

Algemene voorwaarden Twentezorgt

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende begrippen gehanteerd, in de ruimste zin van het woord:

1.1 Algemene voorwaarden: het geheel van bepalingen zoals hieronder opgenomen.

1.2 Twentezorgt: de Eenmanszaak Twentezorgt, gevestigd te Enschede, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 86199757 , vertegenwoordigd door de heer R de Busser.

1.3 Hulpverlener: eenieder die vanuit Twentezorgt, een andere ingehuurde hulpverleningsorganisatie, of als professionele hulpverlener betrokken is bij de hulpverlening aan een slachtoffer tijdens het evenement waarvoor Twentezorgt is ingehuurd.

1.4 Medische voorzieningen: alle benodigde middelen en personen om op adequate wijze hulp te kunnen verlenen aan slachtoffers tijdens een evenement.

1.5 De organisatie: de entiteit die het evenement organiseert en verantwoordelijk is voor het ordelijk en veilig verloop ervan.

1.6 De opdrachtgever: de organisatie die Twentezorgt inhuurt, zijnde een andere organisatie dan de organisator van het evenement (bijvoorbeeld een andere hulpverleningsorganisatie).

1.7 Offerte: een schriftelijk aanbod van Twentezorgt om onder specifieke voorwaarden en tegen een bepaalde prijs hulpverleners en materialen te leveren voor het specifieke evenement waarvoor de offerte is opgesteld.

1.8 Opdracht: de dienstverlening van Twentezorgt tijdens een evenement, zoals overeengekomen tussen Twentezorgt en de opdrachtgever.

1.9 Evenement: de gebeurtenis waarvoor Twentezorgt is ingehuurd, bijvoorbeeld een muzikfestival, sportwedstrijd, motorrace, enzovoort.

1.10 Partij of partijen: respectievelijk Twentezorgt, de opdrachtgever, of Twentezorgt en de opdrachtgever gezamenlijk.

1.11 Slachtoffer: eenieder aan wie Twentezorgt tijdens het evenement waarvoor zij is ingehuurd hulp verleent.

1.12 Hulpverleningsorganisatie: iedere organisatie die ingehuurd kan worden voor hulpverlening tijdens evenementen.

1.13 Medische verbruiksmaterialen: alle materialen die worden verbruikt bij de hulpverlening aan een slachtoffer tijdens een evenement, zoals medicijnen en verbandmaterialen.

1.14 Simpele verbandmaterialen: alle verbandmiddelen genoemd in de verbandrichtlijnen 2016 van het Oranje Kruis onder het kopje 'Inhoud Verbandset 2016'.

1.15 De overeenkomst: elke schriftelijke afspraak tussen Twentezorgt en de opdrachtgever met betrekking tot het leveren van diensten en/of materialen voor of ten behoeve van de opdrachtgever.
1.16 Schriftelijk: alle op schrift gestelde communicatie, inclusief communicatie per e-mail en digitale berichtgeving, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie afdoende zijn vastgesteld.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Twentezorgt gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten en overige verrichte handelingen.

2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Twentezorgt, maar ook ten behoeve van alle personen die voor Twentezorgt werkzaam zijn, alle personen die bij de uitvoering van de overeenkomst door Twentezorgt zijn ingeschakeld en alle personen voor wier handelen of nalaten Twentezorgt wettelijk aansprakelijk zou kunnen zijn.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van de opdrachtgever wordt door Twentezorgt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

2.5 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.

2.6 Indien voorwaarden in deze algemene voorwaarden en in de offerte onderling tegenstrijdig zijn, gaan de in de offerte opgenomen voorwaarden voor.

2.7 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Twentezorgt is van toepassing. Twentezorgt kan op elk gewenst moment, zonder voorafgaande kennisgeving en opgave van redenen deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen en aanvullen. De meest recente versie is dan op alle overeenkomsten inclusief de reeds afgesloten overeenkomsten geldig. Aan aanspraken tussen partijen die afwijken van de algemene voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend. Deze wijzigingen en/of aanvullingen binden de opdrachtgever pas nadat deze schriftelijk van toepassing zijn verklaard met toezending van de voorwaarden.

2.8 Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden verklaard of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

2.9 Indien Twentezorgt op eigen initiatief ten gunste van de opdrachtgever afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de opdrachtgever nimmer enige rechten aan ontleend worden.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

3.1 De geldigheid van alle offertes en aanbiedingen van Twentezorgt strekt zich uit tot de termijn zoals aangegeven in het betreffende aanbod en/of de offerte. In het geval dat geen specifieke termijn wordt vermeld, blijft het aanbod en/of de offerte geldig gedurende 30 dagen na de datum van uitgifte.

3.2 Twentezorgt doet schriftelijke aanbiedingen en/of offertes, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3.3 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en volledigheid van de gegevens die door of namens de opdrachtgever aan Twentezorgt worden verstrekt en die ten grondslag liggen aan het aanbod. Indien na het uitbrengen van het aanbod en/of de offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de geldende omstandigheden, behoudt Twentezorgt het recht om de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.4 De prijzen vermeld in de offerte of aanbieding zijn exclusief overheidsheffingen en kosten die voortvloeien uit de overeenkomst, inclusief, maar niet beperkt tot, kosten van derden, materiaalkosten, reis- en verblijfskosten, verzendkosten, en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Twentezorgt niet tot het uitvoeren van een deel van de opdracht tegen een proportioneel deel van de opgegeven prijs.

3.6 Twentezorgt kan niet worden gehouden aan aanbiedingen en offertes indien de opdrachtgever begrijpt, of redelijkerwijs kan begrijpen, dat het aanbod en/of de offerte, of een deel daarvan, een duidelijke vergissing, fout, druk- of typefout bevat.

3.7 Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever de schriftelijke aanbieding van Twentezorgt accepteert. Indien de acceptatie van de opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, ontstaat de overeenkomst pas wanneer Twentezorgt uitdrukkelijk en schriftelijk instemt met deze afwijkingen.

4.2 Als de opdrachtgever Twentezorgt een opdracht verstrekt zonder voorafgaande aanbieding, is Twentezorgt pas aan deze opdracht gebonden na schriftelijke bevestiging aan de opdrachtgever.

4.3 Overeenkomsten worden bindend voor Twentezorgt na schriftelijke bevestiging door Twentezorgt of zodra Twentezorgt, zonder tegenwerping van de opdrachtgever, met de uitvoering begint.

4.4 Twentezorgt behoudt het recht om binnen één week na schriftelijke goedkeuring van de offerte door de opdrachtgever alsnog af te zien van de opdracht, zonder enige vergoeding van schade.

4.5 Tot twee weken voor de geplande datum van medische hulpverlening kan Twentezorgt afzien van de opdracht, bijvoorbeeld bij onvoldoende beschikbaarheid van geschikt personeel, zonder enige vergoeding van schade. Deze termijn geldt niet bij overmacht, zoals beschreven in artikel 13 van deze algemene voorwaarden, waarbij Twentezorgt als gevolg van overmacht de opdracht niet kan uitvoeren. Zodra bekend is dat Twentezorgt de opdracht niet kan uitvoeren, wordt dit zo snel mogelijk gecommuniceerd aan de opdrachtgever.

4.6 Indien tijdens de opdracht blijkt dat de werksituatie onveilig is voor de medewerkers van Twentezorgt, of indien de opdrachtgever niet voldoet aan zijn verplichtingen volgens artikel 5 en/of 6 van deze Algemene voorwaarden Twentezorgt Versie: december 2023 4 algemene voorwaarden (bijvoorbeeld het ontbreken van een geschikte werkruimte, sanitaire voorzieningen voor medewerkers, etc.), heeft Twentezorgt het recht om de samenwerking direct te beëindigen. In dit geval heeft de opdrachtgever geen recht op restitutie. Als de onveilige werksituatie te wijten is aan

omstandigheden waar de opdrachtgever geen invloed op heeft (overmacht), zal Twentezorgt alleen de gemaakte kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1 De uitvoering van de overeenkomst wordt door Twentezorgt bepaald, inclusief de wijze waarop en door welke personen dit zal geschieden.

5.2 Twentezorgt voert de diensten naar beste inzicht en vermogen uit, conform de eisen van goed vakmanschap en gebaseerd op de op dat moment geldende stand der wetenschap.

5.3 Twentezorgt behoudt het recht, met expliciete toestemming van de opdrachtgever en zonder voorafgaande kennisgeving, materialen en/of hulpverleners in te schakelen van een andere hulpverleningsorganisatie. Twentezorgt draagt de verantwoordelijkheid voor de beoordeling van de geschiktheid van zowel de hulpverlener als de gebruikte materialen. De hulpverlener van de andere hulpverleningsorganisatie zal herkenbare kleding van Twentezorgt dragen.

5.4 Indien er een termijn is overeengekomen voor de uitvoering van de opdracht of de levering van bepaalde zaken, dient deze termijn als indicatie en niet als een strikte deadline te worden beschouwd. In geval van overmacht of een calamiteit, waarbij bijvoorbeeld geen vervanging beschikbaar is, kan Twentezorgt mogelijk een geplande termijn niet nakomen. In dergelijke gevallen van overschrijding (door overmacht/calamiteit) is er geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van Twentezorgt en geeft het geen recht tot ontbinding van de overeenkomst.

5.5 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van alle gegevens die Twentezorgt als noodzakelijk acht voor de uitvoering van de overeenkomst. Indien deze gegevens niet tijdig worden verstrekt, heeft Twentezorgt het recht om de uitvoering op te schorten en/of eventuele (extra) kosten als gevolg van de vertraging in rekening te brengen volgens de gebruikelijke tarieven. De uitvoeringstermijn begint pas nadat de opdrachtgever de benodigde gegevens aan Twentezorgt heeft verstrekt. Twentezorgt is niet aansprakelijk voor schade door het uitgaan van onjuiste en/of onvolledige gegevens van de opdrachtgever.

5.6 De opdrachtgever dient Twentezorgt onmiddellijk te informeren over feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor het afsluiten en de verdere uitvoering van de overeenkomst.

5.7 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wijzigingen of aanvullingen nodig zijn voor een behoorlijke uitvoering, zullen partijen in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

5.8 Eventuele wijzigingen in de aard, omvang, of inhoud van de overeenkomst, op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever, kunnen gevolgen hebben voor het oorspronkelijk overeengekomen bedrag en/of andere voorwaarden. Twentezorgt informeert de opdrachtgever over eventuele prijswijzigingen als gevolg van dergelijke wijzigingen. Wijzigingen kunnen ook invloed hebben op het verwachte tijdstip van voltooiing, wat als overmacht wordt beschouwd.

5.9 Wanneer de overeenkomst wordt gewijzigd, inclusief aanvullingen, zal Twentezorgt pas uitvoering geven nadat de opdrachtgever hiermee akkoord is gegaan. Het niet direct uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen tekortkoming van Twentezorgt op en geeft de opdrachtgever geen recht om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

5.10 Twentezorgt behoudt het recht om een verzoek tot wijziging van de overeenkomst te weigeren indien dit de kwalitatieve en/of kwantitatieve aspecten van de te verrichten werkzaamheden zou beïnvloeden, zonder hiermee in gebreke te blijven.

Artikel 6. verplichtingen van partijen

6.1 Twentezorgt verplicht zich tot: - Het uitvoeren van de overeengekomen hulpverlening conform de afspraken tussen beide partijen. - De levering van de in de offerte overeengekomen materialen en personeelsleden. - Het inzetten van bevoegde, bekwaam en representatief gekleed personeel voor de hulpverlening. - Het verzekeren van haar hulpverleners. - Het verstrekken van adequate en voldoende materialen voor de hulpverlening. - Het zorgvuldig documenteren van de hulpverlening aan slachtoffers. - Het voorzien van voldoende eten en drinken voor de hulpverleners die namens Twentezorgt de opdracht uitvoeren. Hoewel het niet verplicht is voor de opdrachtgever om voor eten en drinken te zorgen, staat het haar vrij dit alsnog aan te bieden. - Het verlenen van nazorg aan haar hulpverleners bij ernstige incidenten. - Twentezorgt kan benaderd worden als andere betrokkenen (bezoekers, andere medewerkers) een gesprek wensen over het incident. - Hulpverleners van Twentezorgt handelen zorgvuldig met de gegevens van slachtoffers en blijven te allen tijde gebonden aan het medisch beroepsgeheim, behalve indien Twentezorgt vanwege een wettelijke verplichting tot bekendmaking gehouden is, of bij een conflict van plichten. - Twentezorgt zal nauw samenwerken en communiceren met de organisatie van het evenement om ervoor te zorgen dat de hulpverlening naadloos aansluit op de behoeften en omstandigheden van het evenement. - Twentezorgt zal de opdrachtgever onmiddellijk informeren over eventuele wijzigingen in de planning, omstandigheden of andere zaken die de uitvoering van de hulpverlening kunnen beïnvloeden. - Na het evenement zal Twentezorgt samen met de opdrachtgever de hulpverlening evalueren om eventuele verbeterpunten vast te stellen en deze mee te nemen naar toekomstige samenwerkingen.

6.2 De opdrachtgever zorgt voor: - Het uitvoeren van een risicoanalyse en het inschatten van de benodigde medische voorzieningen. Twentezorgt aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de risicoanalyse en de bijbehorende inschatting van benodigde medische voorzieningen. - De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat alle nodige veiligheidsinstructies en -protocollen tijdig worden gedeeld met de hulpverleners van Twentezorgt. - De opdrachtgever voorziet de hulpverleners van informatie over de locatie van nooduitgangen en evacuatieplannen, indien van toepassing. - Het verschaffen van toegang tot het evenement, inclusief de benodigde (sanitaire) voorzieningen en materialen die Twentezorgt nodig heeft voor de uitvoering van de opdracht. De hulpverleners van Twentezorgt moeten toegang hebben tot toiletvoorzieningen, stromend (kraan)water, en elektriciteit. Indien het niet mogelijk is om te voorzien in stromend (kraan)water en/of elektriciteit, dient dit tijdig aan Twentezorgt te worden gemeld, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden. - Het creëren van een veilige omgeving voor de hulpverleners van Twentezorgt, evenals voor de overige medewerkers, bezoekers, en deelnemers aan het evenement. - Het beschikbaar stellen van een geschikte werkomgeving voor de hulpverleners van Twentezorgt. Afhankelijk van het verwachte aantal slachtoffers kan het noodzakelijk zijn om meerdere slachtoffers tegelijk te behandelen. Er moet een voldoende ruime, afgesloten werkruimte zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een tent. - Het verstrekken van communicatiemiddelen, zodat overige medewerkers contact kunnen opnemen met de hulpverleners van Twentezorgt. Dit kan gebeuren via een portofoon, maar de hulpverleners van Twentezorgt dienen ook telefonisch bereikbaar te zijn. - Tijdens de opdracht moet er een aanspreekpunt vanuit de organisatie van het evenement beschikbaar zijn voor de hulpverleners van Twentezorgt. - De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat de hulpverleners van Twentezorgt hun auto, waarmee ze naar de opdracht reizen, kunnen parkeren in de directe omgeving van de uitvoeringslocatie. Indien de hulpverleners van Twentezorgt parkeerkosten moeten maken, worden deze kosten doorberekend aan de opdrachtgever. - In geval van buitenactiviteiten houdt de opdrachtgever rekening met extreme weersomstandigheden en neemt passende maatregelen om de veiligheid en uitvoering van medische hulpverlening te waarborgen. - De opdrachtgever dient regelingen te treffen voor snel en veilig transport van slachtoffers naar medische faciliteiten indien dit

noodzakelijk is. - Evaluatie: Indien van toepassing, kan de opdrachtgever samen met Twentezorgt de resultaten en ervaringen van eerdere evenementen evalueren om eventuele verbeteringen aan te brengen in de medische hulpverlening.

6.3 Indien de opdrachtgever niet in staat is te voldoen aan een of meerdere van de verplichtingen zoals uiteengezet in artikel 5.2, kan Twentezorgt overwegen hierbij te faciliteren, mits de opdrachtgever dit tijdig aangeeft. Voor dergelijke aanvullende dienstverlening kunnen extra kosten in rekening worden gebracht. Het niet adequaat vervullen van deze verplichtingen door de opdrachtgever kan echter niet leiden tot aansprakelijkheid van Twentezorgt voor de daaruit voortvloeiende gevolgen.

Artikel 7. Kwaliteit en bevoegdheid

7.1 Twentezorgt waarborgt de kwaliteit en bevoegdheid van haar hulpverleners. Onze hulpverleners voeren enkel handelingen uit waarvoor zij bekwaam en bevoegd zijn. Tijdens een opdracht hebben de hulpverleners van Twentezorgt te allen tijde de mogelijkheid tot overleg met een arts van Twentezorgt.

7.2 Zowel de opdrachtgever als slachtoffers hebben het recht een klacht in te dienen bij Twentezorgt indien zij niet tevreden zijn over het handelen van Twentezorgt of haar hulpverleners. Klachten worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen, met als doel een passende oplossing te vinden.

7.3 Twentezorgt behoudt zich het recht voor extra hulpverleners mee te nemen die niet expliciet zijn vermeld in de offerte, zoals bijvoorbeeld een stagiair. De opdrachtgever wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 8. Privacy en Gegevensverwerking

8.1 De informatie van slachtoffers wordt met strikte vertrouwelijkheid behandeld, conform de geldende regels van het medisch beroepsgeheim. Gegevens worden alleen gedeeld met derden die direct betrokken zijn bij de hulpverlening aan het slachtoffer, zoals ambulancepersoneel, ziekenhuismedewerkers of andere relevante hulpverleners.

8.2 Het slachtoffer heeft het recht om het verstrekken van persoonlijke gegevens te weigeren. Het niet verstrekken van deze gegevens kan echter leiden tot verminderde efficiëntie in de hulpverlening of, indien van toepassing, de afhandeling van klachten bemoeilijken of onmogelijk maken.

8.3 Indien gewenst deelt Twentezorgt gegevens met betrekking tot het aantal hulpverleningsmomenten, de aard van de hulpverlening en het verbruik van materialen met de opdrachtgever. Persoonsgegevens worden echter niet gedeeld zonder expliciete toestemming van de betrokken persoon.

8.4 Hulpverleners van Twentezorgt mogen foto's maken tijdens het evenement, inclusief bezoekers, deelnemers en overige medewerkers. Deze foto's kunnen mogelijk gedeeld worden op sociale media of andere kanalen, tenzij Twentezorgt expliciet anders bepaalt.

8.5 De opdrachtgever ontvangt enkel persoonsgegevens van de hulpverleners van Twentezorgt die strikt noodzakelijk zijn voor het beoogde doel. Deze gegevens mogen uitsluitend voor dit doel worden gebruikt en dienen vertrouwelijk te blijven, zonder deling met derden. Zodra de gegevens niet langer nodig zijn, dienen ze te worden vernietigd.

Artikel 9. Financiële Voorwaarden, prijzen, betaling en incasso

9.1 Twentezorgt behoudt zich het recht voor om prijzen tussentijds te wijzigen indien dit noodzakelijk wordt geacht. In het geval van prijsstijgingen na het aangaan van de overeenkomst, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met Twentezorgt te annuleren per de datum van ingang van de prijsverhoging. Prijswijzigingen als gevolg van wettelijke regelingen zijn uitgesloten.

9.2 Twentezorgt kan het overeengekomen bedrag verhogen als tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke of verwachte hoeveelheid werk aanzienlijk onderschat was bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan Twentezorgt, zodat redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat Twentezorgt de overeengekomen werkzaamheden tegen het oorspronkelijk overeengekomen bedrag uitvoert.

9.3 Twentezorgt behoudt zich het recht voor kosten op basis van nacalculatie voor verbruikte medische materialen in rekening te brengen. Dit geldt alleen voor medische verbruiksmaterialen die niet onder eenvoudige verbandmiddelen vallen en niet voor paracetamol. Voorbeelden van in rekening te brengen materialen zijn medicatie anders dan paracetamol, infuusvloeistoffen en defibrillatorplakkers. De kosten hiervoor zijn gelijk aan de kosten die Twentezorgt maakt om de verbruikte materialen aan te vullen.

9.4 Betaling van facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, op het op de factuur vermelde rekeningnummer van Twentezorgt.

9.5 Twentezorgt behoudt zich het recht voor om te allen tijde een aanbetaling van 50% in rekening te brengen bij acceptatie van de offerte of andere zekerheden voor betaling van de opdrachtgever te verlangen.

9.6 Bezwaren tegen de factuur schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

9.7 Betaling geschiedt zonder aftrek, verrekening of opschorting, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen.

9.8 Bij niet-tijdige betaling behoudt Twentezorgt zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten of de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

9.9 Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Twentezorgt gerechtigd om wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de vervaldag tot de dag van volledige betaling, zonder verdere ingebrekestelling.

9.10 Bij niet-tijdige of onvolledige betaling kan Twentezorgt buitenrechtelijke incassokosten in rekening brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag, met een minimum van € 50,-, tenzij de werkelijke kosten de gerechtelijke proceskostenveroordeling overtreffen, in welk geval dit geldt, tenzij wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

9.11 Betalingen door de opdrachtgever worden eerst in mindering gebracht op verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de oudste openstaande facturen.

9.12 Bij gezamenlijke opdrachten zijn opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van alle gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht.

Artikel 10. Betalingsonmacht

10.1 Twentezorgt is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever: in staat van faillissement wordt verklaard of faillissement aanvraagt; - (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt; - door executoriale beslaglegging wordt getroffen; - onder curatele of onder bewind wordt gesteld; - anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (een deel van) zijn vermogen verliest.

Artikel 11. Beëindiging en annulering van de opdracht

11.1 De overeenkomst tussen de opdrachtgever en Twentezorgt komt ten einde bij het overlijden van een van de vennoten van Twentezorgt, de opdrachtgever, of bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Twentezorgt.

11.2 Indien het door Twentezorgt uit te voeren werk bij het beëindigen van de overeenkomst nog niet is voltooid, zijn de rechtverkrijgenden onder algemene of bijzondere titel van Twentezorgt niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, zelfs als de onderneming van Twentezorgt op enigerlei wijze wordt voortgezet.

11.3 Als de opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering wil annuleren, is hij Twentezorgt een vergoeding verschuldigd voor de reeds gemaakte kosten, evenals een door Twentezorgt nader te bepalen schadevergoeding. Deze aanvullende schadevergoeding dekt alle schade, inclusief gedeerde winst, als gevolg van de annulering. Twentezorgt heeft het recht deze schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt in rekening te brengen: - De daadwerkelijk gemaakte kosten bij annulering van de overeenkomst tot 6 weken voor aanvang van de opdracht; - 50% van het offertebedrag aan schadevergoeding bij annulering binnen 6 weken voor aanvang van de opdracht; - 75% van het offertebedrag aan schadevergoeding bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de opdracht; - 100% van het offertebedrag aan schadevergoeding na aanvang van de opdracht.

11.4 In afwijking van het voorgaande lid worden bij annulering wegens overmacht, zoals extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, epidemieën en/of oorlog, enkel de gemaakte kosten van Twentezorgt in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

11.5 De opdrachtgever is jegens derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart Twentezorgt voor eventuele aanspraken van deze derden.

11.6 Twentezorgt heeft het recht om alle reeds door de opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de verschuldigde schadevergoeding of annuleringsvergoeding.

Artikel 12. Aansprakelijkheid en vrijwaring

12.1 Indien de opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Twentezorgt in de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Twentezorgt beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

12.2 Twentezorgt is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, te definiëren als: - De redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover dit betrekking heeft op de schade in de zin van deze voorwaarden; - Eventuele redelijke kosten om de gebrekkige prestatie van Twentezorgt in overeenstemming te brengen met de overeenkomst, voor zover deze kosten aan Twentezorgt kunnen worden toegerekend; - Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, mits de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade zoals bedoeld in dit artikel.

12.3 Twentezorgt is niet aansprakelijk voor indirecte schade, inclusief gevolgschade.

12.4 Twentezorgt is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door: - Overmacht, zoals beschreven in artikel 13 van deze algemene voorwaarden, zoals ziekte van Twentezorgt of ingeschakelde hulpverleners; - Onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt door of namens de opdrachtgever; - Gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan bedoeld; - Niet of onjuist opvolgen van adviezen en/of instructies van Twentezorgt door de opdrachtgever of derden; - Schade aan (eigendommen van) hulpverleners van Twentezorgt, derden en/of de opdrachtgever, veroorzaakt door het niet (volledig) nakomen van de verplichtingen van de opdrachtgever; - Langere leveringstermijn van materialen dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht de reden/tekortkomingen van leveranciers van Twentezorgt; - Schending van intellectuele eigendomsrechten en/of privacyrechten door onbevoegde toegang tot informatie en/of gegevens van Twentezorgt en/of de opdrachtgever; - Schending van intellectuele eigendomsrechten door inbreuk van de opdrachtgever op rechten van derden.

12.5 Een vordering tot schadevergoeding dient uiterlijk binnen 30 dagen nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij Twentezorgt te worden ingediend. Bij gebreke van een tijdige indiening vervalt het recht op schadevergoeding.

12.6 Twentezorgt is niet aansprakelijk voor elke vorm van schade geleden door derden. De opdrachtgever zal Twentezorgt vrijwaren en schadeloos stellen tegen alle aanspraken van derden als gevolg van de uitvoering van de overeenkomst.

12.7 Het bepaalde in dit artikel geldt behoudens opzet of grove nalatigheid van Twentezorgt en diens leidinggevenden, en voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 13. Overmacht

13.1 Indien de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk wordt door een oorzaak die Twentezorgt niet kan worden toegerekend, of waardoor nakoming van zijn verplichtingen redelijkerwijs niet van Twentezorgt kan worden verwacht, zoals onder andere ziekte van Twentezorgt zelf of ingeschakelde hulpverleners, overheidsmaatregelen, storingen in het computernetwerk of andere technische problemen, tekortkomingen van leveranciers van Twentezorgt of door Twentezorgt ingeschakelde derden, en andere verstoringen in de normale gang van zaken binnen zijn onderneming, heeft Twentezorgt het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

13.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld van Twentezorgt en die niet voor rekening van Twentezorgt komt krachtens de wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen. Naast deze wettelijke uitleg van overmacht wordt onder overmacht eveneens begrepen: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Twentezorgt geen invloed kan uitoefenen, maar die Twentezorgt beletten zijn verplichtingen na te komen.

13.3 In geval van overmacht zal Twentezorgt zich redelijkerwijs inspannen om desgewenst te voorzien in een alternatieve oplossing.

13.4 Indien de overmachtsituatie zich voordoet op het moment dat Twentezorgt zijn verplichtingen gedeeltelijk heeft nagekomen of dit nog kan doen, is Twentezorgt gerechtigd het reeds nagekomen of nog na te komen gedeelte te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen, alsof er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

13.5 Indien de overmachtssituatie ten minste 30 dagen heeft geduurd of blijvend van aard is, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder dat daarbij aanspraak kan worden gemaakt op enige schadevergoeding.

Artikel 14. Vertrouwelijkheid en publicitaire uitingen

14.1 In het geval dat beide partijen kennisnemen van gegevens van de andere partij die als vertrouwelijk kunnen worden beschouwd, verplichten zij zich om deze gegevens op geen enkele wijze aan derden bekend te maken, tenzij wettelijke verplichtingen tot bekendmaking dwingen of indien dit noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de overeenkomst, uiteraard met inachtneming van het medisch beroepsgeheim van Twentezorgt.

14.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze enkel gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien dit expliciet door een van de partijen is aangeduid.

14.3 Beide Twentezorgt en de opdrachtgever mogen, tenzij anders overeengekomen, publicitaire uitingen doen over hun samenwerking, bijvoorbeeld op sociale media, en foto's maken tijdens de opdracht. Deze uitingen mogen echter nooit de goede naam van Twentezorgt schaden of Twentezorgt op andere wijze in verlegenheid brengen.

14.4 Namen van hulpverleners van Twentezorgt mogen niet openbaar worden gemaakt, en foto's van deze hulpverleners mogen alleen worden gemaakt en/of gepubliceerd met uitdrukkelijke toestemming van de betreffende hulpverlener.

Artikel 15. Opschorting en ontbinding

15.1 Twentezorgt heeft het recht om de uitvoering van zijn verplichtingen op te schorten totdat alle opeisbare vorderingen op de opdrachtgever volledig zijn voldaan in de volgende situaties: (1) de opdrachtgever komt de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig na; (2) Twentezorgt heeft kennis van omstandigheden die reden geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet behoorlijk zou kunnen nakomen; of (3) de opdrachtgever is bij het sluiten van de overeenkomst verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen, en deze zekerheid blijft uit.

15.2 Twentezorgt is tevens bevoegd de overeenkomst te ontbinden in de hierboven genoemde situaties, of als zich andere omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of niet langer redelijkerwijs kan worden verwacht.

15.3 Ontbinding vindt plaats door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder dat daar rechterlijke tussenkomst voor nodig is.

15.4 Bij ontbinding worden de vorderingen van Twentezorgt op de opdrachtgever direct opeisbaar.

5.5 Twentezorgt behoudt zich het recht voor om schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de opdrachtgever of derden. Artikel 16. Intellectueel eigendomsrecht

16.1 Twentezorgt behoudt alle rechten met betrekking tot intellectuele eigendomsproducten die hij heeft gebruikt of gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever, voor zover op die producten juridische rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.

16.2 Alle auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten op de door Twentezorgt ontwikkelde intellectuele producten blijven exclusief eigendom van Twentezorgt, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden zijn verstrekt.

16.3 De inhoud van de website van Twentezorgt, waaronder maar niet beperkt tot teksten, afbeeldingen, vormgeving, publicaties, merken en domeinnamen, zijn eigendom van Twentezorgt of zijn licentiegevers en worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht. Gebruikers van de website mogen uitdrukkelijk geen (gedeelte van) de website, informatie op de website of ander materiaal dat op de website wordt getoond, verveelvoudigen, verwerken, exploiteren of op andere wijze openbaar maken zonder voorafgaande toestemming van Twentezorgt.

16.4 De intellectuele eigendomsrechten die Twentezorgt in licentie heeft, mag de opdrachtgever niet wijzigen, verveelvoudigen, openbaar maken of exploiteren.

16.5 Na het einde van de overeenkomst hebben zowel de opdrachtgever als Twentezorgt geen bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte informatie en gegevens, behoudens de wettelijk gestelde bewaarplicht.

16.6 Bij overtreding van de bepalingen in dit artikel is de opdrachtgever gehouden alle door Twentezorgt en derden geleden schade volledig te vergoeden.

Artikel 17. Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter

17.1 Op alle overeenkomsten tussen Twentezorgt en de opdrachtgever, evenals de daaruit voortvloeiende geschillen, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

17.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving is uitdrukkelijk uitgesloten.

17.3 In geval van een geschil zullen beide partijen zich naar redelijkheid inspannen om onderling tot een passende oplossing te komen.

17.4 De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Twentezorgt is gevestigd, is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen.