

ALGEMENE VOORWAARDEN

BOSEC / MULTICARE GROEP

Multicare, Bosec Medical, Bosec Aeromedical en Bosec Event Medical

Inhoudsopgave

1. Definities en groepsbereik
 2. Toepasselijkheid en rangorde
 3. Offertes, totstandkoming en wijzigingen
 4. Uitvoering van diensten algemeen
 5. Medische dienstverlening en professionele autonomie
 6. Evenementenzorg en medische posten
 7. Medisch transport, repatriëring en aeromedical diensten
 8. Bedrijfszorg, offshore/maritieme zorg, opleidingen en levering van zaken
 9. Verplichtingen van opdrachtgever
 10. Personeel, hulppersonen en onderaanneming
 11. Tarieven, meerwerk en prijswijzigingen
 12. Facturering, betaling en zekerheid
 13. Annulering, vermindering en verplaatsing van opdrachten
 14. Klachten, incidenten en Wkkgz
 15. Privacy, medische gegevens en geheimhouding
 16. Rapportage, dossiers en intellectuele eigendom
 17. Materialen, hulpmiddelen, eigendom en retour
 18. Overmacht en bijzondere omstandigheden
 19. Aansprakelijkheid
 20. Vrijwaring
 21. Non-solicitatie, gedrag en publiciteit
 22. Overdracht, groepsmaatschappijen en derdenbeding
 23. Duur, opzegging en ontbinding
 24. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en vindplaats
- Bijlage 1. Dienstspectifieke minimumeisen en faciliteiten

Artikel 1. Definities en groepsbereik

1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder Opdrachtnemer: de rechtspersoon binnen de Bosec / Multicare Groep die de offerte uitbrengt, de opdracht bevestigt of feitelijk de diensten verricht. Daaronder kunnen, voor zover zij deze voorwaarden van toepassing verklaren, onder meer vallen: Multicare, Bosec Medical, Bosec Aeromedical en Bosec Event Medical. De exacte juridische naam, KvK-nummer en vestigingsplaats staan in de offerte, opdrachtbevestiging of factuur.

1.2. Onder Groep wordt verstaan: Opdrachtnemer en met haar verbonden groepsmaatschappijen in de zin van artikel 2:24b BW, handelsnamen en door haar ingeschakelde hulppersonen, medewerkers, vrijwilligers, zzp'ers, artsen, verpleegkundigen, instructeurs, chauffeurs, centralisten, coördinatoren en onderaannemers.

1.3. Onder Opdrachtgever wordt verstaan: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een overeenkomst sluit, aan Opdrachtnemer een opdracht verstrekt, een offerte accepteert of voor wie Opdrachtnemer werkzaamheden verricht.

1.4. Onder Dienst(en) wordt verstaan: alle werkzaamheden, leveringen en dienstverlening van Opdrachtnemer, waaronder in ieder geval medische dienstverlening, evenementenzorg, bedrijfszorg, medische detachering of inzet van personeel, medische posten, offshore en maritieme medische dienstverlening, opleidingen en trainingen, medische advisering, medische transportdiensten, repatriëring, aeromedical begeleiding, ambulance- of patiëntenvervoer voor zover wettelijk toegestaan, levering, verhuur of inrichting van medische of EHBO-ruimten, en alle daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.5. Onder Overeenkomst wordt verstaan: iedere overeenkomst, offerte, opdrachtbevestiging, werkbond, zorgplan, inzetplan, rooster, vervoersopdracht, opleidingsafspraken, bijlage of nadere afspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

1.6. Onder Patiënt of Zorgvrager wordt verstaan: de persoon aan wie feitelijk zorg, eerste hulp, medische begeleiding, triage, behandeling, observatie of vervoer wordt verleend. Een Patiënt is niet automatisch Opdrachtgever.

1.7. Onder Professionele standaard wordt verstaan: de op de Dienst toepasselijke wet- en regelgeving, richtlijnen, protocollen en professionele normen. Deze definitie is bedoeld om de uitvoering door Opdrachtnemer te duiden en legt geen zelfstandige medische, beroepsinhoudelijke of zorginhoudelijke verplichtingen bij Opdrachtgever, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen of uit dwingend recht volgt.

1.8. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken over schriftelijk, wordt mede bedoeld per e-mail of via een door Opdrachtnemer gebruikt digitaal systeem, tenzij de wet of de Overeenkomst uitdrukkelijk een andere vorm voorschrijft.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, werkzaamheden, leveringen en rechtsverhoudingen van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.2. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Opdrachtnemer deze voorwaarden schriftelijk en uitdrukkelijk aanvaardt.

2.3. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen voor de specifieke Overeenkomst waarvoor zij schriftelijk zijn overeengekomen. Zij gelden niet automatisch voor andere of toekomstige opdrachten.

2.4. Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: (a) dwingend recht, (b) de schriftelijke Overeenkomst of opdrachtbevestiging, (c) dienstspecifieke bijlagen zoals een zorgplan, inzetplan, vervoersplan of opleidingsvoorwaarden, (d) deze algemene voorwaarden, (e) overige documentatie van Opdrachtnemer.

2.5. Indien een bepaling nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van kracht. Voor zakelijke Opdrachtgevers zullen partijen de ongeldige bepaling vervangen door een rechtsgeldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

2.6. Indien Opdrachtgever consument is, gelden deze voorwaarden alleen voor zover zij niet in strijd zijn met dwingend consumentenrecht. Bepalingen die voor consumenten niet geldig zijn, blijven gelden in rechtsverhoudingen met zakelijke opdrachtgevers.

2.7. Deze voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van alle door Opdrachtnemer betrokken groepsmaatschappijen, bestuurders, medewerkers, vrijwilligers, hulppersonen, onderaannemers en door Opdrachtnemer ingeschakelde derden. Zij kunnen zich rechtstreeks op deze voorwaarden beroepen.

Artikel 3. Offertes, totstandkoming en wijzigingen

3.1. Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk een aanvaardingstermijn is vermeld. Kennelijke fouten of verschrijvingen binden Opdrachtnemer niet.

3.2. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer, schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever, ondertekening door partijen, het verstrekken van een opdracht, het betalen van een voorschot of de feitelijke aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtnemer.

3.3. Een samengestelde offerte verplicht Opdrachtnemer niet om slechts een gedeelte van de opdracht tegen een evenredig gedeelte van de prijs uit te voeren, tenzij Opdrachtnemer daarmee schriftelijk instemt.

3.4. Alle gegevens die aan een offerte ten grondslag liggen, zoals bezoekersaantallen, risicoanalyses, medische informatie, vluchtgegevens, locatiegegevens, vergunningseisen, inzeturen en faciliteiten, worden geacht door Opdrachtgever volledig en juist te zijn verstrekt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid daarvan.

3.5. Wijzigingen in aard, omvang, locatie, tijd, risico, bezoekersaantal, programma, vergunningseisen, patiëntconditie, vervoersmodaliteit, route, inzetniveau of andere relevante omstandigheden kunnen leiden tot aanpassing van prijs, planning, personele inzet, materialen en voorwaarden. Bij consumenten zullen (prijs)wijzigingen beperkt blijven tot wijzigingen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor veilige en verantwoorde uitvoering van de Dienst.

3.6. Meerwerk wordt afzonderlijk in rekening gebracht op basis van de op dat moment geldende tarieven, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Onder meerwerk vallen in ieder geval extra uren, uitloop, aanvullende inzet, extra materialen, gewijzigde vergunningseisen, extra rapportage, extra transporten, wachttijd, spoedinzet en werkzaamheden die nodig zijn door onjuiste of onvolledige informatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal, voor zover mogelijk, Opdrachtgever vóór uitbreiding van de opdracht schriftelijk en duidelijk informeren over de omvang en prijs van het meerwerk of, als die prijs redelijkerwijs niet vooraf vaststaat, de wijze van de prijsberekening.

Artikel 4. Uitvoering van diensten algemeen

4.1. Opdrachtnemer verricht haar Diensten als inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een resultaatsverplichting is overeengekomen. Opdrachtnemer staat niet in voor een medisch, organisatorisch, operationeel, vervoers- of commercieel resultaat.

4.2. Opdrachtnemer bepaalt, met inachtneming van de Overeenkomst en de Professionele standaard, op welke wijze de Diensten worden uitgevoerd, welke medewerkers worden ingezet, welke materialen worden gebruikt en of derden worden ingeschakeld. Opdrachtnemer zal daarbij de belangen van Opdrachtgever en eventuele Patiënten redelijk meewegen.

4.3. Opdrachtnemer mag de overeengekomen dienstverlening aanpassen, beperken, opschorten of staken indien dat naar haar professionele of operationele beoordeling noodzakelijk is voor veiligheid, arbeidsomstandigheden, wettelijke naleving, uitvoering van het overeengekomen inzetniveau of bescherming van medewerkers, patiënten of derden.

4.4. Opdrachtnemer is niet gehouden tot werkzaamheden die in strijd zijn met wet- en regelgeving, professionele normen, vergunningen, protocollen, medische ethiek, veiligheid of redelijke instructies van bevoegde autoriteiten.

4.5. Indien Opdrachtnemer constateert dat het overeengekomen of vergunde minimumzorgniveau niet langer veilig of verantwoord kan worden gehandhaafd, mag Opdrachtnemer haar werkzaamheden aanpassen, opschorten of beëindigen en daarvan melding maken aan de vergunningverlener, GHOR, GGD, veiligheidsregio, gemeente of andere bevoegde instantie, zonder daardoor schadelijk te worden.

4.6. Opdrachtnemer verricht geen beveiligingsdiensten, crowd control, ordehandhaving of politietaken, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk als afzonderlijke Dienst is overeengekomen en wettelijk is toegestaan. Beveiligings- en crowdmanagementtaken blijven verantwoordelijkheid van Opdrachtgever of diens beveiligingsorganisatie.

4.7. Termijnen, aanrijtijden, responstijden, levertijden en planning zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fataal overeengekomen. Bij overschrijding moet Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk een redelijke termijn bieden om alsnog na te komen, voor zover nakoming nog mogelijk en zinvol is.

Artikel 5. Medische dienstverlening en professionele autonomie

5.1. Medische werkzaamheden worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en de betrokken zorgverleners. De medische inhoudelijke uitvoering, dossiervoering en professionele beoordeling zijn verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en/of de betrokken zorgverlener voor zover deze op grond van wet, Overeenkomst of professionele norm op hen rusten. Opdrachtgever is daarvoor niet verantwoordelijk, tenzij Opdrachtgever zelf als zorgverlener optreedt, zelf medische verantwoordelijkheid heeft aanvaard of dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

5.2. Opdrachtnemer en haar zorgverleners behouden te allen tijde professionele autonomie. Opdrachtgever mag geen instructies geven die zien op medische indicatiestelling, triage, behandeling, doorverwijzing, overdracht, dossiervoering of het al dan niet delen van medische gegevens.

5.3. Opdrachtnemer is geen vervanging van de reguliere spoedzorgketen, huisartsenpost, Regionale Ambulancevoorziening, meldkamer ambulancezorg of andere publieke hulpdienst, tenzij uitdrukkelijk en wettelijk toegestaan anders is overeengekomen. Bij spoed, calamiteiten of noodzaak tot ambulancezorg kan Opdrachtnemer 112, MKA, HAP, RAV, GHOR of andere ketenpartners inschakelen.

5.4. Opdrachtnemer mag zorg weigeren, beperken of overdragen indien de zorgvraag buiten de afgesproken Dienst, beschikbare middelen, veiligheidssituatie of wettelijke mogelijkheden valt.

5.5. Patiënten behouden hun wettelijke rechten. Indien een Patiënt behandeling weigert, een post verlaat of niet meewerkt aan medisch noodzakelijke informatieverstrekking, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor gevolgen daarvan, behoudens voor zover sprake is van aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.

5.6. Medische adviezen, fit-to-fly adviezen, triagebeslissingen, overdrachten en behandelingen worden gegeven op basis van de op dat moment bekende informatie. Opdrachtgever, Patiënt en eventuele verwijzers zijn verantwoordelijk voor volledige en juiste informatie over medische toestand, medicatie, infectierisico, mobiliteit, hulpmiddelen, gewicht, reisdocumenten en relevante voorgeschiedenis.

5.7. Opdrachtnemer mag in het belang van de Patiënt, veiligheid of wettelijke naleving afwijken van organisatorische afspraken met Opdrachtgever, bijvoorbeeld door vervoer niet uit te voeren, extra medische begeleiding te verlangen, opschaling te adviseren, inzet te verhogen of een Patiënt over te dragen aan reguliere zorg.

5.8. Voor zover Opdrachtnemer kwalificeert als zorgaanbieder, blijven de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen op Opdrachtnemer rusten. Deze voorwaarden beogen die verplichtingen niet bij Opdrachtgever te leggen en geven Opdrachtgever geen bevoegdheid om medische inhoud, triage, behandeling, dossiervoering, klachtenafhandeling of professionele beoordeling van zorgverleners te sturen.

5.9. Indien een Dienst valt onder de Wet toetreding zorgaanbieders of andere toelatings-, meld- of vergunningsplichtige zorgwetgeving, wordt de Dienst alleen uitgevoerd voor zover Opdrachtnemer of de verantwoordelijke contractpartij aan de toepasselijke wettelijke vereisten voldoet. Opdrachtgever erkent dat wijzigingen in wet- en regelgeving kunnen leiden tot aanpassing, opschorting of weigering van dienstverlening.

5.10. Opdrachtgever onthoudt zich van instructies over medische handelingen, indicatiestelling, triage, behandeling, medicatie, vervoerbeslissingen, overdracht of dossiervoering, tenzij Opdrachtgever zelf in een wettelijk bevoegde zorgrelatie optreedt en dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de individuele bevoegdheid of bekwaamheid van door Opdrachtnemer ingezette zorgverleners.

5.11. Diensten die juridisch kwalificeren als ambulancezorg in de zin van de Wet ambulancezorgvoorzieningen worden in Nederland uitsluitend uitgevoerd voor zover dit wettelijk is toegestaan, bijvoorbeeld in opdracht van of onder verantwoordelijkheid van een aangewezen Regionale Ambulancevoorziening, dan wel buiten de reikwijdte van exclusieve publieke ambulancezorg.

5.12. Waar relevant sluit Opdrachtnemer aan bij de toepasselijke landelijke of regionale protocollen voor ambulancezorg, laag-, midden- of hoogcomplexe zorg, evenementenzorg en overdracht aan ketenpartners.

Deze protocollen zijn hulpmiddelen voor professioneel handelen en nemen de professionele beoordeling van de individuele zorgverlener niet weg.

Artikel 6. Evenementenzorg en medische posten

6.1. Bij evenementenzorg baseert Opdrachtnemer haar inzet op onder meer aard van het evenement, bezoekersaantal, doelgroep, locatie, duur, weersverwachting, bereikbaarheid, vergunningseisen, risicoanalyse, ervaringen met vergelijkbare evenementen en de relevante professionele normen.

6.2. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor vergunningen, crowdmanagement, beveiliging, brandveiligheid, terreinindeling, bezoekersstromen, bereikbaarheid voor hulpdiensten, communicatievoorzieningen, veilige arbeidsomstandigheden en alle faciliteiten die nodig zijn voor de medische inzet.

6.3. Indien een vaste medische post, EHBO-post, behandelruimte of observatieruimte is overeengekomen, zorgt Opdrachtgever tijdig en kosteloos voor alle overeengekomen faciliteiten, waaronder voldoende oppervlakte, verharde en geëgaliseerde vloer, verlichting, elektriciteit, klimaatbeheersing, watervoorziening, hygiëne, toiletten, tafels, stoelen, afvalvoorzieningen, bewegwijzering, bereikbaarheid, afscherming, communicatie en beveiliging bij de post.

6.4. Indien faciliteiten ontbreken of onvoldoende zijn, mag Opdrachtnemer de inzet aanpassen, aanvullende voorzieningen verlangen, werkzaamheden opschorten of zelf voorzieningen regelen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag tekortkomingen melden aan vergunningverlener, GHOR, locatiehouder of andere bevoegde partijen indien zij dat noodzakelijk acht.

6.5. Opdrachtgever zorgt ervoor dat Opdrachtnemer tijdig beschikt over actuele draaiboeken, vergunningen, plattegronden, calamiteitenplannen, portfoonkanalen, contactpersonen, sleutels/passen, aanrijroutes, parkeerplaatsen, afspraken met beveiliging en relevante veiligheidsinformatie.

6.6. Bij opschaling, groot aanbod van slachtoffers, dreigende calamiteit, extreem weer, geweld, infectierisico, middelenincidenten of andere verstoring mag Opdrachtnemer haar personeel en middelen inzetten waar dit medisch of operationeel noodzakelijk is, ook indien dit afwijkt van het oorspronkelijke inzetplan.

6.7. De inzet van Opdrachtnemer is beperkt tot het afgesproken inzetgebied, de afgesproken tijden en de afgesproken zorgniveaus, tenzij Opdrachtnemer uit professionele noodzaak of na aanvullende opdracht anders besluit.

6.8. Opdrachtgever erkent dat evenementenzorg plaatsvindt in een dynamische omgeving. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door crowdmanagement, terreinrisico's, gebrekkige faciliteiten, bezoekersgedrag, weersomstandigheden, onvoldoende beveiliging, gebrekkige communicatie of onjuiste informatie van Opdrachtgever.

6.9. Bij evenementenzorg geldt het schriftelijk overeengekomen zorgniveau, waaronder aantallen, functies, kwalificatieniveaus, arts-/verpleegkundige inzet, voertuigen, openingstijden, bereikbaarheid en inzetlocaties, als minimum voor zover dit voortvloeit uit de Overeenkomst, vergunning, GHOR-/GGD-advies, zorgplan, veiligheidsplan of afspraken met ketenpartners. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarstelling van de overeengekomen personele en materiële inzet voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt.

6.10. Opdrachtgever verstrekt alle informatie die nodig is voor een deugdelijke risicoanalyse en zorgplanning, waaronder bezoekersaantallen, doelgroep, locatie, programma, alcohol-/drugsbeleid, weerscenario, terreinrisico's, bereikbaarheid, eerdere incidenten, vergunningvoorschriften en aanwijzingen van gemeente, GHOR, GGD, politie, brandweer of veiligheidsregio.

6.11. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor hygiënische en veilige evenementfaciliteiten, waaronder voldoende toiletten, handenwasgelegenheden, schoonmaak, afvalafvoer, drinkwater, ventilatie, voedselveiligheid door cateraars, infectiepreventie en passende maatregelen bij uitbraken of verdenking van infectieziekten. Opdrachtnemer mag gebrekkige hygiëne of infectierisico melden en de inzet daarop aanpassen.

6.12. De medische post en het zorgteam zijn geen opslagplaats, rustruimte of servicepunt voor organisatorische zaken. Toegang tot de post mag door Opdrachtnemer worden beperkt ter bescherming van privacy, rust, hygiëne, veiligheid en continuïteit van zorg.

6.13. Opdrachtgever zal de overeengekomen of vergunde medische inzet, waaronder minimale bezetting, functies, kwalificatieniveaus, aanwezigheid van artsen of verpleegkundigen, voertuigen, openingstijden en

postbezetting, niet verminderen, wegsturen, herplaatsen, blokkeren of anderszins onmogelijk maken zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtnemer. Indien toestemming van vergunningverlener, GHOR, GGD, gemeente of andere bevoegde instantie nodig is, zorgt Opdrachtgever daarvoor vooraf.

6.14. Indien door handelen, nalaten of instructies van Opdrachtgever, of door derden waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, het overeengekomen of vergunde minimumzorgniveau niet langer kan worden gehandhaafd, mag Opdrachtnemer haar inzet aanpassen, opschorten of staken en, indien redelijkerwijs noodzakelijk, de vergunningverlener, GHOR, GGD, gemeente, veiligheidsregio of andere bevoegde partij informeren. De overeengekomen vergoeding, reeds gemaakte kosten en redelijke extra kosten blijven verschuldigd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken, boetes, maatregelen en schade die daaruit voortvloeien, voor zover deze niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.

Artikel 7. Medisch transport, repatriëring en aeromedical diensten

7.1. Diensten op het gebied van medisch transport, repatriëring en aeromedical begeleiding bestaan, afhankelijk van de Overeenkomst, uit coördinatie, medische beoordeling, inzet van escort, ambulance- of patiëntenvervoer, begeleiding op lijnvlucht, air ambulance, ground handling, overdracht, medische apparatuur, communicatie met verzekeraars, ziekenhuizen, familie, autoriteiten, luchtvaartmaatschappijen of vervoerders.

7.2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, treedt Opdrachtnemer bij luchtvervoer op als medisch dienstverlener, coördinator of tussenpersoon en niet als luchtvervoerder. Voor luchtvervoer gelden daarnaast de voorwaarden en aansprakelijkheidsregimes van de betrokken luchtvaartmaatschappij, operator, broker, luchthaven, ground handler en toepasselijke internationale verdragen.

7.3. Uitvoering is afhankelijk van medische geschiktheid van de Patiënt, fit-to-fly beoordeling, beschikbaarheid van personeel, voertuigen, vliegtuigen, stoelen, stretchers, medische apparatuur, zuurstof, visa, reisdocumenten, toestemming van artsen, ziekenhuizen, luchtvaartmaatschappijen, verzekeraars en autoriteiten, weersomstandigheden, slots, airport handling, douane, immigratie en veiligheidssituatie.

7.4. Opdrachtgever en/of Patiënt zorgen tijdig voor volledige medische informatie, toestemmingen, reisdocumenten, verzekeringsgegevens, contactgegevens, overdrachtsbrieven, medicatie, hulpmiddelen, informatie over infectierisico en alle overige informatie die Opdrachtnemer redelijkerwijs nodig heeft.

7.5. Opdrachtnemer mag een transport, repatriëring of vlucht weigeren, opschorten, afbreken of aanpassen indien dit medisch, operationeel, juridisch, luchtvaartkundig of veiligheidstechnisch noodzakelijk is. Eventuele gemaakte kosten en niet-restitueerbare kosten van derden blijven voor rekening van Opdrachtgever.

7.6. Tijden van vertrek, aankomst, overdracht en terugkeer zijn indicatief. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertraging, gemiste aansluitingen, weigering door luchtvaartmaatschappijen of autoriteiten, weersinvloeden, technische problemen, medische verslechtering, wijzigingen door derden of andere omstandigheden buiten haar invloedssfeer.

7.7. Indien tijdens transport of repatriëring medische verslechtering optreedt, mag de zorgverlener naar eigen professionele oordeel handelen, omleiden, een tussenstop maken, reguliere hulpdiensten inschakelen, vervoer afbreken, extra middelen of personeel inzetten of de Patiënt overdragen aan een zorginstelling. De kosten daarvan komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

7.8. Bij aeromedical begeleiding, medische escort, lijnvluchten, stretchertransport, air ambulance of repatriëring geldt dat de luchtvaartmaatschappij, luchtvaartoperator, airport authority, gezagvoerder en betrokken autoriteiten eigen voorwaarden, veiligheidsregels en beslissingsbevoegdheden hebben. Opdrachtnemer kan toelating tot vlucht, instap, zuurstofvoorziening, bagage, vertraging, omleiding, annulering of operationele uitvoering door deze derden niet garanderen.

7.9. Bij luchtvervoer blijven passagiersrechten, luchtvervoerdersaansprakelijkheid en bagage-/vertragingsaansprakelijkheid in beginsel geregeld door de vervoersovereenkomst met de luchtvaartmaatschappij of operator en door toepasselijke internationale en Europese regelgeving. Opdrachtnemer is daarvoor niet aansprakelijk indien zij niet zelf als luchtvervoerder optreedt.

7.10. Medische geschiktheid voor reizen of vliegen wordt beoordeeld op basis van de beschikbare medische informatie, actuele toestand, vervoersomstandigheden en eisen van de vervoerder. Een fit-to-fly of vergelijkbare beoordeling is altijd momentgebonden en geen garantie dat de Patiënt zonder complicaties kan reizen.

Artikel 8. Bedrijfszorg, offshore/maritieme zorg, opleidingen en levering van zaken

- 8.1. Bij bedrijfszorg, medische centra, offshore of maritieme zorg blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor veilige werkomstandigheden, RI&E, toegang, communicatiemiddelen, evacuatiemogelijkheden, noodplannen, locatie-informatie, gevaarlijke stoffen, vergunningen en instructies aan eigen personeel en derden.
- 8.2. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor arbeidsveiligheidsbeleid, bedrijfsvoering, productieprocessen, vaartuig- of offshoreveiligheid, brandveiligheid of vergunningnaleving van Opdrachtgever, tenzij dit uitdrukkelijk als afzonderlijke adviesopdracht is overeengekomen.
- 8.3. Opleidingen, trainingen, certificaten en herhalingslessen worden uitgevoerd volgens het toepasselijke opleidingsprogramma. Deelname, aanwezigheid, vaardigheid en het behalen van leerdoelen of examens blijven mede afhankelijk van de deelnemer. Opdrachtnemer staat niet in voor het slagen van deelnemers.
- 8.4. Certificaten, pasjes en verklaringen worden alleen verstrekt indien aan de toepasselijke eisen is voldaan en alle verschuldigde bedragen zijn betaald. Duplicaten kunnen tegen vergoeding worden verstrekt.
- 8.5. Voor levering, verhuur of inrichting van zaken, medische materialen, EHBO-middelen, behandelruimten of apparatuur geldt dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor juist gebruik, onderhoud, opslag, toegangsbeveiliging en naleving van instructies, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 9. Verplichtingen van opdrachtgever

- 9.1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze nodig is of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst.
- 9.2. Opdrachtgever zorgt voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden voor personeel en hulppersonen van Opdrachtnemer en voor naleving van de Arbeidsomstandighedenwet en overige toepasselijke veiligheidsvoorschriften op de locatie.
- 9.3. Opdrachtgever zorgt dat Opdrachtnemer toegang heeft tot locaties, patiënten, documenten, communicatiemiddelen, voorzieningen en contactpersonen die noodzakelijk zijn voor de Dienst.
- 9.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor door haar of namens haar verstrekte gegevens, tekeningen, plattegronden, roosters, medische informatie, vergunningen, risicoanalyses, bezoekersaantallen en instructies. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat deze informatie onjuist, onvolledig of te laat is verstrekt, tenzij Opdrachtnemer de onjuistheid redelijkerwijs had behoren te ontdekken.
- 9.5. Opdrachtgever meldt onverwijld alle omstandigheden die de Dienst kunnen beïnvloeden, waaronder wijzigingen in programma, bezoekersaantal, locatie, risico's, patiëntconditie, infectiegevaar, weersituatie, vergunningseisen, veiligheid, bereikbaarheid, personele bezetting of faciliteiten.
- 9.6. Opdrachtgever zal medewerkers van Opdrachtnemer respectvol behandelen en beschermen tegen agressie, intimidatie, discriminatie, geweld, ongewenste publiciteit en onveilige situaties. Opdrachtnemer mag haar werkzaamheden staken indien veiligheid of waardigheid van haar mensen niet kan worden gewaarborgd.
- 9.7. Opdrachtgever zorgt ervoor dat door hem ingeschakelde medewerkers, vrijwilligers, beveiligers, locatiehouders, leveranciers en andere derden de overeengekomen medische inzet niet hinderen en geen instructies geven waardoor het overeengekomen of vergunde minimumzorgniveau niet langer wordt gehaald. Indien een dergelijke situatie ontstaat, meldt Opdrachtgever dit onmiddellijk aan Opdrachtnemer en treft hij onverwijld passende maatregelen.

Artikel 10. Personeel, hulppersonen en onderaanneming

- 10.1. Opdrachtnemer bepaalt welke personen worden ingezet en mag personen vervangen indien zij dit nodig acht. Opdrachtnemer streeft ernaar dat medewerkers voldoen aan de overeengekomen kwalificaties en toepasselijke wettelijke eisen.
- 10.2. Opdrachtnemer mag derden, onderaannemers, zzp'ers, vrijwilligers, artsen, verpleegkundigen, instructeurs, chauffeurs, vervoerders, brokers, operators en andere hulppersonen inschakelen. Waar redelijkerwijs van toepassing verlangt Opdrachtnemer dat zij voldoen aan vergelijkbare kwaliteitseisen.

10.3. Kosten voor door Opdrachtgever verlangde aanvullende screening, accreditatie, kleding, introductie, training, veiligheidsportalen, medische keuringen, toegangspassen of locatiegebonden opleidingen komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.4. Opdrachtgever mag gedurende de Overeenkomst en gedurende twaalf maanden na afloop geen medewerkers, vrijwilligers, zzp'ers of hulppersonen van Opdrachtnemer rechtstreeks of indirect benaderen, in dienst nemen of buiten Opdrachtnemer om laten werken, tenzij Opdrachtnemer vooraf schriftelijk toestemming geeft.

10.5. Bij overtreding van artikel 10.4 door een zakelijke Opdrachtgever verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 25.000 per overtreding, vermeerderd met EUR 1.000 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op aanvullende schadevergoeding.

Artikel 11. Tarieven, meerwerk en prijswijzigingen

11.1. Alle tarieven zijn exclusief btw, heffingen, reiskosten, verblijfskosten, parkeerkosten, tolkosten, brandstofkosten, luchthavengelden, handlingkosten, vergunningkosten, medicatie, verbruiksmaterialen, medische disposables, zuurstof, bijzondere apparatuur, derde-kosten en overige kosten, tenzij schriftelijk anders vermeld.

11.2. Opdrachtnemer mag kostenverhogingen doorberekenen die na de offerte of tijdens de Overeenkomst ontstaan, waaronder loon- en cao-stijgingen, premies, brandstof, verzekeringen, materialen, externe tarieven, vergunningseisen, inflatie, valutakoersen, luchthavengelden, vervoerskosten en overheidsmaatregelen.

11.3. Bij structurele opdrachten mag Opdrachtnemer tarieven jaarlijks indexeren en daarnaast tussentijds aanpassen bij kostprijsverhogende omstandigheden of wijzigingen in wet- en regelgeving.

11.4. Opdrachtnemer zal, voor zover mogelijk, een consument vóór ingang van de kostprijsverhogende omstandigheden schriftelijk en duidelijk informeren over de omvang en prijs van de kostprijsverhogende omstandigheden of, als die prijs redelijkerwijs niet vooraf vaststaat, de wijze van de prijsberekening.

11.5. Indien werkzaamheden buiten de afgesproken uren plaatsvinden, gelden de overeengekomen of gebruikelijke toeslagen voor avond-, nacht-, weekend-, feestdag-, spoed- en overwerkuren.

11.6. Wachtijd, uitloop, vertraging door Opdrachtgever of derden, extra overleg, extra rapportage, extra reistijd en extra overdrachten worden als meerwerk gefactureerd.

11.7. Indien Opdrachtgever consument is, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst kosteloos te beëindigen indien binnen drie maanden na totstandkoming van de Overeenkomst een prijsverhoging plaatsvindt die niet voortvloeit uit wettelijke verplichtingen.

Artikel 12. Facturering, betaling en zekerheid

12.1. Opdrachtnemer mag vooraf, tussentijds, periodiek of achteraf factureren. Opdrachtnemer mag een voorschot, aanbetaling, depot of zekerheid verlangen voordat zij werkzaamheden start of voortzet.

12.2. Facturen moeten binnen veertien dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen of op de factuur staat vermeld.

12.3. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, voor zover dwingend recht geen nadere ingebrekestelling vereist. Zakelijke opdrachtgevers zijn wettelijke handelsrente verschuldigd; consumenten zijn wettelijke rente verschuldigd na de wettelijk vereiste aanmaning.

12.4. Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van Opdrachtgever. Voor zakelijke opdrachtgevers bedragen buitengerechtelijke incassokosten ten minste 15% van het openstaande bedrag met een minimum van EUR 250, tenzij de werkelijke redelijke kosten hoger zijn.

12.5. Betalingen strekken eerst in mindering op kosten, daarna op rente en daarna op de oudste openstaande hoofdsommen, ook indien Opdrachtgever een andere betalingsomschrijving vermeldt.

12.6. Opdrachtgever mag betalingen niet opschorten of verrekenen, tenzij Opdrachtgever consument is en dwingend recht anders bepaalt of Opdrachtnemer schriftelijk instemt.

12.7. Bij betalingsachterstand, onvoldoende zekerheid, faillissement, surseance, beslag, liquidatie of gegronde twijfel aan kredietwaardigheid mag Opdrachtnemer haar werkzaamheden opschorten, extra zekerheid verlangen of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, onverminderd haar recht op betaling en schadevergoeding.

Artikel 13. Annulering, vermindering en verplaatsing van opdrachten

13.1. Annulering, vermindering of verplaatsing van een opdracht kan alleen schriftelijk. De annulering geldt pas nadat Opdrachtnemer de ontvangst schriftelijk heeft bevestigd.

13.2. Bij annulering is Opdrachtgever steeds verschuldigd: alle reeds gemaakte kosten, alle niet-annuleerbare kosten van derden, alle kosten van gereserveerde materialen en personeel, plus een redelijke vergoeding voor gedeelde bezetting en administratie. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt daarnaast minimaal 15% van het offertebedrag met een minimum van EUR 250.

13.3. Voor evenementenzorg, medische posten, opleidingen op maat, bedrijfszorgprojecten en vergelijkbare opdrachten gelden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de volgende annuleringspercentages over het geannuleerde deel van de opdracht: meer dan 3 maanden voor aanvang: werkelijke kosten plus 15%; 3 tot 2 maanden voor aanvang: 60%; 2 tot 1 maand voor aanvang: 85%; binnen 1 maand voor aanvang of na aanvang: 100%.

13.4. Voor repatriëring, aeromedical diensten, transporten, vluchtbegeleiding en spoedopdrachten gelden de kosten van derden, geboekte tickets, operators, ambulances, hotels, visa, handling, medisch personeel, materialen en planning als direct verschuldigd zodra deze zijn aangegaan. Bij annulering binnen 72 uur voor geplande start is het volledige overeengekomen bedrag verschuldigd, tenzij Opdrachtnemer aantoonbaar kosten heeft kunnen vermijden.

13.5. Vermindering van personele inzet, uren, bezoekersaantal, vervoer, materialen of zorgniveau na bevestiging leidt niet automatisch tot prijsvermindering indien Opdrachtnemer daarvoor personeel, materialen of derden heeft gereserveerd. Vermindering is niet toegestaan indien daardoor het overeengekomen of vergunde minimumzorgniveau niet langer wordt gehaald, tenzij Opdrachtnemer vooraf schriftelijk instemt en de vergunningverlener of bevoegde instantie dit toestaat waar dat vereist is.

13.6. Indien Opdrachtgever een opdracht verplaatst, geldt dit als annulering en nieuwe opdracht, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk bevestigt dat verplaatsing zonder annuleringskosten mogelijk is.

13.7. De in dit artikel opgenomen bepalingen omtrent de annuleringskosten worden voor consumenten beperkt tot een redelijke vergoeding voor reeds verrichte werkzaamheden, redelijkerwijs gemaakte kosten en daadwerkelijke, aantoonbare geleden schade.

Artikel 14. Klachten, incidenten en Wkkgz

14.1. Klachten over de uitvoering van Diensten door Opdrachtnemer moeten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen na ontdekking of nadat Opdrachtgever de klacht redelijkerwijs had kunnen ontdekken, schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld.

14.2. Klachten over facturen moeten binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk worden gemeld. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, behalve voor zover dwingend recht anders bepaalt.

14.3. Indien Opdrachtnemer een klacht gegrond acht, mag zij naar eigen keuze de Dienst herstellen, opnieuw verrichten, een redelijke korting geven of een andere passende oplossing bieden. Indien herstel onmogelijk of zinloos is, geldt de aansprakelijkheidsregeling van artikel 19.

14.4. Klachten van Patiënten of klachten over zorgverlening worden behandeld volgens de toepasselijke klachtenregeling van Opdrachtnemer en, voor zover van toepassing, de Wkkgz. Opdrachtgever zal Patiënten niet belemmeren in hun wettelijke klachtrechten.

14.5. Incidenten, calamiteiten of bijna-incidenten worden gemeld en onderzocht volgens toepasselijke wet- en regelgeving, professionele normen en interne procedures van Opdrachtnemer. Opdrachtgever werkt mee aan onderzoek, informatieverstrekking en verbetermaatregelen.

14.6. Indien sprake is van een calamiteit, geweld in de zorgrelatie, ontslag wegens ernstig disfunctioneren of een andere wettelijk meldingsplichtige gebeurtenis, mag en moet Opdrachtnemer dit melden aan de bevoegde toezichthouder of instantie. Opdrachtgever zal daaraan alle redelijk noodzakelijke medewerking verlenen.

14.7. Een klacht van een Patiënt over zorgverlening wordt niet uitsluitend als contractuele klacht van Opdrachtgever behandeld. De Patiënt behoudt eigen wettelijke rechten, waaronder toegang tot klachtenfunctionaris en, indien van toepassing, geschilleninstantie.

14.8. Klachten over organisatorische aspecten van een evenement, locatie, beveiliging, wachtrijen, crowdmanagement, catering, vervoer door derden, vluchtuitvoering door luchtvaartmaatschappijen of besluiten van autoriteiten vallen buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer deze aspecten uitdrukkelijk als eigen Dienst heeft aangenomen.

Artikel 15. Privacy, medische gegevens en geheimhouding

15.1. Partijen verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG, Uitvoeringswet AVG, WGBO, Wkkgz en andere toepasselijke privacy- en zorgwetgeving.

15.2. Medische gegevens van Patiënten worden vertrouwelijk behandeld. Opdrachtnemer verstrekt geen medische gegevens aan Opdrachtgever, politie, beveiliging, familie, organisator of derden, tenzij de Patiënt toestemming geeft, de wet dit toestaat of verplicht, of verstrekking noodzakelijk is voor vitale belangen, continuïteit van zorg, veiligheid of een zwaarwegend belang conform toepasselijke wetgeving.

15.3. Opdrachtgever ontvangt alleen rapportages op geaggregeerd niveau of met gegevens die op grond van wet, toestemming of gemaakte afspraken mogen worden gedeeld. Indien NAW-gegevens of andere persoonsgegevens met Opdrachtgever worden gedeeld, gebeurt dit alleen voor een duidelijk doel en binnen de wettelijke grenzen.

15.4. Indien partijen ten aanzien van bepaalde verwerkingen kwalificeren als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken of als verwerkingsverantwoordelijke en verwerker, leggen zij de daarvoor wettelijk vereiste afspraken schriftelijk vast.

15.5. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst ontvangen, waaronder bedrijfsinformatie, patiëntinformatie, protocollen, tarieven, offertes, rapportages, personeelsgegevens, foto's, beelden, draaiboeken en veiligheidsinformatie.

15.6. Foto-, film- of geluidsopnamen van Patiënten, medewerkers, medische posten, medische handelingen of vertrouwelijke situaties zijn zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer en, waar nodig, de betrokken persoon verboden.

15.7. Bij overtreding van de geheimhoudings- of publiciteitsverplichtingen door een zakelijke Opdrachtgever verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 25.000 per overtreding, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.

15.8. Gezondheidsgegevens zijn bijzondere persoonsgegevens. Opdrachtnemer verwerkt deze gegevens alleen voor zover daarvoor een geldige grondslag bestaat, waaronder uitvoering van de zorgverlening, dossiervoering, overdracht, declaratie, kwaliteit, wettelijke verplichtingen, klachten, incidentonderzoek of verdediging tegen aanspraken.

15.9. Patiënten hebben, binnen de wettelijke grenzen, recht op informatie, inzage, afschrift, correctie, aanvulling, afscherming, vernietiging en informatie over logging/toegang tot hun dossier. Verzoeken van Patiënten worden door Opdrachtnemer behandeld volgens de toepasselijke wetgeving en interne procedures.

15.10. Medische dossiers en zorgregistraties worden ten minste bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijn. Voor gegevens die onder de WGBO vallen is het uitgangspunt ten minste twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier, tenzij een langere of kortere termijn wettelijk is toegestaan of vereist.

15.11. Uitwisseling van medische gegevens met andere zorgverleners vindt plaats voor zover noodzakelijk voor zorgverlening, overdracht of nazorg, en waar vereist met toestemming van de Patiënt of op basis van een wettelijke grondslag. Opdrachtgever heeft geen recht op individuele medische gegevens enkel omdat hij de opdracht betaalt of het evenement organiseert.

15.12. Indien Opdrachtgever persoonsgegevens aan Opdrachtnemer verstrekt, staat Opdrachtgever ervoor in dat hij deze rechtmatig heeft verkregen en gedeeld, betrokkenen correct heeft geïnformeerd en passende beveiligingsmaatregelen heeft getroffen.

15.13. Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, sluiten partijen indien noodzakelijk een verwerkersovereenkomst conform de AVG.

Artikel 16. Rapportage, dossiers en intellectuele eigendom

16.1. Rapportages, zorgplannen, risicoanalyses, inzetplannen, roosters, opleidingsmateriaal, protocollen, formats, berekeningen, adviezen, ontwerpen, schema's, formulieren, software, databases en andere door

Opdrachtnemer gemaakte documenten blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

16.2. Opdrachtgever mag door Opdrachtnemer verstrekte documenten uitsluitend intern gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt. Verveelvoudiging, openbaarmaking, commercieel gebruik of verstrekking aan derden is verboden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, behalve voor zover noodzakelijk voor vergunningverlening of wettelijke verplichtingen.

16.3. Opdrachtnemer mag kennis, ervaring, data en methodieken die zij bij uitvoering van de Overeenkomst opdoet gebruiken voor kwaliteitsverbetering, risicoanalyse, opleidingen, benchmarking en toekomstige opdrachten, voor zover zij daarbij vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens beschermt.

16.4. Medische dossiers en zorgregistraties worden bewaard volgens de toepasselijke wettelijke bewaartermijnen en professionele normen. Niet-medische projectadministratie wordt bewaard zolang dit nodig is voor uitvoering, bewijs, kwaliteit, verzekering, fiscale verplichtingen of wettelijke vereisten.

16.5. Tenzij anders overeengekomen streeft Opdrachtnemer ernaar een evenementrapportage binnen vijf werkdagen na afloop van het evenement beschikbaar te stellen, mits alle benodigde informatie beschikbaar is en betalingstermijnen worden nagekomen. Deze termijn is indicatief.

Artikel 17. Materialen, hulpmiddelen, eigendom en retour

17.1. Door Opdrachtnemer geleverde, verhuurde of ter beschikking gestelde materialen, hulpmiddelen, kleding, portofoons, medische apparatuur, tenten, banners, vlaggen, sleutels, passen en andere zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij eigendomsoverdracht uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en volledige betaling heeft plaatsgevonden.

17.2. Opdrachtgever is verplicht zaken van Opdrachtnemer zorgvuldig te gebruiken, te beveiligen, niet aan derden af te geven en na afloop direct en in goede staat te retourneren.

17.3. Beschadiging (behoudens normale slijtage), verlies, diefstal, vermissing of niet-retournering van zaken van Opdrachtnemer komt voor rekening van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever bewijst dat dit niet aan haar kan worden toegerekend.

17.4. Verbruikte medische materialen, medicatie, zuurstof, disposables, verbandmiddelen en andere verbruiksartikelen worden afzonderlijk in rekening gebracht, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk inbegrepen.

17.5. Indien Opdrachtnemer zaken levert onder eigendomsvoorbehoud, blijft de eigendom bij Opdrachtnemer totdat Opdrachtgever alle verplichtingen uit de betreffende en eerdere of latere overeenkomsten volledig is nagekomen, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 18. Overmacht en bijzondere omstandigheden

18.1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming indien zij wordt verhinderd door omstandigheden die niet aan haar kunnen worden toegerekend of die buiten haar redelijke invloed liggen.

18.2. Onder overmacht vallen onder meer: extreme weers- of verkeersomstandigheden, onbereikbaarheid van locaties, pandemie, epidemie, infectierisico, oorlog, terreur, dreiging, oproer, staking, personeelstekort buiten schuld, ziekte-uitval, uitval van leveranciers, vervoerders of onderaannemers, brand, storing, stroomuitval, communicatiestoring, cyberincident, overheidsmaatregel, vergunningwijziging, sluiting van luchtruim, airport closure, slotwijziging, technische storing aan voertuig of vliegtuig, weigering door autoriteiten, weigering door luchtvaartmaatschappij of medische ongeschiktheid van een Patiënt.

18.3. Bij overmacht mag Opdrachtnemer de uitvoering opschorten, aanpassen of gedeeltelijk uitvoeren. Indien nakoming door overmacht langer dan 30 dagen onmogelijk is of er andere omstandigheden zijn waardoor het voor Opdrachtnemer onevenredig zwaar is om aan haar verplichtingen te voldoen, zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst door middel van een schriftelijke mededeling geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat Opdrachtnemer hiervoor schadelijkt is.

18.4. Voor zover Opdrachtnemer bij overmacht al werkzaamheden heeft verricht of kosten heeft gemaakt, mag zij deze afzonderlijk factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

18.5. Indien Opdrachtnemer door veiligheid, zorgcontinuïteit, wetgeving of professionele normen genooddaakt is extra maatregelen te nemen, worden de redelijke kosten daarvan aan Opdrachtgever doorbelast, voor zover deze kosten niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.

Artikel 19. Aansprakelijkheid

19.1. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse en aantoonbare gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of van een onrechtmatige daad. Opdrachtgever draagt de bewijslast van de tekortkoming, de schade en het causaal verband tussen beide. Voor zakelijke Opdrachtgevers is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden uitdrukkelijk is bepaald.

19.2. Opdrachtnemer is jegens zakelijke Opdrachtgevers niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder mede begrepen bedrijfsschade, omzet- of winstderving, gemiste besparingen, stagnatieschade, reputatieschade, gemiste vluchten of aansluitingen, claims van sponsors, bezoekers of derden, boetes, productieverlies, kosten van vervangende dienstverlening en schade als gevolg van vertraging. Jegens consumenten is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade voor zover deze schade in een zodanig verband staat met de gebeurtenis dat deze aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend.

19.3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste, onvolledige of te late informatie van Opdrachtgever, Patiënt, verwijzer, verzekeraar, organisator, luchtvaartmaatschappij, vervoerder, autoriteit of derde; gebrekkige faciliteiten; crowdmanagement; beveiliging; terrein- of locatieomstandigheden; weersomstandigheden; medische voorgeschiedenis die niet bekend was; weigering van behandeling; of handelen/nalaten van derden.

19.4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat volgens de polis voor rekening van Opdrachtnemer komt. Een polislimiet of sublimit scheidt geen zelfstandige verplichting van Opdrachtnemer tot vergoeding boven hetgeen de verzekeraar uitkeert, tenzij partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

19.5. Indien en voor zover geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, terwijl Opdrachtnemer wel aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid tegenover Opdrachtgever beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende opdracht in de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Opdrachtnemer heeft betaald.

19.6. Voor medische beroepsaansprakelijkheid, patiëntenschade, letselschade en overlijdensschade gelden de beperkingen van dit artikel alleen voor zover dit op grond van dwingend recht, professionele normen en toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is toegestaan.

19.7. Indien Opdrachtgever, diens medewerkers, beveiliging, vrijwilligers, leveranciers, locatiehouder of andere door Opdrachtgever ingeschakelde derden handelen in strijd met het overeengekomen of vergunde minimumzorgniveau, professionele normen, veiligheidsvoorschriften, vergunningsvoorwaarden of aanwijzingen van bevoegde instanties, komt de verantwoordelijkheid en het risico daarvan volledig voor rekening van Opdrachtgever.

19.8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, letsel, vertraging, tekortschieten in zorgverlening, verminderde hulpverlening, operationele verstoringen, claims van derden of maatregelen van toezichthouders die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:

- a. het verminderen of wegsturen van personeel of middelen van Opdrachtnemer;
- b. het beperken van toegang tot medische posten, routes of voorzieningen;
- c. het niet naleven van vergunningvoorwaarden of veiligheidsmaatregelen door Opdrachtgever;
- d. onvoldoende beveiliging of crowdmanagement.

19.9. De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de met de leiding van Opdrachtnemer belaste personen, of voor zover dwingend recht uitsluiting of beperking verbiedt.

19.10. Iedere aanspraak jegens Opdrachtnemer vervalt indien Opdrachtgever de schade niet binnen veertien dagen na ontdekking schriftelijk meldt en Opdrachtnemer daardoor in haar belangen is geschaad.

Vorderingen verjaren in ieder geval twaalf maanden na de gebeurtenis waarop de vordering ziet, tenzij dwingend recht een langere termijn voorschrijft. De verjaringsbepaling van dit artikel geldt in ieder geval niet

voor vorderingen wegens letselschade, overlijdensschade of patiëntenschade, hiervoor gelden de dwingendrechtelijk voorgeschreven termijnen.

19.11. Medewerkers, bestuurders, vrijwilligers, hulppersonen en onderaannemers van Opdrachtnemer kunnen zich op dezelfde aansprakelijkheidsbeperkingen en verweermiddelen beroepen als Opdrachtnemer.

19.12. Indien Opdrachtgever een hogere aansprakelijkheidslimiet, dekking voor USA/Canada, dekking voor buitenlandse rechtsmacht, bijzondere transportdekking, luchtvaartdekking of een afwijkende risicoverdeling verlangt, moet dit vooraf schriftelijk worden overeengekomen. Opdrachtnemer mag daarvoor aanvullende verzekering, toeslag, gewijzigde voorwaarden of weigering van de opdracht verlangen.

19.13. Aansprakelijkheid voor medische handelingen wordt niet verder beperkt dan wettelijk toelaatbaar. De bepalingen over beperking, verval en verjaring zijn niet bedoeld om dwingende rechten van Patiënten of consumenten ongeldig uit te sluiten.

Artikel 20. Vrijwaring

20.1. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, waaronder bezoekers, deelnemers, medewerkers, locatiehouders, autoriteiten, leveranciers, vervoerders, luchtvaartmaatschappijen en verzekeraars, voor zover deze aanspraken verband houden met omstandigheden die aan Opdrachtgever of derden zijn toe te rekenen.

20.2. De vrijwaring geldt in ieder geval voor aanspraken die voortvloeien uit gebrekkige vergunningen, onjuiste informatie, gebrekkige faciliteiten, onveilige locatie, crowdmanagement, beveiliging, onvoldoende bereikbaarheid, gebrekkige communicatie, nalatigheid van Opdrachtgever, handelen van bezoekers, door Opdrachtgever voorgeschreven werkwijzen of het door Opdrachtgever verhinderen, verminderen of doorkruisen van het overeengekomen of vergunde minimumzorgniveau.

20.3. De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming waarvoor Opdrachtnemer volgens artikel 19 aansprakelijk is.

20.4. De in dit artikel opgenomen vrijwaringsverplichtingen gelden niet voor Opdrachtgevers die consument zijn.

20.5. Indien Opdrachtnemer door een derde wordt aangesproken, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer op eerste verzoek alle noodzakelijke bijstand verlenen en de redelijke kosten van verweer, deskundigen, onderzoek en schadebeperking vergoeden, voor zover de aanspraak onder deze vrijwaring valt.

Artikel 21. Non-solicitatie, gedrag en publiciteit

21.1. Opdrachtgever zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming geen naam, handelsnaam, logo, foto's, beelden, medewerkers, patiëntcasussen, rapportages of materialen van Opdrachtnemer gebruiken voor reclame, pers, social media, aftermovies, sponsorcommunicatie of andere publiciteit.

21.2. Opdrachtgever zorgt ervoor dat haar medewerkers, leveranciers, beveiliging, vrijwilligers, bezoekers en derden redelijke instructies van Opdrachtnemer opvolgen voor zover deze zien op veiligheid, medische privacy, posttoegang, patiëntstromen, hygiëne, communicatie en bescherming van medewerkers.

21.3. Opdrachtnemer mag opdrachten, algemene projectervaring en niet-vertrouwelijke referenties gebruiken in haar portfolio, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk gemotiveerd bezwaar maakt of vertrouwelijkheid uit de aard van de opdracht volgt.

Artikel 22. Overdracht, groepsmaatschappijen en derdenbeding

22.1. Opdrachtnemer mag haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een groepsmaatschappij of de uitvoering geheel of gedeeltelijk door een groepsmaatschappij laten verrichten. Opdrachtgever verleent hiervoor bij voorbaat toestemming, voor zover wettelijk toegestaan.

22.2. Alleen de rechtspersoon die partij is bij de Overeenkomst is aansprakelijk voor de uitvoering daarvan. Andere groepsmaatschappijen zijn niet hoofdelijk aansprakelijk, tenzij zij zich schriftelijk uitdrukkelijk als medecontractant of borg hebben verbonden.

22.3. Opdrachtgever mag rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen, verpanden of bezwaren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

22.4. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na einde van de Overeenkomst voort te duren, blijven van kracht. Dit geldt onder meer voor aansprakelijkheid, vrijwaring, betaling, geheimhouding, privacy, intellectuele eigendom, eigendomsvoorbehoud, non-solicatie en geschillen.

Artikel 23. Duur, opzegging en ontbinding

23.1. Een Overeenkomst kan worden aangegaan voor bepaalde tijd, onbepaalde tijd, een project, evenement, inzet, transport, vlucht, opleiding of andere afgebakende opdracht.

23.2. Overeenkomsten voor bepaalde tijd eindigen van rechtswege na afloop van de overeengekomen periode of na voltooiing van de opdracht, tenzij schriftelijk verlenging is overeengekomen.

23.3. Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen door ieder van partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van een kalendermaand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

23.4. Opdrachtnemer mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden of opschorten indien Opdrachtgever wezenlijk tekortschiet, betalingsverplichtingen niet nakomt, geen zekerheid stelt, onjuiste informatie verstrekt, veiligheid of uitvoering van het overeengekomen minimumzorgniveau in gevaar brengt, failliet gaat, surseance aanvraagt, wordt geliquideerd of indien voortzetting redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

23.5. Bij ontbinding of opzegging blijven alle reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten, gereserveerde personeelsuren en niet-annuleerbare kosten van derden verschuldigd.

Artikel 24. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en vindplaats

24.1. Op alle Overeenkomsten en rechtsverhoudingen met Opdrachtnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag, tenzij dwingend recht of toepasselijke internationale vervoers- of luchtvaartregels anders bepaalt.

24.2. Geschillen worden voorgelegd aan de absoluut bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer haar vestigingsplaats heeft. Indien Opdrachtgever consument is, heeft Opdrachtgever het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

24.3. Partijen zullen zich inspannen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Dit laat wettelijke klacht- en geschillenprocedures voor patiënten of consumenten onverlet.

24.4. Deze voorwaarden kunnen worden gepubliceerd op de website van Opdrachtnemer, als bijlage bij offertes worden verstrekt of op eerste verzoek worden toegezonden. Van toepassing is de versie die gold op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Bijlage 1. Dienstspectifieke minimumeisen en faciliteiten

A. Evenementenzorg en medische post

- Opdrachtgever zorgt minimaal voor een goed bereikbare, herkenbare en afgeschermd medische post met voldoende oppervlakte, triageruimte, wachtruimte, behandel-/observatieruimte en personeelsruimte, passend bij het zorgniveau en bezoekersaantal.
- De post heeft een verharde en geëgaliseerde vloer, voldoende verlichting, stroomvoorziening, klimaatbeheersing, handhygiëne, drinkwater, toiletten voor medewerkers en patiënten, afvalvoorzieningen, tafels, stoelen, schoonmaakmogelijkheden, bewegwijzering en voldoende privacy.
- Opdrachtgever zorgt voor communicatieapparatuur, portofoonkanalen, contactpersonen, beveiliging/service bij de ingang van de post, parkeerplaatsen, aanrijroutes en toegangspassen.
- Opdrachtgever verstrekt draaiboeken, vergunningen, plattegronden, veiligheidsplannen, calamiteitenplannen, actuele bezoekersaantallen en relevante risico-informatie uiterlijk binnen de in de Overeenkomst afgesproken termijn.
- Bij tekortkomingen in faciliteiten of bij het niet kunnen handhaven van het overeengekomen of vergunde minimumzorgniveau mag Opdrachtnemer opschalen, aanpassen, melden aan bevoegde instanties, de inzet beperken of aanvullende kosten doorbelasten, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is.

B. Repatriëring, transport en aeromedical

- Opdrachtgever/Patiënt verstrekt volledige medische informatie, medicatieoverzicht, overdrachtsbrief, toestemming, reisdocumenten, verzekeringsgegevens, mobiliteitsinformatie, gewicht/lengte, infectiestatus en contactgegevens.
- Uitvoering is afhankelijk van medische beoordeling, fit-to-fly, beschikbaarheid van vervoerders, voertuigen, vliegtuigen, stoelen, zuurstof, visa, slots, luchthavens en toestemming van betrokken derden.
- Niet-restitueerbare kosten van derden zijn voor rekening van Opdrachtgever vanaf het moment dat Opdrachtnemer deze kosten aangaat.
- Opdrachtnemer mag transport wijzigen of afbreken bij medische verslechtering, veiligheidsrisico, ontbrekende documenten of weigering door derden.

C. Bedrijfszorg, offshore/maritiem en medische ruimtes

- Opdrachtgever zorgt voor veilige werkplek, RI&E, noodprocedures, evacuatiemogelijkheden, communicatiemiddelen, toegang, locatie-informatie, PBM waar nodig en informatie over gevaarlijke stoffen of bijzondere risico's.
- Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de algemene veiligheid van de locatie, het schip, platform, site of bedrijfsterrein.
- Medische ruimtes en apparatuur worden gebruikt conform instructies en blijven, zolang niet volledig betaald of overgedragen, eigendom van Opdrachtnemer.

D. Opleidingen

- Opdrachtgever zorgt voor geschikte opleidingsruimte, deelnemerslijst, noodzakelijke middelen, veiligheid en aanwezigheid van deelnemers.
- Bij onvoldoende deelname, ongeschikte ruimte of veiligheidsrisico mag Opdrachtnemer de opleiding verplaatsen, opschorten of annuleren met doorbelasting van redelijke kosten.
- Certificering vindt alleen plaats indien de deelnemer aan alle inhoudelijke, praktische en administratieve eisen voldoet.