

## Artikel 1 - Definities

- 1.1. In deze Algemene Voorwaarden worden onder meer de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- a. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Overeenkomst.
  - b. Dienstverlening: de zorg/diensten welke door Totaalzorg Nederland worden aangeboden en waarvoor de Cliënt zich schriftelijk akkoord heeft verklaard.
  - c. **Opdrachtnemer:** Totaalzorg Nederland BV, de gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.
  - d. Gegevensbestanden: de verzameling van tot cliënt herleidbare gegevens.
  - e. **Cliënt:** De budgethouder of de vertegenwoordiger van de budgethouder zoals genoemd in de "Zorgovereenkomst met een zorginstelling" en die met Totaalzorg Nederland BV een Overeenkomst heeft afgesloten of daartoe een aanvraag indient.
  - f. Budgethouder: de persoon waaraan de zorg/diensten worden verleend in het kader van de Overeenkomst.
  - g. Totaalzorg: de handelsnaam van Totaalzorg Nederland BV gevestigd te Waalre, KvK 17223657.
  - h. Overeenkomst: de "Zorgovereenkomst met een zorginstelling" tussen Totaalzorg Nederland BV en cliënt op grond waarvan de cliënt gerechtigd is gebruik te maken van de Dienstverlening van Totaalzorg Nederland BV en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
  - i. Tarief: de voor de Dienstverlening berekende prijs inclusief BTW (indien van toepassing).
  - j. Website: [www.totaal-zorg.nl](http://www.totaal-zorg.nl)
  - k. PGB: Persoonsgebonden Budget.

## Artikel 2 - Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en een Cliënt waarop Opdrachtnemer deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze Algemene Voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Indien een of meerdere der bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en Cliënt zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij zal indien en voor zover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
- 2.3 De lijst met Algemene Voorwaarden zijn geplaatst op de website. De lijst weergegeven via de website kan door zogenaamde hackers zijn gemanipuleerd. Opdrachtnemer zal nimmer gebonden zijn haar diensten te verlenen of haar producten te verkopen tegen de Algemene Voorwaarden welke door anderen dan de Opdrachtnemer zijn gewijzigd. Opdrachtnemer zal bij het aangaan van een Overeenkomst Cliënt wijzen op het bestaan en de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden.
- 2.4 De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan door Opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken.
- 2.5 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.6 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.
- 2.7 In het geval deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

## Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes

- 3.1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende de aangegeven periode. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk (per brief of per e-mail) binnen gemelde periode wordt bevestigd, tenzij anders is aangegeven.
- 3.2. Voor alle offertes en aanbiedingen geldt voorts, dat deze zijn gebaseerd op de door Cliënt verstrekte gegevens. Bij gebleken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan Cliënt aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van Opdrachtnemer ontnemen.
- 3.3. Opdrachtnemer kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Cliënt redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.4. De Tarieven in genoemde aanbiedingen en offertes zijn inclusief BTW (indien van toepassing).
- 3.5. De Tarieven staan in de Overeenkomsten (Zorgovereenkomst en/of Huurovereenkomst) vermeld.
- 3.6. De Tarieven kunnen eenmaal per jaar worden aangepast, namelijk op 1 januari van het betreffende jaar. Tevens kunnen de Tarieven aangepast worden bij een gewijzigde Toekenningsbeschikking.
- 3.7. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.8. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.9. Aanbiedingen/prijslijsten weergegeven via de website kunnen door zogenaamde hackers zijn gemanipuleerd. Opdrachtnemer zal nimmer gebonden zijn haar diensten te verlenen tegen prijzen welke door anderen dan de Opdrachtnemer zijn gewijzigd.
- 3.10. Aan door de Cliënt afgedrukte prijslijsten van de website kunnen geen rechten worden ontleend.
- 3.11. Indien Budgethouder beschikt over een PGB, verstrekt Cliënt op verzoek van Opdrachtnemer een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan het PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking. Indien Cliënt met een PGB zorg inkoop, dient Budgethouder over een geldige indicatie te beschikken.

## Artikel 4 - Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening uitvoeren.
- 4.2. De Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/ of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke Tarieven aan de Cliënt in rekening te brengen.
- 4.3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uit gegaan van door de Cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.
- 4.4. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen evenals mondelinge afspraken en/of toezeggingen binden Opdrachtnemer slechts voor zover deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 4.5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door hulppersonen en derden. De toepasselijkheid van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk uitgesloten. Bij het inschakelen van derden zal Opdrachtnemer de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer zal alleen voor uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden laten verrichten door hulppersonen of derden na overleg met en toestemming van opdrachtgever.

## Artikel 5 - Wijziging van de Overeenkomst

- 5.1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zal Opdrachtnemer naar eer en geweten trachten een oplossing of vergelijkbare oplossing te zoeken.
- 5.2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de Cliënt zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 5.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Opdrachtnemer de Cliënt hierover tevoren inlichten.
- 5.4. In afwijking van lid 3 zal Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

## Artikel 6 - Betaling

- 6.1 Betaling dient middels automatische incasso te geschieden. De opdracht tot automatische incasso wordt door Opdrachtnemer aan het begin van de te incasseren periode gegeven. De factuur wordt aangeboden conform de vermelde periode in artikel 15 van de Overeenkomst.
- 6.2 Indien Cliënt in gebreke blijft met tijdige betaling is deze van rechtswege in verzuim. Cliënt is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 6.3 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Cliënt zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Cliënt onmiddellijk opeisbaar.
- 6.4 Opdrachtnemer heeft het recht de door Cliënt gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
- 6.5 Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Cliënt een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.
- 6.6 Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

## Artikel 7 - Incassokosten

- 7.1 Indien Cliënt in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Cliënt. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van wat in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II.
- 7.2 Indien Opdrachtnemer hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- 7.3 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Cliënt.
- 7.4 Cliënt is over de gemaakte incassokosten wettelijke rente verschuldigd.

## Artikel 8 – Wachlijst

- 8.1 Indien Opdrachtnemer geen plaatsen beschikbaar heeft, wordt Cliënt op een wachtlijst geplaatst.
- 8.2 Opdrachtnemer informeert Cliënt maandelijks telefonisch over de voortgang van zijn/haar aanmelding.

## Artikel 9 – Budgetbeheer/ bewindvoering

- 9.1 Indien Cliënt niet in staat is om zelf zijn/haar budget te beheren gaat hij/zij akkoord met het beheren van het budget door een door Totaalzorg Nederland toegewezen organisatie, tenzij Cliënt al een bewindvoerder heeft of als familieleden de Cliënt kunnen en willen ondersteunen bij het beheren van het budget.
- 9.2 Cliënt kan via Totaalzorg Nederland ook hulp inschakelen bij het beheren van het PGB. Totaalzorg Nederland werkt hierbij samen met verschillende partners.

## Artikel 10 - Klachten

- 10.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden kunnen via de website, per mail of brief gemeld worden. Bij voorkeur gebruikmakend van het digitale klachtenformulier op de website. Klachten graag zo snel mogelijk na constatering melden, doch uiterlijk binnen 3 weken. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 10.2 Opdrachtnemer geeft na ontvangst van de klacht een bevestiging aan de Cliënt en zal binnen 10 werkdagen uitslag geven aan de Cliënt.
- 10.3 Indien Cliënt een klacht meldt, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
- 10.4 Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer in overleg een voorstel doen aan de Cliënt. Daarnaast zal de Opdrachtnemer indien mogelijk werkzaamheden in de toekomst verbeteren.
- 10.5 Indien verbeteren van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15 Aansprakelijkheid.

## Artikel 11 - Afzegging ambulante dienstverlening

- 11.1 De afzegtermijn is alleen van toepassing op de ambulante diensten van Totaalzorg Nederland.
- 11.2 De afzegtermijn voor de ambulante hulpverlening is minimaal 48 uur van tevoren.
- 11.3 Indien de Cliënt deze afzegtermijn in acht neemt, is Cliënt geen vergoeding verschuldigd aan de Opdrachtnemer. Wanneer de Cliënt de afspraak niet of later dan 48 uur van tevoren afzegt, is de Cliënt 100% van het Tarief van de geplande activiteit verschuldigd aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal de Cliënt hiervoor een factuur opsturen.
- 11.4 Afzeggen kan alleen telefonisch bij de eigen hulpverlener. Indien deze niet bereikbaar is, dient het kantoor van Totaalzorg Nederland benaderd te worden.
- 11.5 Cliënt is niet bevoegd kosteloos af te zeggen wanneer Artikel 12 Beëindiging van de Overeenkomst van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is.

## Artikel 12 – Beëindiging van de Overeenkomst

- 12.1 Voor Overeenkomsten geldt dat zowel de Opdrachtnemer als de Cliënt de Overeenkomst te allen tijde mogen opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- 12.2 Beëindiging van de Overeenkomst kan middels een aangetekende brief naar Totaalzorg Nederland, bij voorkeur gebruikmakend van de voorbeeldbrief die te downloaden is van de website van Totaalzorg. Indien de Cliënt een gewone brief stuurt, kan door Totaalzorg Nederland de (tijdige) ontvangst niet worden gegarandeerd. In dit geval blijft de Cliënt verantwoordelijk voor eventuele (betalings-)verplichtingen totdat Totaalzorg Nederland van de opzegging kennis heeft genomen. Na ontvangst/kennisname stuurt Totaalzorg Nederland binnen 10 werkdagen een bevestiging naar de Cliënt.
- 12.3 Totaalzorg Nederland is te allen tijde gerechtigd de Overeenkomst wegens gewichtige redenen te beëindigen. Hoewel er in principe een opzegtermijn van drie maanden zal worden gehanteerd, is het mogelijk dat er door omstandigheden een kortere of zelfs geen termijn moet worden gehanteerd.
- 12.4 Indien de Overeenkomst door Cliënt wordt opgezegd zonder inachtneming van de opzegtermijn, dan heeft Opdrachtnemer recht op een compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies/omzetverlies (tenminste) over de periode van de opzegtermijn, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen

die aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen. Voorts is Cliënt alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte Dienstverlening. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Cliënt.

## Artikel 13 – Directe beëindiging

De Overeenkomst van opdracht eindigt in ieder geval per direct:

- Als het Zorgkantoor beslist dat de Cliënt/Budgethouder geen recht meer heeft op een persoonsgebonden budget (PGB) althans een budget dat passend/kostendekkend is voor de aangeboden zorg (woonbegeleiding met intensieve zorg) en de Cliënt verzuimt om direct althans tijdig (binnen 3 maanden voor het eindigen van het persoonsgebonden budget) Totaalzorg Nederland daarover te informeren;
- Als de omstandigheid zoals bedoeld in artikel 13 van de Overeenkomst zich voordoet en Opdrachtnemer geen andere uitweg heeft dan tot beëindiging van de zorgovereenkomst te besluiten vanwege ernstige verstoring van de vertrouwensband tussen Cliënt en Opdrachtnemer;
- Als de huurovereenkomst met levering van diensten eindigt;
- Als de Cliënt/Budgethouder overlijdt;
- Als Opdrachtnemer failliet is verklaard óf surseance van betaling is aangevraagd.

## Artikel 14 - Opschorting en ontbinding

- 14.1 Beëindiging door middel van opzegging laat opschorting en ontbinding op grond van de wet onverlet.
- 14.2 Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden indien:
- a. De Opdrachtnemer de inschatting maakt dat een activiteit of situatie schade voor de Opdrachtnemer, Cliënt en/of Budgethouder waarvoor de activiteiten bedoeld zijn kan veroorzaken.
  - b. Het (aannemelijk is dat) de Cliënt de verplichtingen uit de (vorige) Overeenkomst niet of niet volledig nakomt of is gekomen.
  - c. Cliënt bewust belangrijke informatie, benodigd voor het veilig uitvoeren van de activiteiten heeft achtergehouden.
  - d. Cliënt kwalijke bedoelingen lijkt te hebben of onbetrouwbaar blijkt te zijn.
  - e. Indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer mag worden verwacht.
  - f. Wanneer de Opdrachtnemer door overmacht niet in staat is de Overeenkomst na te komen.
- 14.3 Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen voor de in punt 14.1.a. t/m 14.1.d. gemelde situaties.
- 14.4 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Cliënt onmiddellijk opeisbaar.

## Artikel 15 - Aansprakelijkheid

- 15.1 Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 15.2 Opdrachtnemer is ten opzichte van Cliënt en/of Budgethouder slechts aansprakelijk voor schade welke het rechtstreekse gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, indien en voor zover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden.

- 15.3 Indien Opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Opdrachtnemer in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
- 15.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
  - De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
  - Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden;
  - Vermogensschade en immateriële schade. Met andere woorden schade conform het schadebegrip Burgerlijk Wetboek.
- 15.5 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 15.6 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade aan eigendommen van Cliënt/Budgethouder wanneer deze zaken tijdens de werkzaamheden worden beschadigd, verloren, gestolen of om een andere reden worden vermist dan wel teniet gaan.
- 15.7 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van verkeerd medicijngebruik door de Budgethouder, wanneer deze op verzoek van de Cliënt of diens vertegenwoordiger aan Budgethouder wordt overhandigd.
- 15.8 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van bijzonderheden met betrekking tot voeding, wanneer deze op verzoek van de Cliënt of diens vertegenwoordiger aan Budgethouder wordt aanbevolen.
- 15.9 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor bij Cliënt/Budgethouder of derden ontstane schade als gevolg van verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door of namens Cliënt/Budgethouder of als gevolg van handelen of nalaten door of namens Cliënt/Budgethouder.
- 15.10 De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer en door hen ingeschakelde hulppersonen of derden.

## Artikel 16 - Overmacht

- 16.1 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- 16.2 Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen, of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat (in verhouding) te declareren. Cliënt is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.
- 16.3 Activiteiten die geen doorgang vinden door overmacht bij de Cliënt worden voor 100% in rekening gebracht aan de Cliënt tenzij is gehandeld conform Artikel 11 Afzegging ambulante dienstverlening.

## Artikel 17 - Geschillen

- 17.1 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 17.2 Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de Overeenkomst worden, met uitzondering van de geschillen die tot uitsluitende bevoegdheid van

de kantonrechter behoren of anderszins in strijd zijn met dwingend recht, beslecht door de Rechtbank te 's-Hertogenbosch.

- 17.3 Opdrachtnemer heeft daarnaast altijd het recht het geschil voor te leggen aan de in de vestigingsplaats/ woonplaats van de Cliënt bevoegde rechter.

## Artikel 18 - Privacy, gegevensbescherming en geheimhouding

- 18.1 De Cliënt verleent toestemming aan Opdrachtnemer om zijn/ haar persoonsgegevens of die van de persoon die hij/zij vertegenwoordigt, op te nemen en te verwerken in de persoonsregistratie van Opdrachtnemer die benodigd is voor een goed beheer en exploitatie van haar Dienstverlening en administratieve beheertaken. Deze persoonsregistratie bevat alle noodzakelijke gegevens benodigd om de Dienstverlening op een veilige wijze mogelijk te maken en administratief af te handelen. De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor Opdrachtnemer en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Opdrachtnemer voor haar Dienstverlening derden inschakelt, dan wel wanneer Opdrachtnemer hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 18.2 De persoonsregistratiegegevens beperken zich in principe, tot de door de Cliënt op het inschrijfformulier en zorgovereenkomst ingevulde gegevens, eventueel aangevuld met gegevens op een later moment bekend geworden, benodigd voor een veilige of goede uitvoering van de Dienstverlening of voor administratieve noodzakelijkheid.
- 18.3 Opdrachtnemer legt tijdens haar activiteiten beeldmateriaal vast van de Cliënt, in de vorm van foto's en film voor interactieve begeleiding. De Cliënt is hiermee akkoord tenzij hij/zij aan Totaalzorg Nederland kenbaar maakt hier ernstige bezwaren tegen te hebben. Alsdan zal Totaalzorg geen beeldmateriaal van haar activiteiten vastleggen. Het beeldmateriaal zal vertrouwelijk worden behandeld en alleen maar gebruikt voor verbetering van de individuele zorg van de Cliënt(en). Slechts na uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt zal Totaalzorg Nederland het beeldmateriaal gebruiken ten behoeve van de website –al dan niet op een beveiligd gedeelte-, in foldermateriaal, ter promotie, in een presentatie etc.
- 18.4 Opdrachtnemer zal na beëindiging van de Overeenkomst de Gegevensbestanden van de Cliënt behouden voor een periode van 5 jaren, na afloop waarvan de Gegevensbestanden door Opdrachtnemer zonder verdere aankondiging kunnen worden vernietigd. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van de vernietiging van de Gegevensbestanden.
- 18.5 Opdrachtnemer neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van haar gegevensbeheerssystemen, daarmee rekeninghoudende met de aard van de risico's, de stand der techniek en de kosten van de implementatie daarvan.
- 18.6 Gelet op de aan het gebruik van Internet en e-mail inherente risico's, kan de Opdrachtnemer de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Cliënt gebruikte of verspreide informatie niet garanderen.
- 18.7 Het volledige privacyreglement is op de website te downloaden.
- 18.8 Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel haar daartoe verplicht, is Opdrachtnemer verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van Cliënt/Budgethouder. Cliënt kan ter zake een ontheffing verlenen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 18.9 Behoudens schriftelijke toestemming van Cliënt is Opdrachtnemer niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door Cliënt/Budgethouder ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Cliënt niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

# Algemene Voorwaarden



18.10 Met betrekking tot de medische gegevens van de Cliënt/Budgethouder geldt voorts het bepaalde in artikel 88 van de Wet op de beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en in artikel 7:457 van het Burgerlijk Wetboek.

## **Artikel 19 - Toepasselijk recht**

- 19.1 Op elke Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Cliënt is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- 19.2 Voormelde bepaling is tevens van toepassing indien aan een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij daar woonplaats heeft.

## **Artikel 20 - Wijziging en uitleg van de Algemene Voorwaarden**

- 20.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven en zullen door Opdrachtnemer op verzoek kosteloos worden toegezonden. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens via de website te raadplegen en te downloaden.
- 20.2 In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
- 20.3 Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde/ gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst.