

ALGEMENE VOORWAARDEN en Klachtenprocedure

Artikel 1 Begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder de begrippen:

- De Opdrachtnemer: MediThemis Medisch Adviseurs hierna verder genoemd: “MediThemis”, die de in deze voorwaarden aangeduide werkzaamheden uitvoert.
- De Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die de hulp inroept van Medithemis.
- De Opdracht: onder de opdracht wordt verstaan de in onderling overleg tussen opdrachtgever en MediThemis te bepalen werkzaamheden die door MediThemis verricht dienen te worden en de voorwaarden waaronder zulks dient te geschieden.

Artikel 2 Algemeen

- Alle bepalingen van deze voorwaarden zijn tussen partijen van kracht, voor zover hier niet schriftelijk van is afgeweken.
- De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.
- De opdrachtgever met wie eenmaal op de onderhavige voorwaarden werd gecontracteerd, wordt geacht stilzwijgend akkoord te zijn gegaan met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op later met MediThemis gesloten opdrachten.
- De toepasselijkheid van eventueel andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van toepassing. De in dat geval vernietigde of nietige bepaling(en) komt zoveel als mogelijk een overeenkomstige betekenis toe.
- Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met MediThemis, voor de uitvoering waarvan door MediThemis derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3 Dienstverlening

- De overeenkomst komt tot stand op het moment dat MediThemis de opdracht heeft aanvaard.
- De opdrachtgever verleent aan MediThemis de opdracht tot het uitbrengen van medisch advies in een nader te omschrijven kwestie.

Artikel 4 Behandeling van de zaak

- MediThemis is gehouden de belangen van haar opdrachtgever naar beste weten en kunnen te behartigen, één en ander voor zover zulks, gelet op de rechtsverhouding en de daaruit voortvloeiende opdrachten, mogelijk en wenselijk is.
- De wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd en de overige werkzaamheden worden verricht dient, met inachtneming van eventueel daarop toepasselijke wettelijke bepalingen, te voldoen aan de eisen die voortvloeien uit de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de opdrachtgever.
- Indien de werkzaamheden er toe strekken een bepaald (financieel) eindresultaat te bewerkstelligen, dan zal MediThemis zich inspannen dit resultaat te bewerkstelligen, maar niet garanderen dat dit beoogde eindresultaat werkelijk wordt bereikt.

- MediThemis dient slechts kopieën van de medische dossiers te ontvangen. Originelen dienen te allen tijde door de opdrachtgever te worden bewaard. Dit geldt tevens voor digitale gegevensdragers. MediThemis draagt geen aansprakelijkheid voor eventueel zoekraken van - originele – gegevens.
- MediThemis is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst van opdrachtgever derden in te schakelen. Bij de selectie van derden zal MediThemis de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en zal zich inspannen om een hoog niveau qua dienstverlening te bereiken, maar geeft geen enkele garantie hiertoe.

Artikel 5 Medewerking en gegevensverstrekking

- De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen alle handelingen na te laten welke de uitvoering van de opdracht door MediThemis frustreren dan wel onmogelijk maken. Indien en zolang de zaak bij MediThemis ter advisering ligt, is opdrachtgever verplicht om alle in verband met het kunnen uitbrengen van het medisch advies gewenste medewerking te verlenen, juiste inlichtingen te verstrekken en alle relevante stukken ter beschikking te (laten) stellen.
- Indien opdrachtgever voortijdig de zaak bij MediThemis beëindigt of indien niet wordt voldaan aan het bepaalde in de eerste alinea van dit artikel, is opdrachtgever verplicht de door MediThemis inmiddels gemaakte kosten te vergoeden.

Artikel 6 Geheimhouding

- MediThemis is, behoudens verplichtingen die de wet haar oplegt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet direct dan wel indirect bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die haar door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
- Opdrachtgever is gehouden geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van alle gegevens en stukken, die betrekking hebben op de opdracht, welke in redelijkheid hebben te gelden als vertrouwelijk en geheim. MediThemis is gerechtigd (artikel 4) bij de uitvoering van de overeenkomst van opdrachtgever derden in te schakelen, deze derden zullen eveneens toegang tot de informatie verkrijgen.

Artikel 7 Aansprakelijkheid MediThemis

- MediThemis is tegenover de opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade die deze zelf lijdt als rechtstreeks gevolg van verwijtbare en toerekenbare tekortkomingen van MediThemis of van personen in haar dienst die bij de vervulling van de opdracht zijn begaan, indien en voor zover deze tekortkomingen onder normale omstandigheden bij normale vak kennis en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van vakuitoefening vermeden hadden kunnen worden, één en ander behoudens de hierna omschreven nadere beperkingen.
- De aansprakelijkheid van MediThemis voor indirecte schade, zoals: gevolgschade, gederfde inkomsten etc. is uitgesloten.
- MediThemis is niet aansprakelijk voor bewaking van eventuele juridische procedures, waaronder bewaking van de verjaring van de rechtsvordering etc. Hiervoor blijft opdrachtgever verantwoordelijk.
- MediThemis dient in geval er sprake is van een verwijtbare toerekenbare tekortkoming eerst schriftelijk door opdrachtgever in gebreke gesteld te worden, met een redelijke termijn om alsnog haar verplichtingen na te komen, dan wel eventuele fouten te herstellen of schade te beperken of op te heffen.
- Iedere aansprakelijkheid van MediThemis is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitbetaald.

- Indien en voor zover tekortkomingen bij de uitvoering van de werkzaamheden verricht door MediThemis het gevolg zijn van de omstandigheid dat opdrachtgever niet, niet tijdig of niet in voldoende mate aan de op hem rustende verplichtingen conform onder meer artikel 5 heeft voldaan, is MediThemis daarvoor in het geheel niet aansprakelijk. Herstel van voornoemde tekortkomingen zal in een dussdanig geval op kosten van de opdrachtgever geschieden.
- MediThemis is voor eventuele tekortkomingen van door haar ingeschakelde hulppersonen (derden) niet aansprakelijk.

Artikel 8 Vrijwaring

- De opdrachtgever vrijwaart MediThemis voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan MediThemis toerekenbaar is.

Artikel 9 Kosten

- Het honorarium van de medisch adviseurs werkzaam voor MediThemis wordt vastgesteld door de bestede uren in het desbetreffende medisch advies te vermenigvuldigen met het uurtarief van MediThemis. Het honorarium wordt aangevuld met eventuele verschotten en vervolgens gefactureerd aan opdrachtgever.
- Alle genoemde tarieven zijn exclusief omzetbelasting en exclusief andere heffingen van overheidswege.
- MediThemis behoudt zich het recht voor om het tarief jaarlijks te indexeren op basis van eventuele kostenstijgingen.
- Betaling dient steeds te geschieden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn, op een door MediThemis aan te geven wijze. MediThemis is gerechtigd periodiek te factureren.

Artikel 10 Wijzigingsbeding

MediThemis is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal MediThemis de Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een maand zitten.

Artikel 11 Juridische bepalingen

- Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- Indien naar aanleiding van een overeenkomst waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, of naar aanleiding van andere overeenkomsten welke een uitvloeisel zijn van zodanige overeenkomst, een geschil is gerezen tussen partijen, zijn beide partijen bevoegd dit geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter van een door opdrachtnemer te bepalen arrondissement. Indien partijen gezamenlijk van oordeel zijn dat een geschil zich beter leent voor beslechting door middel van mediation, dan zal een zodanig geschil eerst worden voorgelegd aan een door partijen gezamenlijk te benoemen mediator.
- Geschillen, die aan de burgerlijke rechter worden voorgelegd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter waar de opdrachtnemer is gevestigd, tenzij de wet bij regels van dwingend recht een andere rechter daartoe bevoegd heeft verklaard. Op de overeenkomst en de hieruit voortvloeiende overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Klachtenprocedure

MediThemis zet zich in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of is er iets anders niet naar wens verlopen, dan kunt u een klacht bij ons indienen. Hierbij wordt onderstaande procedure gevolgd:

- U mailt uw klacht aan kantoor@medithemis.nl met als onderwerp: Klacht.
- U vermeldt hierin in iedere geval: uw naam en telefoonnummer, uw kenmerk, ons dossiernummer en een duidelijke omschrijving van de klacht.
- Binnen 1 week ontvangt u bevestiging dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
- De klacht wordt behandeld door het management. Mochten er nog onduidelijkheden bestaan omtrent uw klacht dan neemt zij contact met u op om een aanvullende schriftelijke toelichting te vragen of deze eventueel telefonisch met u te bespreken.
- U ontvangt onze inhoudelijke reactie uiterlijk 1 maand na ontvangst van de klacht of de toelichting daarop.
- MediThemis houdt een zorgvuldig geadministreerde klachtenadministratie bij. Iedere klacht wordt intern besproken met het doel er lering uit te trekken.
- Een klacht wordt afgesloten als: 1. De klacht wordt ingetrokken door de klager of 2. Als na bemiddeling of overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen verdere behoefte bestaat om de klacht verder te behandelen.
Nadat de klacht is afgehandeld zal het oorspronkelijke klaagschrift alsmede onze reactie daarop voor een periode van 2 jaar worden gearhiveerd.

MediThemis is niet verplicht een klacht te behandelen als: 1. De klacht al eerder is ingediend en behandeld en 2. Hetgeen waarop de klacht betrekking heeft langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Mocht u als gevolg van uw klacht schade hebben geleden, dan zal de kwestie worden overgedragen aan onze aansprakelijkheidsverzekering ter verdere afhandeling. In dat geval zal MediThemis niet zelf inhoudelijk op de klacht kunnen ingaan.