

Artikel 1. Begripsbepalingen

Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze Algemene Voorwaarden met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

Algemene Voorwaarden: de artikelen van deze Algemene Voorwaarden van VTZN, die van toepassing zijn op de levering van onze Diensten en Producten en op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met (particuliere) Cliënten, maar ook op alle andere rechtsbetrekkingen tussen Partijen.

Bestelformulier: een door Cliënt in te vullen formulier of ander contractdocument, bijvoorbeeld een door VTZN opgestelde (online) modelovereenkomst, dat na ondertekening door Cliënt en (schriftelijke) acceptatie door VTZN deel uitmaakt van de Overeenkomst, en waarin de Cliënt te kennen dient te geven dat hij de Dienst zal afnemen onder de in dit formulier en de Overeenkomst beschreven voorwaarden.

Cliënt: de natuurlijke persoon die de Overeenkomst aangaat met Dienstaanbieder VTZN.

Dienst: eenzaamheidsbestrijding, betrekken sociaal netwerk, welzijnsmonitoring en alarmdienst door middel van het aanbieden van (in bruikleen te nemen) Producten en service vanuit het Nettie-platform. Deze Dienst levert VTZN onder toepassing van de bepalingen van de Overeenkomst, en deze Algemene Voorwaarden, die zij met de Cliënt sluit.

Nettie: een platform waarmee VTZN nog beter kunnen afstemmen met de Cliënt en zijn sociale netwerk op het gebied van zorg en welzijn;

Nettie#goedgeregeld: de regelapp van het Nettie-platform. Het brengt het sociale netwerk van de Cliënt samen, maakt hulpvragen gemakkelijker en geeft de regie terug aan de Cliënt;

Nettie#goedendag: de chatbot van het Nettie-platform. Het is een online gesprekspartner die gemaksdiensten aan kan bieden en de Cliënt op de hoogte brengt van herinneringen en dagelijkse activiteiten.

Overeenkomst: Iedere Overeenkomst tussen VTZN en Cliënt inzake de levering van de Dienst van VTZN.

Partijen: VTZN en Cliënt.

Product(en): Onderdeel van de Dienst die VTZN aan Cliënten verleent. De Producten die de Cliënt ontvangt (in bruikleen) zijn, maar niet beperkt tot, Nettie#goedgeregeld (regelapp), Nettie#goedendag (chatbot), een slim zorghorloge, een digitale weegschaal en een GPS Locatie alarmtoestel. Er kan ook een SIM-kaart en een daarbij behorend mobiele telefoonnummer verleend worden aan de Cliënt om gebruik te maken van de andere Producten. Daarbij hoort ook het netwerk waarop de SIM-kaart is aangesloten en het eventuele beltegoed dat door de Cliënt op de SIM-kaart is gezet. Ook kan VTZN de Cliënt een toestel (telefoon, tablet of laptop) in bruikleen laten nemen om gebruik te maken van de SIM-kaart.

VTZN: afkorting voor Virtuele Thuiszorg Nederland. Het bedrijf dat onder toepassing van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van de Overeenkomst aan haar Cliënt een Dienst levert.

Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

2.1. Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen gedeelte en een gedeelte dat specifiek van toepassing is op de Dienst die VTZN levert aan de Cliënt en de Producten die bij die Dienst horen.

2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten, maar ook alle overige rechtsbetrekkingen, met Cliënten, tenzij door Cliënt en VTZN uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Dienst- en/of andere (algemene) voorwaarden van de Cliënt worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn *niet* van toepassing.

2.3. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele latere Overeenkomsten tussen VTZN en de Cliënt, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

2.4. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen VTZN en Cliënt, indien een van Partijen dat nodig vindt, in overleg treden om (een) nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.

2.5. In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst zal de volgende voorrangsregeling gelden:

- a. de hoofdtekst van de Overeenkomst (c.q. het door VTZN schriftelijk opgestelde en door Cliënt geaccepteerde aanvraagformulier);
- b. de Algemene Voorwaarden;
- c. de Dienstbeschrijving;
- d. eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst.

2.6. In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de Algemene Voorwaarden zal de volgende voorrangsregeling gelden op de volgende gedeeltes:

- a. het gedeelte van deze Algemene Voorwaarden dat specifiek van toepassing is op de Dienst die VTZN levert aan de Cliënt, op de Dienst;
- b. het gedeelte van deze Algemene Voorwaarden dat specifiek van toepassing is op de in bruikleen geleverde Producten, op de in bruikleen geleverde Producten;
- c. het algemene gedeelte van deze Algemene Voorwaarden, op alle bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

2.7. VTZN behoudt zich het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden worden geacht te zijn aanvaard indien Cliënt niet binnen 14 dagen nadat de gewijzigde voorwaarden hem zijn toegezonden of kenbaar zijn geworden tegen de gewijzigde voorwaarden bezwaar heeft gemaakt. Indien een Cliënt tijdig aangeeft dat hij een wijziging van de Algemene Voorwaarden, die betrekking heeft op een door hem afgenomen Product of Dienst, niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst met betrekking tot die Dienst schriftelijk beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt.

Artikel 3. **Overeenkomst**

3.1. VTZN zal bij uitvoering van de werkzaamheden, de levering van goederen, of het leveren van Diensten in het kader van de Overeenkomst zoveel als mogelijk de zorg van een goed gebruiker in acht nemen.

3.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft VTZN het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3.3. Cliënt is volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan VTZN verschaft informatie. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan VTZN aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan VTZN worden

verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan VTZN zijn verstrekt, heeft VTZN het recht de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten. Indien de naam- adres- woonplaats- of factuurgegevens van Cliënt wijzigen, dient de Cliënt deze wijzigingen tijdig aan VTZN mee te delen.

3.4. Op alle onbesproken onderwerpen in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is de norm van redelijkheid en billijkheid van toepassing.

Artikel 4. Totstandkoming van de Overeenkomst en wijze van uitvoering

4.1. Een Overeenkomst komt tot stand indien Cliënt het Bestelformulier van VTZN heeft ingevuld en verzonden en, na contact met VTZN, de aanbieding van VTZN aanvaardt. Deze aanvaarding kan schriftelijk worden gedaan door ondertekening van deze Algemene Voorwaarden en volledige invulling van een daarvoor bestemd en door VTZN verstrekt formulier dan wel Overeenkomstcontract, danwel al via elektronische weg wanneer Cliënt het Bestelformulier ingevuld heeft op de website van VTZN en VTZN de bestelling bevestigt, of wanneer Partijen via een andere wijze, zoals e-mail, tot overeenstemming komen. Geen Overeenkomst komt tot stand dan na de schriftelijke bevestiging door VTZN. Voor Overeenkomsten waarvoor geen bevestiging, per e-mail of anderszins, is verzonden, beschouwen Partijen de eerste factuur van VTZN aan Cliënt als schriftelijke bevestiging bedoeld van dit lid.

4.2. Aanbiedingen en offertes van VTZN zijn volledig vrijblijvend en kunnen te allen tijde door VTZN worden herroepen vóór de totstandkoming van de Overeenkomst.

4.3. Tenzij anders overeengekomen, vindt de aanvraag van de Dienst door de Cliënt plaats door invulling en ondertekening door de Cliënt van het Bestelformulier, dan wel officiële bevestiging via een digitaal netwerk, zoals bijvoorbeeld e-mail. Het aanbod voorziet in een dagtekening of datum, of is naar datum bepaalbaar.

4.4. De begindatum van de uitvoering van de Overeenkomst ligt zo spoedig mogelijk na het sluiten van de Overeenkomst en het ter beschikking stellen van alle voor de uitvoering benodigde gegevens en al het daarvoor benodigde materiaal.

4.5. De Cliënt is gehouden aan alle gegevens, stukken en overige informatiedragers, die naar het oordeel van VTZN vereist zijn voor de uitoefening van de Overeenkomst, volledig en in de door VTZN gewenste vorm en wijze aan VTZN ter beschikking te stellen. Eerder is VTZN niet in staat om de aanvraag in behandeling te nemen. De Cliënt staat in en is zelf aansprakelijk voor de inhoud, juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door, dan wel namens hem aan VTZN verstrekte informatie. Daarover wordt door VTZN geen enkele aansprakelijkheid aanvaard.

4.6. Indien de in dit artikel bedoelde informatie niet juist, niet volledig dan wel niet betrouwbaar blijkt te zijn, is VTZN gerechtigd de Overeenkomst middels een schriftelijke mededeling te beëindigen.

4.7. In geval van annulering van een opdracht is VTZN nimmer gehouden tot restitutie van de gemaakte kosten.

4.8. VTZN blijft ten alle tijden volledig eigenaar van de geleverde Producten (en/of Diensten).

4.9. VTZN is slechts aan aanbiedingen en offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Cliënt, bij voorkeur schriftelijk, binnen 14 dagen geschiedt.

4.10. VTZN kan niet aan zijn aanbiedingen en offertes worden gehouden indien de Cliënt, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare

opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4.11. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is VTZN daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet Overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij VTZN anders aangeeft.

4.12. VTZN is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst over te dragen aan een derde partij indien de overdracht plaatsvindt in verband met de overgang van de onderneming.

Artikel 5. Duur en beëindiging algemeen

5.1. De Overeenkomst komt tot stand op de datum zoals bepaald in artikel 4.1 en de looptijd (duur) van de Overeenkomst vangt aan op de leverdatum. Facturering van een Dienst vindt (maandelijks) plaats vanaf deze datum. VTZN zal de Cliënt over de leverdatum van de in bruikleen te nemen Producten informeren. Wanneer de Cliënt geen mededeling is gedaan van de leverdatum, wordt de duur van de Overeenkomst geacht te zijn aangevangen op het moment waarop de Dienst door de Cliënt in gebruik is genomen.

5.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van één (1) jaar.

5.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst, na de periode van het vorige lid, telkens stilzwijgend verlengd met periode van één (1) maand. Vanaf dit moment is de Overeenkomst dan ook maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van maximaal 1 maand.

5.4. Indien de Overeenkomst door de Cliënt voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de minimumperiode c.q. verlengde looptijd van de Overeenkomst wordt opgezegd van 5.2, dan is – onverminderd de overige rechten van VTZN -direct na de voortijdige opzegging een afkoopsom verschuldigd door de Cliënt. Deze afkoopsom bestaat uit de openstaande gefactureerde bedragen en nog resterende bedragen voor de Dienst. Indien de Cliënt de Overeenkomst vóór oplevering van de Dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst – zonder kortingen -aan VTZN verschuldigd.

5.5. Ieder van VTZN en de Cliënt kunnen de Overeenkomst te allen tijde opzeggen:

(a) De Cliënt respectievelijk diens nabestaanden is/zijn gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen ingeval van (langdurige) opname in een verzorging- of verpleeghuis of overlijden van de Cliënt.

(b) VTZN is gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen en het verlenen van de Diensten stop te zetten:

(I) in geval van enige tekortkoming door de Cliënt in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens VTZN, indien de Cliënt na in gebreke te zijn gesteld zulks niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld; en

(II) in geval van misbruik door de VTZN van de Producten en/of de Diensten na een schriftelijke waarschuwing van VTZN.

5.6. VTZN is gerechtigd de levering van Diensten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen indien:

a) de Cliënt op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn er geen blijk van heeft gegeven alsnog na te zullen komen;

- b) er sprake is van (een vermoeden van) misbruik of oneigenlijk gebruik van de Dienst.
- c) er sprake is van een overheidsbeschikking daartoe, inclusief veiligheids- en beveiligingsredenen;
- d) er sprake is van een overmachtsituatie veroorzaakt door een niet aan VTZN toerekenbare tekortkoming;
- e) de Cliënt valse of onjuiste (persoons)gegevens heeft opgegeven;
- f) de Cliënt een Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan.
- g) er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet langer van VTZN gevergd kan worden de Overeenkomst in stand te houden.

5.7. Ontbinding door VTZN is tevens mogelijk in geval van faillissement, surseance van betaling, wettelijke schuldsanering of onder curatele stelling van de Cliënt.

5.8. Bij opschorting of opzegging als in de artikelen 5.5 en 5.6 bedoeld ontstaat voor VTZN geen aansprakelijkheid jegens de Cliënt en/of derden. In het geval van aanwijzingen van misbruik of (een vermoeden van) oneigenlijk gebruik, heeft VTZN daarnaast tevens het recht om alle aan de Cliënt openstaande, en toekomstig aan de Cliënt verschuldigde, betalingen in te houden, teneinde de belangen kosten en schade van VTZN en/of derden te waarborgen. Indien na onderzoek VTZN oordeelt dat sprake was van misbruik of oneigenlijk gebruik en de Cliënt niet onomstotelijk het tegendeel heeft bewezen, worden de daarop betrekking hebbende vergoedingen definitief niet uitbetaald aan de Cliënt. Bij opschorting of opzegging als in de artikelen 5.5 en 5.6 bedoeld zullen alle vorderingen van VTZN aan de Cliënt voortvloeiende uit de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar worden.

5.9. VTZN kan nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens haar Dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken dan wel ingeval zich een van de in de artikelen 5.5 en 5.6 genoemde situaties voordoet. Indien de Dienst na een opschorting opnieuw wordt geactiveerd, is VTZN gerechtigd hiervoor eenmalige tarieven in rekening te brengen.

5.10. De Overeenkomst eindigt wanneer de Producten zijn terugontvangen door VTZN. Dat kan ofwel doordat de Cliënt de Producten terugbrengt of opstuurt naar VTZN, ofwel doordat VTZN de Producten ophaalt bij de Cliënt, in welk geval voorrijkosten kunnen worden berekend.

5.11. Cliënt heeft 14 dagen direct ingaand na de levering van de Producten de bedenktijd om te bepalen of hij de Producten en de Dienst wat vindt. Tijdens deze 14 dagen kan Cliënt zonder opgaaf van redenen de Overeenkomst met VTZN beëindigen. Alle betalingen door de Cliënt worden dan retour gezonden door VTZN.

Artikel 6. Facturering en betaling

6.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt betaling plaats door middel van automatische incasso ten laste van de bank-of girorekening van Cliënt, waarvoor Cliënt een schriftelijke machtiging aan VTZN zal verstrekken.

6.2. De Overeenkomst wordt steeds aangegaan voor de in de Overeenkomst bepaalde termijn. Deze termijn is in beginsel 12 maanden waarbij iedere maand wordt gefactureerd.

6.3. VTZN stuurt de Cliënt (op verzoek) maandelijks een factuur voor de geleverde Diensten.

6.4. De Cliënt is voor de uitvoering van de Overeenkomst een maandelijks vergoeding verschuldigd. Betaling dient te geschieden binnen een termijn van 30 dagen na factuurdatum, zulks zonder enige korting, inhouding of verrekening.

- 6.5.** Indien betaling van de factuur niet binnen de aangegeven termijn volledig is voldaan, is Cliënt van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist.
- 6.6.** In het geval dat de contractspartij jegens VTZN in verzuim is, worden alle door Cliënt verschuldigde bedragen terstond en geheel opeisbaar, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist.
- 6.7.** In geval van niet tijdige betaling van enig bedrag door Cliënt komen alle daardoor aan VTZN veroorzaakte kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, voor rekening van Cliënt.
- 6.8.** In geval van niet tijdige betaling van enig bedrag door Cliënt zijn alle in bruikleen gegeven zaken aan Cliënt direct opeisbaar door VTZN.
- 6.9.** VTZN aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade aan Cliënt en/of aan derden als gevolg van de uitvoering van haar werkzaamheden.
- 6.10.** De Cliënt is verplicht terstond na de (op)levering van het werk/Dienst c.q. terstond na ontvangst van de factuur, deze grondig te inspecteren op gebreken en bezwaren en bij aanwezigheid daarvan, VTZN terstond schriftelijk op de hoogte te brengen.
- 6.11.** VTZN is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Cliënt.

Artikel 7. **Dienstenniveau en het gebruik van de Dienst**

- 7.1.** Of de Dienst kan worden geleverd is mede afhankelijk van de technische haalbaarheid en/of beschikbaarheid van de Dienst, een en ander ter beoordeling van VTZN.
- 7.2.** (Technische) details van de Dienst staan beschreven in de relevante Dienstbeschrijving die kosteloos op te vragen is bij VTZN. VTZN behoudt zich het recht voor de Dienstbeschrijving eenzijdig aan te passen.
- 7.3.** VTZN staat niet in voor geschiktheid of bruikbaarheid van de Dienst voor het doel dat de Cliënt voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan VTZN kenbaar is gemaakt.
- 7.4.** VTZN spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te leveren. VTZN geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.
- 7.5.** VTZN spant zich in om de Dienst door middel van de door haar geleverde beveiliging ten behoeve van de Dienst te optimaliseren maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is en VTZN sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

Artikel 8. **Aansprakelijkheid**

- 8.1.** VTZN zal ervoor zorgdragen dat storingen aan de Producten binnen een redelijke termijn zullen worden verholpen.
- 8.2.** VTZN aanvaardt generlei aansprakelijkheid voor tekortkomingen, in de uitvoering van de Overeenkomst veroorzaakt of ontstaan door schuld of toedoen van de Cliënt of derden waarvoor deze verantwoordelijk is.
- 8.3.** VTZN is met de grootste zorg samengesteld. VTZN kan echter geen onbelemmerde toegang tot de Producten en (de daarbij behorende) systemen die bij de Dienst horen garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de Diensten, Producten en service van VTZN.
- 8.4.** Met name is VTZN niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van onderbrekingen in, of blokkeringen van het systeem van Cliënt.

- 8.5.** In geval van het niet uitvoeren van enige opdracht of onjuiste of gedeeltelijke uitvoering van de Overeenkomst is VTZN jegens Cliënt slechts aansprakelijk indien en voor zover zulks is veroorzaakt door opzet of grove schuld/nalatigheid van VTZN of enige in haar onderneming werkzame personen.
- 8.6.** VTZN is jegens de contractspartij en of derden niet aansprakelijk voor (de juistheid van) informatie, bijdragen en andere materialen of uitingen die gebruikers of derden via de Diensten, Producten en service plaatsen of verschaffen. VTZN behoudt zich het recht voor om 'onaangekondigd' bepaalde informatie, bijdragen of andere materialen of uitingen te verwijderen die op de Diensten, Producten en service worden geplaatst.
- 8.7.** VTZN is niet aansprakelijk voor schade of letsel welke voortvloeit uit het gebruik van de Diensten, Producten en service.
- 8.8.** Indien VTZN ondanks de voorgaande artikelliden jegens Cliënt aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat VTZN aan Cliënt in rekening heeft gebracht voor de niet of niet juist uitgevoerde opdracht of het niet (juist) uitgevoerde gedeelte daarvan.
- 8.9.** Schade die het gevolg is van door Cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of door onoordeelkundig gebruik door of namens Cliënt van aan Cliënt verstrekte Producten, kan niet op VTZN verhaald worden en zodoende is VTZN dan ook niet aansprakelijk voor zulks schade.

Artikel 9. Overmacht

- 9.1.** In geval van verhindering van de nakoming door VTZN van een verplichting tengevolge van overmacht, wordt de betreffende verplichting van VTZN voor de duur van de overmacht opgeschort. In zodanig geval zal VTZN Cliënt hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 9.2.** Onder overmacht wordt hier verstaan elke van de wil van VTZN onafhankelijke, ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst al dan niet voorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de betreffende verplichting van VTZN tijdelijk of blijvend in redelijkheid als te bezwaarlijk moet worden aangemerkt.
- 9.3.** Indien de overmacht langer duurt dan 30 dagen heeft VTZN het recht om de Overeenkomst geheel of voor wat betreft de door overmacht getroffen verplichtingen te ontbinden door een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt. Na zodanige ontbinding heeft geen van beide Partijen meer enige aanspraak op de andere uit hoofde van de betreffende Overeenkomst.

Artikel 10. Levering en installatie van Producten behorend bij de Dienst

- 10.1.** Het doel van VTZN is om uiterlijk vijf werkdagen na het sluiten van de Overeenkomst de, in bruikleen te nemen, Producten, die horen bij de Dienst van VTZN, geleverd te hebben aan de Cliënt en zodoende te installeren bij en voor de Cliënt.
- 10.2.** Bij de levering en installatie van de Producten zal de Cliënt uitgelegd worden hoe de Producten werken. Een gebruiksaanwijzing zal, indien beschikbaar, worden meegeleverd.
- 10.3.** De door VTZN opgegeven termijnen voor levering zijn indicatief. VTZN is slechts beperkt 'voorraad houdend'. Daarom kunnen wij niet garanderen hoe lang de levertijd zal zijn. De uiteindelijke levertijd zal de opgegeven levertijd echter nimmer met meer dan één week overschrijden, tenzij er sprake is van overmacht. Bij overschrijding van een termijn dient de Cliënt VTZN schriftelijk in gebreke te stellen.

- 10.4.** De Cliënt is verplicht de in bruikleen te nemen Producten af te nemen op het moment waarop hem deze ter beschikking staan of aan hem ter hand worden gesteld.
- 10.5.** Indien de Cliënt de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, noodzakelijk voor de levering, zullen de voor levering bestemde artikelen worden opgeslagen voor risico van de Cliënt nadat VTZN hem heeft verwittigd. De Cliënt zal in dat geval alle aanvullende kosten verschuldigd zijn.
- 10.6.** Komen VTZN en Cliënt bezorging overeen, dan geschiedt bezorging van aankopen kosteloos, tenzij VTZN bij het sluiten van de Overeenkomst aan Cliënt de vastgestelde condities heeft medegedeeld. VTZN behoudt het recht bij levering de kosten voor bezorging afzonderlijk te factureren.
- 10.7.** Indien is overeengekomen dat levering in fasen zal worden uitgevoerd kan VTZN de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 10.8.** Indien VTZN gegevens behoeft van de Cliënt in het kader van uitvoering van de Overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat Cliënt deze aan VTZN ter beschikking heeft gesteld.
- 10.9.** De geleverde Producten blijven eigendom van VTZN. De Cliënt verkrijgt derhalve uitsluitend een gebruiksrecht op de Producten.

Artikel 11. [Onderzoek verrichten op Producten](#)

- 11.1.** VTZN garandeert dat de te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan kunnen worden gesteld en vrij zijn van welke gebreken ook.
- 11.2.** De Cliënt is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort Cliënt te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoet aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.
- 11.3.** Eventuele zichtbare tekorten behoren zo snel mogelijk na levering aan VTZN te worden gemeld tezamen met gelijktijdige overhandiging van de gebrekkige zaak, tenzij dit onmogelijk dan wel onredelijk bezwarend is.
- 11.4.** Een niet zichtbaar gebrek dient de Cliënt tevens zo snel mogelijk na ontdekking te melden aan VTZN met inachtneming van het in het vorig lid van dit artikel bepaalde.

Artikel 12. [Risico-overgang](#)

- 12.1.** Het risico van verlies of beschadiging van de Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze aan Cliënt juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van Cliënt of van een door Cliënt aan te wijzen derden worden gebracht.
- 12.2.** Cliënt is in het geval van het vorig lid van ook volledig aansprakelijk voor de schade die hieraan ten gevolgen staat.
- 12.3.** In geval van diefstal of verlies van de SIM-kaart (en eventueel het bijbehorende toestel) brengt Cliënt VTZN onmiddellijk op de hoogte. De Cliënt kan geen aanspraak maken op restitutie van het beltegoed op de SIM-kaart door VTZN.

Artikel 13. Tarieven

13.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de Cliënt aan VTZN afhankelijk van de soort Dienst verschuldigd:

a. een maandelijks vast tarief.

13.2. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle genoemde bedragen exclusief BTW.

13.3. VTZN is te allen tijde gerechtigd de in artikel 13.1 lid genoemde vergoeding en tarieven alsmede mogelijk toepasselijke kortingspercentages te wijzigen. VTZN stelt de Cliënt ten minste 15 dagen voorafgaande aan een tariefsverhoging hiervan op de hoogte. De Cliënt is op het moment van een prijsverhoging gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

13.4. Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan VTZN per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.

13.5. Kosten voor het opwaarderen van het beltegoed komen toe aan de Cliënt zelf.

13.6. Het beltegoed heeft een onbeperkte geldigheidsduur onder de voorwaarde dat Cliënt minimaal één keer per 12 (twaalf) maanden het beltegoed opwaardeert, een uitgaand gesprek voert of een SMS stuurt. Indien Cliënt het beltegoed in de periode van 12 (twaalf) maanden niet heeft opgewaardeerd en evenmin een uitgaand telefoongesprek heeft gevoerd of SMS heeft gestuurd, is VTZN gerechtigd het beltegoed gedurende een periode van één maand op te schorten. Als gevolg hiervan kan Cliënt alleen nog gesprekken en SMS-berichten uit Nederland ontvangen en gebruik maken van het alarmnummer 112. VTZN zal Contractant per e-mail of sms op de hoogte brengen van de opschorting en hem verzoeken binnen 1 (één) maand het beltegoed op te waarderen. Indien Cliënt gedurende deze maand niet aan dat verzoek gehoor geeft, is VTZN gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen en de SIM-kaart te deactiveren, Cliënt heeft geen aanspraak op enige vorm van compensatie.

13.7. Onverminderd hetgeen bepaald in artikel 13.6, is VTZN gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen indien Cliënt:

- 15 dagen na de activering van de SIM-kaart niet meer genoeg beltegoed heeft om een uitgaand gesprek te voeren of een SMS te versturen; en
- in deze periode van 15 dagen uitsluitend gebruik heeft gemaakt van het bij de SIM-Kaart (eventueel met korting of om niet) verkregen initiële beltegoed.

13.8. Niet- geactiveerd beltegoed is gedurende één jaar houdbaar, daarna komt het automatisch te vervallen. Cliënt dient derhalve het beltegoed binnen een jaar te activeren.

Artikel 14. Verplichtingen van de Cliënt

14.1. Cliënt verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van VTZN. Cliënt zal VTZN op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar Diensten. Zo is het de Cliënt niet toegestaan handelingen te verrichten, zoals het opstarten van processen en/of programma's op de (Product)systemen van VTZN, waarvan naar het oordeel van VTZN aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van VTZN en/of overige gebruikers.

14.2. Cliënt zal VTZN alle informatie verschaffen welke zij nodig heeft voor de instandhouding van de Diensten. Hierin is onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens, facturatiegegevens en/of overige relevante (persoons)gegevens.

- 14.3.** Cliënt zal zich onthouden van elk handelen en nalaten jegens VTZN dat strijd met wettelijke bepalingen en/of bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst oplevert of kan opleveren.
- 14.4.** De Cliënt zal alle medewerking verlenen aan VTZN welke redelijkerwijze van haar verwacht mag worden bij en/of ten behoeve van het leveren van de Diensten.
- 14.5.** Indien levering van de bestelde Dienst technisch niet mogelijk is, kan VTZN aanvullende voorwaarden stellen waaraan de Cliënt dient te voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan kan de Cliënt geen aanspraak maken op levering van de Dienst.
- 14.6.** De Cliënt zal de Producten uitsluitend gebruiken in overeenstemming met het doel waarvoor deze is verstrekt en de bijgeleverde gebruiksaanwijzing indien die beschikbaar is.
- 14.7.** Indien de Cliënt vragen heeft over de bediening van de Producten dan dient de Cliënt zich zo spoedig mogelijk tot VTZN te wenden.
- 14.8.** De Cliënt is aansprakelijk jegens VTZN voor beschadigingen ten gevolge van onjuist of onzorgvuldig gebruik, verlies of vermissing van de Producten. Indien de Producten dienen te worden gerepareerd of vervangen naar aanleiding van onjuist en/of onzorgvuldig gebruik kan VTZN de daarmee gemoeide kosten (waaronder begrepen eventuele voorrij- of installatie-kosten) aan de Cliënt in rekening brengen.
- 14.9.** Cliënt dient zorgvuldig met de SIM-kaart en de bijbehorende beveiligingscodes om te gaan en deze zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadiging en diefstal. Cliënt draagt er zorg voor dat de beveiligingscodes niet in de directe nabijheid van de SIM-kaart bewaard worden. Cliënt is verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk (kwaadwillig of onjuist) gebruik en zal de bijbehorende kosten dragen. Alle kosten die verband houden met het blokkeren, afsluiten en opnieuw aansluiten op het mobiele netwerk, zijn voor rekening van Cliënt.

Artikel 15. Persoons-en verkeersgegevens

- 15.1.** De persoonsgegevens van de Cliënt zullen worden beschermd overeenkomstig het privacyreglement van VTZN.
- 15.2.** De verwerking van persoonsgegevens heeft als doel:
- Het aanbieden en uitvoeren van Diensten;
 - Activiteiten gericht op een verantwoordelijke bedrijfsvoering, zoals beveiliging, risicobeperking en integriteitonderzoek, mede ter voorkoming van fraude en misbruik;
 - Financiële administratie en het factureringsproces waaronder begrepen: incasso, klachtbehandeling en het verstrekken van gegevens aan derden ten behoeve van het innen van vorderingen;
 - Het beheer, uitbreiden en optimaliseren van het klantenbestand, eventueel met behulp van (direct) marketingactiviteiten door derden;
 - Het ontwikkelen, uitbreiden en verbeteren van de Dienstverlening en Producten van VTZN, mede door het informeren van klanten en met behulp van (direct) marketingactiviteiten en marktonderzoek;
 - Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van informatie aan bevoegde autoriteiten in het kader van strafvordering of in het belang van de veiligheid van de staat;
 - Training en opleiding van het eigen personeel; en -netwerkbeheer.

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde autoriteiten.

15.3. VTZN draagt zorg voor beveiliging van persoonsgegevens door maatregelen te treffen van organisatorische en technische aard.

Artikel 16. **Contractovername**

16.1. De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen door Cliënt niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daarvoor van VTZN.

16.2. De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen door VTZN niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daarvoor van Cliënt.

Artikel 17. **Aanpassingen Dienst**

17.1. VTZN kan haar aanbod van Diensten naar bepaalde bestemmingen of nummers te allen tijde wijzigen, opschorten of intrekken op grond van kwaliteits- en/of kwantiteitsoverwegingen.

Artikel 18. **Beheer van de systemen van de Dienst en Producten**

18.1. VTZN is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar Dienst- en Productsystemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de Dienst- en Productsystemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.

18.2. VTZN is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure (inlog-procedure) van de Dienst- en Productsystemen.

18.3. VTZN is niet aansprakelijk voor schade van de Cliënt als gevolg van het in artikel 18.1 en/of artikel 18.2 gestelde.

Artikel 19. **Intellectueel eigendom en dergelijke rechten**

19.1. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde behoudt VTZN zich de rechten en bevoegdheden voor die VTZN toekomen op grond van, maar niet beperkt tot, auteursrecht, merkrecht, modellenrecht, octrooirecht, databankenrecht.

19.2. Het is de Cliënt niet toegestaan veranderingen in de zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.

19.3. De in het kader van de Overeenkomst eventueel door VTZN tot stand gebrachte ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software en andere materialen of (elektronische) bestanden, blijven eigendom van VTZN, ongeacht of deze aan de Cliënt of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen.

19.4. Alle door VTZN eventueel verstrekte stukken, zoals ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden enz., zijn uitsluitend bestemd om door de Cliënt te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van VTZN worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

19.5. VTZN behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 20. Telefoonnummer

20.1. Indien Cliënt een mobiel telefoonnummer dat hij reeds in gebruik heeft wil behouden, dient hij bij het aangaan van de Overeenkomst bij VTZN een verzoek in te dienen voor het behouden van het telefoonnummer. VTZN gaat met het verzoek akkoord indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten is beëindigd en deze aanbieder aan het nummerbehoud meewerkt. VTZN is gerechtigd een eenmalige vergoeding in rekening te brengen voor het ten uitvoer brengen van het nummerbehoud.

20.2. VTZN is gerechtigd het mobiele telefoonnummer te wijzigen indien dit naar haar mening noodzakelijk is:

- In het belang van het goed functioneren van de Dienst,
- Op grond van (wijzigingen in) het nummerplan of de nummertoekening, of
- In gevallen die anderszins een nummerwijziging noodzakelijk maken.

VTZN is nimmer aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit een wijziging van een telefoonnummer en aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid met betrekking tot het welslagen van het opzeggingsverzoek en/of verzoek tot nummerbehoud.

20.3. Indien Cliënt na afloop van de Overeenkomst het door VTZN toegekende telefoonnummer bij een nieuwe aanbieder wenst te behouden, dient hij bij deze nieuwe aanbieder een verzoek daartoe in te dienen. Voordat Cliënt het verzoek tot nummerbehoud indient, dient hij al zijn (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst te hebben voldaan. Het aan Cliënt in het kader van de Dienst toegewezen telefoonnummer komt te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en hij niet om nummerbehoud heeft verzocht.

Artikel 20. Vrijwaringen

20.1. De Cliënt vrijwaart VTZN voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Cliënt verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.

20.2. Indien Cliënt aan VTZN informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. teruggeeft, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 21. Toepasselijk recht en jurisdictie

21.1. Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de totstandkoming ervan is Nederlands recht van toepassing. Het Weens koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

21.2. Alle uit deze Algemene Voorwaarden en/of uit de Overeenkomst voortvloeiende geschillen worden berecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.



Artikel 22. **Identiteit van de ondernemer:**

22.1 VTZN is een besloten vennootschap (BV) die onderdeel is van de MobileCare Groep en voor 100% valt onder Mobile-Care Holding BV.

VTZN BV

Hogelandsterweg 16

9936 BH Farmsum-Delfzijl

BTW nr 857537179B01

KVK nr 68652852

22.2 Het service abonnement van Nettie#Zorgdichtbij wordt aangegaan met VZTN en geïncasseerd door Multisafepay.