niet uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, uitsluitend van toepassing:
 - a) de bepalingen van de Offerte van Opdrachtnemer (Overeenkomst);
 - b) de bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden NAAST;
 - c) de Gebruiksvoorwaarden, indien die onderdeel zijn van de Overeenkomst
 - d) de beschrijving van de dienstverlening door Opdrachtnemer, voor zover die onderdeel zijn van de Overeenkomst
 - e) de bepalingen van de protocollen en werkafspraken
- 2.4. In geval van strijdigheid tussen de hiervoor genoemde documenten geldt bovenstaande volgorde in afdalende rangorde (dus a prevaleert boven b, b heeft weer voorrang op c etc.).
- 2.5. Eventuele door de Opdrachtgever gehanteerde (inkoop)voorwaarden, welke de Opdrachtgever van toepassing wenst te verklaren op de Overeenkomst, zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze leveringsvoorwaarden, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

- 2.6 Alle voorgaande overeenkomsten en documenten, die betrekking hebben op de dienstverlening van Opdrachtnemer, worden vervangen door de laatst gesloten Overeenkomst.
- 2.7 Indien de Opdrachtgever de gevraagde gegevens in de Overeenkomst en de daarna benodigde gegevens niet volledig invult, zullen de verplichtingen van Opdrachtnemer eerst ingaan na ontvangst door Opdrachtnemer van het door de Opdrachtgever ondertekende en volledig ingevulde exemplaar van de Overeenkomst en eventuele overige voor het uitvoeren van de dienst noodzakelijke bescheiden en gegevens.
- 2.8 De Opdrachtnemer behoudt zich het recht om deze voorwaarden te wijzigen en/of aan te passen.

3. Dienstverlening

- 3.1 Met het sluiten van een Overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich tot het verrichten van de overeengekomen Diensten. Opdrachtnemer zal zich inspannen haar Diensten naar beste weten en kunnen te verrichten.
- 3.2 De Opdrachtgever verplicht zich tot betaling van de tussen partijen overeengekomen Tarieven en tot het tijdig verstrekken van voldoende en juiste informatie, welke de dienstverlening van Opdrachtnemer mogelijk maken. Dit geldt ook voor de informatie en gegevens die NAAST na het sluiten van de Overeenkomst opvraagt.
- 3.4 Onverlet de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de goede uitvoering van de overeengekomen Diensten staat het Opdrachtnemer vrij gebruik te maken van Diensten, zaken en/of producten van derden.
- 3.5 Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van diensten, zaken en producten van derden, staat Opdrachtnemer niet in voor het ongestoord functioneren en dat er geen verlies of misvorming van gegevens wordt veroorzaakt door deze diensten, zaken en producten.
- 3.6 De Opdrachtgever verplicht zich om alle wijzigingen, verband houdende met de door Opdrachtnemer uit voeren en overeengekomen Diensten uiterlijk op de dag gelegen voor de datum van wijziging schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden opdat een juiste wijze van dienstverlening wordt gewaarborgd. Indien de Opdrachtgever hierin gebreke blijft, aanvaardt Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade. Ook niet in die gevallen dat Opdrachtnemer de dienst verleent op basis van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste gegevens in haar bestand.
- 3.7 Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de dienstverlening voor Opdrachtgever zo efficiënt mogelijk te kunnen uitvoeren en daarmee de afhandeltijd zo kort mogelijk te houden. Voor Opdrachtgever betekent dit het zorgen voor een goede bereikbaarheid van de eigen organisatie. Immers het niet kwijt kunnen van zorgvragen levert een langere doorlooptijd op. Hoe de bereikbaarheid van Opdrachtgever geregeld is en welke functionarissen hier een rol in spelen, is vastgelegd in protocol- en werkafspraken, die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en onderdeel zijn van de periodieke evaluatie.

4. Apparatuur en Storingen

- 4.1 Storingen aan de Apparatuur dienen zo spoedig mogelijk door Opdrachtgever en Klanten aan NAAST te worden doorgegeven op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. Spoedstoringen kunnen per telefoon 24/7 doorgegeven worden.
- 4.2 Uitsluitend wanneer is overeengekomen dat de Opdrachtnemer de Apparatuur aan de Klanten levert of verhuurt (al dan niet via de Opdrachtgever), is NAAST verplicht de gemelde storing of klacht zo spoedig mogelijk te melden bij de installateur. Indien de Apparatuur niet door de Opdrachtnemer is geleverd en geïnstalleerd, draagt Opdrachtgever ervoor zorg, dat de Apparatuur zo spoedig mogelijk wordt vervangen of wordt gerepareerd zodanig dat de Apparatuur naar behoren functioneert.
- 4.3 Bij verhuur van Apparatuur door de Opdrachtnemer is de Opdrachtnemer eigenaar van de Apparatuur vanaf moment van aansluiting. Opdrachtnemer houdt zich het recht voor te allen tijde toegang te krijgen tot de woning waar de Apparatuur staat.

5. Intellectueel Eigendom

- 5.1 De intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtnemer verstrekte bescheiden, zoals rapporten, advies, ontwerpen, schetsen, beschrijvingen, tekeningen, software en door hem geleverde programmatuur en Apparatuur blijven eigendom van Opdrachtnemer. De betreffende bescheiden zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

6. Opschorting

- 6.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor haar diensten tijdelijk op te schorten, zonder dat de opdrachtgever rechten kan doen gelden op enige vorm van schadevergoeding of restitutie, indien de opdrachtgever de betalingsverplichting niet of niet tijdig nakomt.
- 6.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de overeenkomst - zonder dat opzegging vereist is en zonder gerechtelijke tussenkomst - te beëindigen, zonder dat de opdrachtgever rechten kan doen gelden op schadevergoeding of restitutie, indien de opdrachtgever na een schriftelijke in kennisstelling van de betalingsachterstand alsnog binnen een termijn van zeven dagen de betalingsverplichting niet nakomt, althans na zeven dagen de betaling niet is ontvangen of bijgeschreven op het rekeningnummer van opdrachtnemer.
- 6.3 Opdrachtnemer accepteert geen aansprakelijkheid voor enigerlei (directe of indirecte) schade, welke ontstaat gedurende een periode waarbinnen de Diensten voortvloeiende uit de Overeenkomst zijn opgeschort.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enigerlei (directe of indirecte) schade, welke ontstaat uit het niet of niet op de juiste wijze ondernemen van actie door Opdrachtnemer gealarmeerde instanties. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet of niet op de juiste wijze kunnen uitvoeren van de dienstverlening conform overeengekomen procedures t.g.v. gewijzigde omstandigheden en/of leveringsvoorwaarden bij de te alarmeren personen en/of instanties. Ook schade verband houdende met het gebruik van de Apparatuur door Klant voor zover die niet is geleverd en geïnstalleerd door Opdrachtnemer, is uitgesloten.
- 7.2 Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid van de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens en evenmin aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden, die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens, vertragingen of fouten in de transmissie van gegevens, communicatiestoornissen, problemen bij het bereiken van de door Opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, camera, telefoonstoringen, programmeringsfouten, storingen of verbrekingen of anderszins niet werkende telefoonverbindingen, waar dan ook door veroorzaakt. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, zoals maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door of bestaande uit bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken van klanten, afnemers of contractanten van Opdrachtgever, zijn uitgesloten.
- 7.3 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting en onrechtmatig handelen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst door Opdrachtnemer bedongen prijs. Indien de Overeenkomst een looptijd heeft van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs

gesteld op het totaal van de vergoedingen bedongen voor één jaar. Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op een eventuele vrijwaring (verplichting) van de zijde van Opdrachtnemer. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval gedurende de Overeenkomst beperkt tot in totaal een maximum van € 50.000,00.

- 7.4 De in artikel 7.1, 7.2 en 7.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

8. Vertrouwelijkheid en Privacy

- 8.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens, waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 8.2. Het gebruik van de Diensten en Abonnementen kan de verwerking van persoonsgegevens van Klanten, de te alarmeren personen en werknemers van Opdrachtgever met zich meebrengen. Opdrachtnemer fungeert daarbij als (onder) bewerker. In die hoedanigheid zal Opdrachtnemer zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Opdrachtgever fungeert in dit verband als verantwoordelijke. Door het aangaan van deze Overeenkomst geeft de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht om persoonsgegevens ten behoeve van haarzelf, de Klanten en de te alarmeren personen of instanties te verwerken. Opdrachtgever draagt er zorg voor, dat deze betrokkenen toestemming hebben gegeven aan Opdrachtgever en aan Opdrachtnemer om de persoons- en medische gegevens te verwerken en deze aan betrokken behandelaren, waaronder artsen en de te alarmeren personen te verstrekken. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden voor het bewerken van de persoonsgegevens of voor aanspraken van betrokkenen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van de Overeenkomst.
- 8.3 In geval van een data lek bij Opdrachtnemer zoals bedoeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens zal Opdrachtnemer na constatering daarvan zo spoedig mogelijk hierover een melding doen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen.

9. Facturering en duur van de overeenkomst

- 9.1 Facturering geschiedt per maand en zal in het algemeen in de week volgend op de maand waarin de Diensten zijn verricht plaatsvinden. De betaling dient binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden. De Opdrachtgever is niet gerechtigd enige korting of compensatie toe te passen op de door hem met Opdrachtnemer overeengekomen prijs. Ook is Opdrachtnemer niet gerechtigd zijn betalingsverplichting op te schorten. Dit geldt eveneens wanneer er tussen partijen een geschil is over de uitvoering van de Diensten.
- 9.2 Indien binnen de vermelde termijnen geen betaling heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke (handels)rente over het factuurbedrag verschuldigd, te rekenen vanaf 30 dagen na factuurdatum. De Opdrachtgever wordt dan tevens de administratie- en inningskosten, daaronder begrepen de werkelijke kosten van gerechts- en deurwaarderskosten, verschuldigd.
- 9.3 Jaarlijks mag Opdrachtnemer de tarieven indexeren conform de prijsindex voor de personele kosten van de Nederlandse Zorgautoriteit per de eerste dag van een kalenderjaar.

- 9.4 Indien Opdrachtnemer naast de indexatie haar tarieven per het volgende kalenderjaar wenst te wijzigen, stelt Opdrachtnemer voor 1 oktober van het lopende kalenderjaar Opdrachtgever op de hoogte van gewijzigde tarieven voor het komende jaar. Indien Opdrachtgever n.a.v. de tariefsverhoging geen gebruik meer wenst te maken van de Diensten van NAAST, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst voor 1 januari van het opvolgend kalenderjaar op te zeggen.
- 9.5 De tarieven zijn per uur (tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen) en exclusief BTW. Indien partijen ervan uitgaan in de Overeenkomst dat een specifieke dienst vrijgesteld is van BTW, maar op enig moment op last van de inspecteur der belastingen blijkt dat wel BTW verschuldigd is, is Opdrachtgever alsnog (met terugwerkende kracht) BTW verschuldigd. Deze bepaling loopt na het einde van de Overeenkomst door.
- 9.6 Indien een der partijen in staat van faillissement wordt verklaard dan wel (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt, dan is de wederpartij gerechtigd de Overeenkomst terstond te beëindigen zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn door middel van een aangetekende brief zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder gerechtelijke tussenkomst. Indien een van beide situaties zich voordoet bij de Opdrachtgever is Opdrachtnemer ook gerechtigd haar dienstverlening op te schorten en de Overeenkomst te laten voortbestaan zonder gehouden te zijn tot betaling van enige vorm van schadevergoeding.
- 9.7 Indien de Overeenkomst van rechtswege afloopt of wanneer de Opdrachtgever de Overeenkomst rechtmatig heeft opgezegd, eindigt de Overeenkomst niet eerder dan dat de communicatieverbinding tussen het alarmsysteem van de Klant en NAAST van Opdrachtnemer daadwerkelijk en permanent is verwijderd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van deze handelingen. Zolang de verbinding actief is, blijft de verplichting tot betaling door Opdrachtgever bestaan.
- 10. Overige voorwaarden**
- 10.1 Klachten over de uitvoering van de geleverde Diensten dienen door Opdrachtgever binnen 8 dagen nadat hij het gebrek in de prestatie heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, schriftelijk, onder nauwkeurige opgave van de aard en de omvang van de klachten, te worden gemeld aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer een klacht gegrond acht, zal Opdrachtnemer de Diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels onmogelijk of zinloos is geworden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Diensten onmogelijk of zinloos is, zal Opdrachtnemer alleen aansprakelijk zijn binnen de grenzen van het aansprakelijkheidsartikel (artikel 7).
- 10.2 Overmacht. Geen van beide partijen is aansprakelijk voor gebrekkige prestaties vanwege oorzaken die buiten de redelijke invloed van beide partijen liggen, zoals storingen of niet goed functioneren of afsluitingen van het openbare elektriciteit-, telefoonleidingennet of internet/kabel verbindingen, brand, explosie, stroomuitval, aardbeving, overstroming, zeer zware storm, staking, embargo, arbeidsgeschil, handelingen door burgerlijk of militair gezag, terrorisme (waaronder cyberterrorisme), natuurrampen, handelingen of nalatigheid van internetverkeersdiensten, virussen en acties of nalatigheid van regulerende of overheidslichamen (waaronder het doorvoeren van wetten of regels of andere overheidshandelingen die de levering van Diensten van Opdrachtnemer beïnvloeden). Dit artikel is echter niet van toepassing op de betalingsverplichtingen onder de Overeenkomst.
- 10.3 Overdracht. De Opdrachtgever mag de Overeenkomst niet overdragen aan derden. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst en deze NAAST Voorwaarden over te dragen aan een door haar opgerichte rechtspersoon, wanneer NAAST in deze rechtspersoon wordt ingebracht. Voor zover nodig geeft Opdrachtgever hiervoor reeds toestemming door de ondertekening van de Overeenkomst.

- 10.4 Deelbaarheid. Indien een rechter enige bepaling van deze NAAST Voorwaarden of de Overeenkomst ongeldig, nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar acht, blijft de rest volledig van kracht en zal de betreffende bepaling zodanig worden gewijzigd dat de bedoeling van de betreffende bepaling zoveel als mogelijk in stand blijft.
- 10.5 Toepasselijk recht. De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 10.6 Geschillen. Alle geschillen worden zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost. Indien partijen het geschil niet kunnen oplossen worden alle geschillen, onenigheden of vorderingen voortvloeiend uit of verband houdend met deze NAAST Voorwaarden of de Overeenkomst voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland.
- 10.7 Gehele Overeenkomst. De Overeenkomst en de NAAST Voorwaarden, inclusief alle bijlagen en schriftelijke addenda waaronder de protocollen en werkafspraken, die door Opdrachtnemer zijn opgesteld, vormen de hele Overeenkomst tussen de partijen en vervangt alle eerdere en gelijktijdige overeenkomsten, voorstellen of kennisgevingen, schriftelijk of mondeling.