

Algemene Voorwaarden Exploitatie Patiënten Services New Patientline B.V.

Dit zijn de voorwaarden waaronder New Patientline B.V., kantoorhoudende te Zaltbommel, patiënten services aanbiedt.

1. Definities

De hieronder benoemde begrippen hebben in deze algemene voorwaarden de hierna omschreven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven en gelden zowel voor de meervoud- als enkelvoudvorm.

Afnemer: De natuurlijke persoon die als de Gebruiker wordt gedefinieerd, dan wel de natuurlijke of rechtspersoon welke de vergoeding voor de Diensten voldoet aan Patientline;

CCC: Customer Care Center. In de instelling bereikbaar via het patiënten-telefoontoestel, via dect of mobiel daar waar geen patiëntentelefoon beschikbaar is op nummer: **020-7532559**, of van buiten de instelling via **088 0186400 optie 1** of serviceteam@patientline.nl;

Diensten: De Patiënten services die Patientline aan de Afnemer/Gebruiker aanbiedt, zoals o.a. telefoon en televisiediensten, internet of iedere andere soort dienst welke onder de toepasselijkheid van deze Voorwaarden behoren te vallen;

Gebruiker: de natuurlijke persoon welke gebruik maakt van één of meerdere van de Diensten van Patientline;

IVR: Interactive Voice Response Systeem, online via de Patientline website of via de sms dienst.

Patientline: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid New Patientline B.V., kantoorhoudende te Oude Bosscheweg 7 (5301 LA) Zaltbommel en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 68371330;

Overeenkomst: de Overeenkomst tussen de Afnemer/Gebruiker en Patientline B.V. op grond waarvan één of meer Diensten worden geleverd;

Voorzieningen: Het geheel van technische apparatuur ten behoeve van de patiëntentelefoon en — televisie zijnde CAI-apparatuur, video en audio-apparatuur en bedienapparatuur;

SMS-service: De wijze van totstandkoming van de Overeenkomst waarbij de toegang tot de dienstverlening door de Afnemer/Gebruiker wordt verzocht via het gebruik van SMS-berichtjes of een daaraan gelijk gestelde methode.

Betaal-app: De wijze van totstandkoming van de Overeenkomst waarbij de toegang tot de dienstverlening door de Afnemer/Gebruiker wordt verzocht via het gebruik van een applicatie of een daaraan gelijk gestelde methode.

2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Diensten die Patientline aanbiedt en maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

- 2.2** Van deze algemene voorwaarden kan door de Afnemer/Gebruiker niet worden afgeweken en is niet vatbaar voor een afwijkende aanvaarding, tenzij Patientline hier uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt.
- 2.3** De Afnemer/Gebruiker welke nog geen Afnemer/Gebruiker is accepteert de algemene voorwaarden door de bankgegevens bekend te maken ten behoeve van de automatische machtiging of door de patiëntgegevens bekend te maken ten behoeve van de betaling per factuur.
- 2.4** Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden (uitdrukkelijk) is geregeld, dan wel een artikel uit de Voorwaarden op grond van een dwingendrechtelijke bepaling wordt vernietigd of nietig wordt verklaard, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Voorwaarden;
- 2.5** Een exemplaar van onze algemene voorwaarden is te downloaden op www.patientline.nl, zijn zichtbaar op het Patientline informatiekanaal en kan tevens op verzoek kosteloos worden toegestuurd;
- 2.6** Het niet strikt afdwingen van de nakoming van een bepaling in deze algemene voorwaarden houdt niet in dat Patientline afstand doet van haar recht op latere nakoming.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1** De Overeenkomst komt tot stand zodra de Afnemer/Gebruiker Patientline de opdracht geeft tot het activeren van een of meerdere diensten. De activering geschiedt na opdrachtverstrekking en kan plaatsvinden via de SMS-service, Betaal-app, online via de Patientline website www.patientline.nl of telefonisch door een medewerker van het CCC.
- 3.2** Patientline heeft het recht een Afnemer/Gebruiker niet als klant te accepteren, indien er een gegronde vermoeden bestaat dat de klant de Overeenkomst niet naar behoren zal naleven.

4. Duur, beëindiging en wijziging van de overeenkomst

- 4.1** De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd en kan door Afnemer/Gebruiker direct worden opgezegd middels afmelding.
- 4.2** De Afnemer/Gebruiker dient zich uitsluitend af te melden via de patiëntentelefoon, via SMS indien het een SMS-service betreft of van buiten de instelling via telefoonnummer **088-0186400**.

Indien een Afnemer/Gebruiker verhuist naar een andere bedlocatie of bij ontslag uit de instelling, verbreekt dit de Overeenkomst niet. De Afnemer/Gebruiker dient Patientline te allen tijde via de patiëntentelefoon of via SMS indien het een SMS-aanmelding betreft, of 088-0186400 over de verhuizing en ontslag op de hoogte te stellen, opdat Patientline het nodige kan doen om haar Diensten op een propere wijze te leveren aan Afnemer/Gebruiker of juist te beëindigen.

Indien de afmelding vóór 10.00 uur plaats vindt, dan zal er geen extra dag huur in rekening gebracht worden. Gebeurt dit op of ná 10.00 uur, dan zal er een nieuwe huurdag ingaan. Bij

gebruik van de Betaal-app zal de dienst automatisch beëindigt worden na verstrijken van de vooraf door Afnemer/Gebruiker opgegeven gebruikersduur.

- 4.3** Na afmelding zal Patientline de Diensten zo veel als mogelijk per direct, althans dezelfde dag nog de-activeren.
- 4.4** Indien de Afnemer/Gebruiker de verhuizing en/of de afmelding niet, niet juist of niet tijdig doorgeeft zullen de kosten conform de Overeenkomst worden doorberekend. Uitgezonderd hiervan is de Betaal-app, daar wordt automatisch de dienst beëindigt na verstrijken van de vooraf door Afnemer/Gebruiker opgegeven gebruikersduur.
- 4.5** Patientline kan een maximum stellen aan het bedrag waarmee de Afnemer/Gebruiker gebruik kan maken van de diensten. Als in een kort tijdsbestek de gesprekskosten van de Afnemer/Gebruiker buitengewoon hoog zijn, dan wordt de Afnemer/Gebruiker hiervan in kennis gesteld en kan er in overleg een bellimiet ingesteld worden.
- 4.6** Patientline heeft het recht om de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen:
- indien de Afnemer/Gebruiker of Afnemer/Gebruiker niet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden voldoet en de beëindiging door niet-nakoming wordt gerechtvaardigd;
 - indien haar recht om te exploiteren binnen de instelling eindigt.
- 4.7** Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst te gelden, blijven daarna van kracht.
- 4.8** De Afnemer/Gebruiker dienen Patientline steeds tijdig te informeren over veranderingen in zijn naam-, adres-, woonplaats- en bankrekeninggegevens.
- 4.9** Veranderingen in en aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts van toepassing indien deze door Patientline schriftelijk zijn bevestigd

5. Aansluiting

- 5.1** Patientline verstrekt de Afnemer/Gebruiker via het CCC/IVR/website/SMS-service/Betaal-app van Patientline aansluiting van de Diensten. Hiervoor brengt Patientline initiële kosten in rekening, welke beschikbaar zijn via het CCC en het Patientline informatiekanaal.

6. Gebruik van de dienstverlening (telefoon, televisie, terminal, netwerk)

- 6.1** Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Patientline mag de Afnemer/Gebruiker een telefoon en/of televisietoestel, terminal of de software niet (laten) verwijderen, (laten) bewerken of (laten) veranderen.
- 6.2** Patientline kan de Afnemer/Gebruiker uitsluiten van Diensten onder meer in geval van het ontbreken van gegevens van de Gebruiker, bovenmatig gebruik en/of misbruik van de Diensten.
- 6.3** De kwaliteit en beschikbaarheid van het Patientline netwerk kan beïnvloed worden door factoren waarop Patientline geen invloed kan uitoefenen, zoals atmosferische storingen,

lokale fysieke obstakels, de openbare infrastructuur of kabelnetwerk en/of gebreken in (telecommunicatie) netwerken waarmee het Patientline Netwerk is verbonden. Voor gebreken die daaruit voortvloeien is Patientline nimmer aansprakelijk.

7. Tarieven

- 7.1** Patientline brengt de Afnemer/Gebruiker tarieven in rekening in overeenstemming met haar tarievenoverzicht, welke beschikbaar zijn via het CCC en het Patientline informatiekanaal.
- 7.2** Patientline behoudt zich te allen tijde het recht voor prijswijzigingen toe te passen. Deze prijswijziging wordt uiterlijk 14 dagen voorafgaand aan de prijswijziging aan de instelling medegedeeld.

8. Betaling

- 8.1** De afgenomen diensten van Patientline middels aanmelding via de website of via de sms dienst worden geïncasseerd door het bedrijf CM Microincasso. CM Microincasso is een door Patientline gemachtigde incasso instantie. Na afmelding van de Patientline dienst ontvangt de Afnemer/Gebruiker een e-mail of sms met het totaal bedrag van de afgenomen diensten. Deze zullen geïncasseerd worden middels automatische incasso.

- 8.2** De aanmeldingen via CCC diensten van Patientline worden door de Afnemer/Gebruiker betaald op factuurbasis of via automatische incasso. De facturatie hieromtrent zal digitaal per e-mail geschieden.

Indien Afnemer/Gebruiker een papieren factuur wenst te ontvangen in plaats van een gratis, per e-mail te verzenden, digitale factuur zullen hiervoor kosten van €1,- direct bij factuur in rekening worden gebracht.

Verder zullen er kosten ad. €1,- in rekening worden gebracht voor het op aanvraag toezenden van een papieren kostenoverzicht van de door Afnemer/Gebruiker afgenomen diensten.

- 8.3** Na beëindiging van de afname zal het nog openstaande bedrag voor het gebruik via automatische incasso worden geïncasseerd. Indien de Afnemer/Gebruiker heeft gekozen voor betaling per factuur zal Afnemer/Gebruiker na beëindiging van afname een factuur namens Patientline ontvangen.
- 8.4** Indien een automatische incasso van de (eind)factuur niet slaagt of de Afnemer/Gebruiker het automatisch geïncasseerde bedrag laat terugboeken zal de Afnemer/Gebruiker gefactureerd worden voor het openstaande bedrag. Deze factuur kent een betalingstermijn van 14 dagen.
- 8.5** Indien de Afnemer/Gebruiker ervoor heeft gekozen om na afloop van uurperiode de betaling per factuur te laten geschieden, zal betaling middels een overboeking binnen 14 dagen moeten volgen o.v.v. het debiteurennummer.
- 8.6** De gehanteerde betalingstermijn is een fatale termijn. Bij niet tijdige betaling is de Afnemer/Gebruiker dan ook zonder ingebrekestelling in verzuim en is Patientline gerechtigd

vanaf de vervaldatum van de factuur een contractuele rente van 0,75% per maand (waarbij een gedeelte van een maand als hele maand wordt beschouwd) in rekening te brengen.

In het geval van het (niet) tijdig betalen, zal Afnemer/Gebruiker een kosteloze herinnering ontvangen waarbij nogmaals wordt verzocht om het openstaande bedrag per binnen dagen te voldoen.

8.7 Indien naar aanleiding van de herinnering geen volledige en tijdige betaling wordt verricht, zal Patientline Afnemer/Gebruiker in gebreke stellen en – indien ook na de ingebrekestelling niet volledig en tijdig wordt betaald - de vordering conform de toepasselijke wet- en regelgeving met buitengerechtelijke incassokosten verhogen, met een minimum van € 40,-. Tevens behoudt Patientline alle rechten voor om de vordering (hoofdsom) ter incasso aan derden uit te besteden.

8.8 Wanneer de Afnemer/Gebruiker bezwaren heeft tegen de hoogte van een factuur, dient hij deze binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk aan het serviceteam van Patientline mede te delen. Een beroep op verrekening of opschorting van de betalingsverplichting door de Afnemer/Gebruiker, die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, is uitgesloten.

8.9 Daarnaast heeft Patientline het recht om zonder nadere aankondiging de Aansluiting (tijdelijk) te blokkeren, als:

- een automatische incasso niet slaagt en de Afnemer/Gebruiker niet tijdig betaalt;
- de Afnemer/Gebruiker zijn machtiging tot automatische incasso intrekt;
- de Afnemer/Gebruiker het automatisch geïncasseerde bedrag terugboekt;
- als Patientline op redelijke gronden vermoedt dat er oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van de Diensten;

Bij heraansluiting heeft Patientline, het recht de aansluitkosten opnieuw in rekening te brengen.

8.10 De genoemde bedragen in dit artikel kunnen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van de gezinsconsumptie van het CBS.

9. Persoonsgegevens

9.1 Patientline verwerkt de persoonsgegevens van de Afnemer/Gebruiker in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving. Voor meer informatie over deze verwerkingen verwijzen wij u naar onze Privacyverklaring, <https://patientline.nl/privacy-statement/>.

9.2 De Afnemer/Gebruiker kan zich schriftelijk wenden tot het serviceteam van Patientline met het verzoek hem een overzicht te verstrekken van de verwerkingen van de hem betreffende persoonsgegevens. Patientline verstrekt dit overzicht uiterlijk binnen 28 dagen en kan hiervoor een vergoeding in rekening brengen.

9.3 Op schriftelijk verzoek van de Gebruiker, gericht aan het serviceteam van Patientline, zal Patientline een gespecificeerde rekening toezenden. Patientline verstrekt dit overzicht binnen uiterlijk 28 dagen na verzoek en kan hiervoor een vergoeding in rekening brengen.

10. Aansprakelijkheid van Patientline

- 10.1** Patientline is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met niet ongebruikelijke storingen in het netwerk van Patientline, en/of de situatie zoals beschreven in artikel 6.2 en 6.3.
- 10.2** Als de Afnemer/Gebruiker schade lijdt welke is toe te rekenen aan Patientline, is de eventuele vergoedingsplicht van Patientline beperkt tot de (directe) zaaks- en personenschade, één en ander tot een maximum van € 500,- per gebeurtenis.
- 10.3** Voor vermogensschade is Patientline uitsluitend aansprakelijk in geval van opzet of grove schuld van niet-leidinggevend personeel van Patientline BV., één en ander tot een maximum van € 500,- per gebeurtenis, waarbij de aansprakelijkheid van Patientline BV voor vermogensschade jegens al haar Gebruikers en Afnemers als gevolg van één en dezelfde gebeurtenis nooit meer zal bedragen dan € 25.000,- . In laatstgenoemd geval zal Patientline de vorderingen van haar Gebruikers en/of Afnemers naar evenredigheid voldoen.
- 10.4** Wanneer een vordering niet binnen 1 jaar na het ontstaan daarvan bij Patientline is ingediend, vervallen alle rechten ter zake. De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing als sprake is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Patientline.
- 10.5** Patientline neemt geen verantwoordelijkheid voor adviezen of mededelingen van derden over de Patientline Diensten. Wij adviseren u om altijd navraag te doen bij het CCC of op een andere daartoe door Patientline aangewezen wijze.

11. Aansprakelijkheid Afnemer/Gebruiker

- 11.1** De Afnemer/Gebruiker is aansprakelijk voor schade van Patientline die door een aan de Afnemer/Gebruiker toerekenbare tekortkoming is ontstaan.
- 11.2** De Afnemer/Gebruiker vrijwaart Patientline tegen aanspraken van derden voor vergoeding van schade die deze derden op Patientline verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door de Afnemer/Gebruiker van zijn Aansluiting is gemaakt.