

## © KZAG Algemene Voorwaarden

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

Abonnement	Overeenkomst tot het periodiek leveren van Producten en/of Diensten.
Kwaliteit Therapeut	Iedere partij die een Overeenkomst aangaat met KZAG
Content	Alle werken, teksten, gegevens, informatie of andere materialen die door KZAG uitgegeven, medegedeeld of ter beschikking worden gesteld.
Diensten	Alle door KZAG aangeboden diensten, die het voorwerp zijn van een aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling tussen KZAG en Kwaliteit Therapeut, waaronder de Klachtenprocedure ingevolge de WKKGZ.
Geschilleninstantie	Erkende geschilleninstantie KZAG.
IE-rechten	Alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten en databankrechten.
Inloggegevens	De door KZAG verstrekte gebruikersnaam en wachtwoord waarmee zorgverlener toegang kunnen krijgen tot de accountgegevens van de Kwaliteit Therapeut op de website van KZAG: <a href="http://www.keurmerktherapeut.nl">www.keurmerktherapeut.nl</a> .
Klacht	Klacht over het handelen van een zorgverlener conform artikel 13 e.v. WKKGZ.
Klachtenregeling	De behandeling conform de WKKGZ van tegen de Kwaliteit Therapeut ingediende klachten.
Overeenkomst	Elke Overeenkomst betreffende de levering van Producten en/of Diensten tussen KZAG en Kwaliteit Therapeut met inbegrip van elke wijziging en aanvulling daarop. De overeenkomst bestaat in ieder geval uit deze Algemene Voorwaarden.
Partijen	KZAG en Kwaliteit Therapeut.

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

Producten	Alle door KZAG aangeboden zaken, die het voorwerp zijn van een aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere rechtshandeling tussen KZAG en Kwaliteit Therapeut.
Producten Online	De door KZAG aangeboden diensten bestaande uit het op afstand voor Kwaliteit Therapeut beschikbaar maken van Content.
Schriftelijk	Berichtgeving op papier en via e-mail.
KZAG	KZAG gevestigd te Maastricht, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 14095853.
WKKGZ	De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillenzorg op grond waarvan iedere zorgaanbieder, dus ook freelancers en ZZP-ers, verplicht zijn om een schriftelijke regeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, hoofdstuk 3, artikel 13 en verder.

## Artikel 2. Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op, en maken onlosmakelijk onderdeel uit van, alle Overeenkomsten, en alle door KZAG uitgebrachte offertes of aanbiedingen, met uitsluiting van alle door Kwaliteit Therapeut gehanteerde (algemene) inkoop- of andere voorwaarden. Niettegenstaande het voorgaande, zullen deze Algemene Voorwaarden te allen tijde prevaleren indien ondanks het voorgaande toch (algemene) inkoop- of andere voorwaarden van Kwaliteit Therapeut van toepassing zijn.
- 2.2 In het geval deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen KZAG en Kwaliteit Therapeut, wordt Kwaliteit Therapeut geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op daarna gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
- 2.3 KZAG is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk bekend gemaakt aan Kwaliteit Therapeut. De gewijzigde versie van de

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

Algemene Voorwaarden maakt deel uit van elke na het moment van de wijziging gesloten Overeenkomst.

## Artikel 3. Overeenkomst

- 3.1 Een Overeenkomst komt slechts tot stand door ofwel schriftelijke aanvaarding door KZAG van een bestelling, inschrijving of opdracht van Kwaliteit Therapeut ofwel ondertekening van een Overeenkomst door beide Partijen, ofwel door een aanmelding van Kwaliteit Therapeut via de website en bevestiging van die aanmelding door KZAG per e-mail aan Kwaliteit Therapeut.
- 3.2 Offertes en aanbiedingen van KZAG zijn herroepelijk, vrijblijvend en geldig voor de daarin aangegeven termijn. Is geen termijn aangegeven, dan is de offerte of aanbidding geldig tot 30 dagen na de datum waarop de offerte of aanbidding is uitgebracht. Indien een offerte of aanbidding van KZAG door Kwaliteit Therapeut wordt aanvaard, heeft KZAG het recht binnen 6 weken na kennisgeving hiervan de offerte of aanbidding te herroepen.
- 3.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 2.3, kunnen aanvullingen en wijzigingen van de Overeenkomst alleen schriftelijk door KZAG en Kwaliteit Therapeut worden overeengekomen. KZAG is te allen tijde gerechtigd tot – waar toepasselijk – wijziging, vermindering en/of verwijdering van de omvang, inhoud en/of functionaliteiten van Content, Diensten en/of Producten. Indien naar mening van KZAG sprake is van een substantiële wijziging, zal zij Kwaliteit Therapeut over die wijziging vooraf berichten. Indien de wijziging naar mening van KZAG daartoe aanleiding geeft, zal KZAG met Kwaliteit Therapeut in overleg treden over een mogelijke verlaging van de voor de Content, Diensten en/of Producten overeen-gekomen vergoeding.

## Artikel 4. Overeenkomst

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

- 4.1 De door KZAG gehanteerde prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd en exclusief administratie-, installatie-, transport- en verzendkosten, tenzij anders vermeld.
- 4.2 In het geval Kwaliteit Therapeut een Dienst of Product bestelt via een Shop, dient betaling direct te geschieden op de wijze zoals in de Shop is vermeld.
- 4.3 Betaling van een factuur geschiedt middels overschrijving Kwaliteit Therapeut, binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. KZAG heeft het recht vooruitbetaling, contante betaling en/of zekerheid voor betaling van Kwaliteit Therapeut te verlangen.
- 4.4 Alle jaarlijkse betalingen door Kwaliteit Therapeut voor keurmerk Kwaliteit Therapeut van KZAG dienen binnen 14 dagen te worden voldaan.
- 4.5 De betalingstermijnen gelden als fatale termijnen. Bij niet tijdige betaling is Kwaliteit Therapeut, zonder aanmaning of ingebrekestelling, automatisch in verzuim en gehouden tot een rentevergoeding van 1% per maand of gedeelte daarvan op het openstaande bedrag, uitdrukkelijk naast de buitengerechtelijke kosten, zijnde 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,00 exclusief BTW, te berekenen over de hoofdsom vermeerderd met de rente. Voor zover de Kwaliteit Therapeut niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, is Kwaliteit Therapeut naast de rente een vergoeding verschuldigd gelijk aan de wettelijke maximaal toegestane vergoeding ter zake de buitengerechtelijke incassokosten.
- 4.6 Kwaliteit Therapeut is niet bevoegd tot opschorting of verrekening van betalingen vanwege (beweerdelijke) tekortkoming(en) door KZAG.
- 4.7 KZAG mag de prijzen voor Diensten en/of Producten wijzigen. Tenzij anders overeengekomen, gaat een prijswijziging per direct in.

## Artikel 5. Abonnementen

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

- 5.1 Tenzij anders overeengekomen, hebben Abonnementen een looptijd van twaalf (12) maanden. Een abonnementsperiode loopt van de dag van inschrijving Kwaliteit Therapeut tot het opvolgende jaar.
- 5.2 Een Abonnement kan op ieder gewenst moment ingaan. Een Abonnement dat ingaat gedurende een kalenderjaar loopt tot deze datum van opvolgend jaar.
- 5.3 Na afloop van de periode als bedoeld in artikel 5.1 wordt het Abonnement telkens stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf (12) maanden tenzij Kwaliteit Therapeut het Abonnement tenminste één (1) maand voor het einde van de lopende abonnementsperiode schriftelijk opzegt.
- 5.4 De prijzen voor Abonnementen worden door KZAG vooraf op jaarbasis bij in rekening gebracht.

## Artikel 6. Leveringstermijnen

- 6.1 Alle door KZAG genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn geen fatale termijnen. KZAG spant zich er naar behoren voor in (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen.
- 6.2 KZAG is gerechtigd nakoming van haar verplichtingen op grond van een Overeenkomst op te schorten in het geval Kwaliteit Therapeut niet volledig en/of tijdig aan haar (betalings)verplichtingen voldoet. Nadelige gevolgen van opschorten komen voor rekening van Kwaliteit Therapeut.

## Artikel 7. Klachten en retourzendingen

- 7.1 Aanmerkingen of klachten over Diensten en/of Producten dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de betreffende Diensten en/of Producten aan KZAG kenbaar te zijn gemaakt. Bij gebreke van een dergelijke mededeling vervalt elke aanspraak jegens KZAG ter zake gebreken in de Diensten en/of Producten.

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

7.2 Kwaliteit Therapeut kan binnen veertien (14) dagen na aanvraag van het keurmerk, de aanvraag annuleren.

## Artikel 8. Uitvoering Diensten

8.1 KZAG voert alle Diensten uit op basis van een inspanningsverbintenis.

8.2 In het geval sprake is van wijzigingen of aanvullingen die tot gevolg hebben dat omvang van de overeengekomen Diensten verandert, bijvoorbeeld door meerwerk, zullen de daaruit eventueel voortvloeiende extra werkzaamheden vergoed worden overeenkomstig de tarieven van KZAG die gelden op het moment van uitvoering van deze extra werkzaamheden.

## Artikel 9. Persoonsgegevens

9.1 De mogelijkheid bestaat dat KZAG in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens van Kwaliteit Therapeut verwerkt. Deze persoonsgegevens zullen worden verwerkt conform de toepasselijke wet- en regelgeving.

9.2 Indien KZAG persoonsgegevens verwerkt, zal dit artikel gelden als bewerkersovereenkomst tussen KZAG en Kwaliteit Therapeut, waarbij Kwaliteit Therapeut wordt aangemerkt als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (“Wbp”) en KZAG als bewerker.

9.3 KZAG zal conform de Wbp handelen en de persoonsgegevens die haar worden verstrekt adequaat beveiligen. KZAG zal passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer leggen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. Onder andere zullen deze maatregelen bestaan uit:

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

- 9.3.1 Fysieke beveiliging en beveiliging van apparatuur;
- 9.3.2 Het uitwerken van een beleidsdocument voor informatiebeveiliging;
- 9.3.3 Het toewijzen van verantwoordelijken voor beveiliging;
- 9.3.4 Het hanteren van toegangsbeveiliging (procedures om bevoegde werknemers toegang te geven tot de informatiesystemen- en diensten);
- 9.3.5 Werknemers in hun arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplichten tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie, waaronder in ieder geval begrepen de persoonsgegevens.
- 9.4 KZAG zal de persoonsgegevens gescheiden houden van andere informatie.
- 9.5 KZAG zal persoonsgegevens die zij verkrijgt van Kwaliteit Therapeut uitsluitend verwerken ten behoeve van het leveren van de Diensten of Producten. KZAG zal zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van Kwaliteit Therapeut geen gebruik maken van de persoonsgegevens voor eigen doeleinden of doeleinden van derden.
- 9.6 Voor zover KZAG derden inschakelt bij de uitvoering van de Overeenkomst, zullen die derden gehouden zijn aan gelijklopende verplichtingen als KZAG.

## Artikel 10. Intellectuele eigendomsrechten

- 10.1 Alle IE-Rechten die rusten op de in het kader van de Overeenkomst verleende Diensten en/of Producten en op de Content, berusten uitsluitend bij KZAG en/of haar licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Het bepaalde in dit artikel vormt een voorbehoud in de zin van artikel 15 lid 1 Auteurswet.
- 10.2 Niets in deze Algemene Voorwaarden impliceert een overdracht van IE-Rechten.

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

- 10.3 Het is Kwaliteit Therapeut niet toegestaan enige aanduiding omtrent IE-Rechten in de Producten en/of de (resultaten van de) Diensten te verwijderen of te wijzigen.
- 10.4 KZAG doet uitdrukkelijk geen afstand van persoonlijkheidsrechten genoemd in artikel 25 Auteurswet.
- 10.5 In het geval de IE-Rechten op (een deel van) de Diensten, Producten en/of Content toekomen aan licentiegevers van KZAG, zal Kwaliteit Therapeut mogelijk de licentiebepalingen- en voorwaarden van deze derden moeten accepteren teneinde (alle functies van) de Diensten en/of Producten te kunnen gebruiken. Indien Kwaliteit Therapeut dat niet wil, komt haar ter zake geen enkele aanspraak jegens KZAG toe.
- 10.6 In het geval in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door KZAG geleverde Diensten, Producten en/of Content inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend IE-Recht of in het geval naar het oordeel van KZAG een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, draagt KZAG zo mogelijk zorg dat Kwaliteit Therapeut de Dienst en/of het Product (of iets functioneel gelijkwaardigs) ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van KZAG wegens schending van IE-Rechten van een derde is geheel uitgesloten.

## Artikel 11. Garanties en vrijwaring

- 11.1 Elk gebruik van de Diensten en/of Producten is voor risico en verantwoordelijkheid van Kwaliteit Therapeut.
- 11.2 Kwaliteit Therapeut garandeert dat zij de Diensten en/of Producten niet zal gebruiken:
- 11.2.1 op zodanige wijze dat inbreuk wordt gemaakt op de rechten van KZAG of van derden en/of op een anders onrechtmatige wijze, met inbegrip van IE-rechten en rechten ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- 11.2.2 in strijd met geldende wet- of regelgeving; en/of



## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

- 11.2.3 in strijd met een bepaling van de Overeenkomst.
- 11.3 Kwaliteit Therapeut vrijwaart KZAG tegen alle aanspraken van derde partijen, schade en kosten die voortvloeien uit en/of verband houdend met en/of het gevolg zijn van een schending van bovengenoemde garantie door Kwaliteit Therapeut.

## Artikel 12. Aansprakelijkheid

- 12.1 KZAG is in het kader van de totstandkoming en/of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk voor schade uit hoofde van een (toerekenbare) tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad of op een andere grond, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
- 12.2 De totale aansprakelijkheid van KZAG wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, uit onrechtmatige daad of anderszins, daaronder nadrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Kwaliteit Therapeut overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag dat aan KZAG is betaald of betaald had moeten zijn voor het betreffende Product of de betreffende Dienst, waarbij bij duurovereenkomsten wordt uitgegaan van de betreffende Dienst voor één (1) jaar.
- 12.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- 12.4 Iedere aansprakelijkheid van KZAG voor andere schade dan directe schade, zoals voor gevolgschade, afgeleide schade en immateriële schade is geheel uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verliezen, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, vermissing, verwisseling of beschadiging van elektronische gegevens en/of schade door vertraging in de transport van het dataverkeer en alle andere schade dan die genoemd in artikel 12.3.
- 12.5 Dit artikel beperkt op geen enkele wijze de aansprakelijkheid van KZAG voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van KZAG zelf.

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Kwaliteit Therapeut de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk meldt en dat aan KZAG een redelijke termijn tot herstel wordt geboden (ingebrekestelling). Elk recht op schadevergoeding op grond van dit artikel vervalt in het geval niet binnen drie (3) maanden na het moment waarop de schade zich voor het eerst heeft geopenbaard, door Kwaliteit Therapeut ondubbelzinnig en schriftelijk aanspraak op schadevergoeding is gemaakt.

## Artikel 13. Beëindiging

13.1 Kwaliteit Therapeut kan de Overeenkomst niet opzeggen of ontbinden anders dan op grond van de hierna volgende artikelleden.

13.2 Beide Partijen mogen de Overeenkomst, zonder dat een schriftelijke ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter nodig is en zonder tot enige schadevergoeding of compensatie gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden in het geval de andere Partij surseance van betaling aanvraagt, haar eigen faillissement aanvraagt, haar faillissement is aangevraagd of haar faillissement is uitgesproken, de onderneming van de andere Partij wordt of is geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere Partij beslag wordt of is gelegd, of in het geval de andere Partij niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te komen.

13.3 Zowel KZAG als Kwaliteit Therapeut hebben het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in het geval de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in het nakomen van haar verplichtingen uit de Overeenkomst en, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling per aangetekende post waarbij een redelijke termijn van tenminste 30 (dertig) dagen is gesteld om alsnog na te komen, toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst.

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

- 13.4 KZAG is gerechtigd de Overeenkomst, al dan niet gedeeltelijk, op te zeggen indien en vanaf het moment dat de Dienst of het Product waarvan de levering voorwerp is van de Overeenkomst, niet langer geleverd kan worden, uit de handel wordt genomen of anderszins (permanent) niet meer beschikbaar zal zijn.
- 13.5 In het geval Kwaliteit Therapeut op het moment van de ontbinding als bedoeld in dit artikel al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zijn deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan-making, tenzij KZAG ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die KZAG vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen KZAG al ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 13.6 Artikelen die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de Overeenkomst.

## Artikel 14. Overmacht

- 14.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, waaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van KZAG wordt onder meer verstaan:
- 14.1.1 Overmacht van KZAG;
- 14.1.2 Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen die door de Kwaliteit Therapeut aan KZAG zijn voorgeschreven;
- 14.1.3 Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door afnemer aan KZAG is voorgeschreven;
- 14.1.4 Overheidsmaatregelen;

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

- 14.1.5 Elektriciteitsstoring;
- 14.1.6 Storing van internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten;
- 14.1.7 Oorlog;
- 14.1.8 Algemene vervoersproblemen;
- 14.2 Indien een overmacht situatie langer dan 60 dagen duurt, heeft ieder der Partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 15. Service level agreement

- 15.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service level agreement) worden steeds schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Kwaliteit Therapeut zal KZAG steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 15.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wel de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat het vooraf door KZAG aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Kwaliteit Therapeut te leveren tegenbewijs zal de door KZAG gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## Artikel 16. Diversen

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende aanduidingen in de volgende betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

- 16.1 Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en al het gebruik van Producten en/of Diensten is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 16.2 Geschillen tussen KZAG en Kwaliteit Therapeut worden uitsluitend voorgelegd aan de rechtbank Maastricht, zittingsplaats Maastricht.
- 16.3 In het geval enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. KZAG zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 16.4 KZAG is gerechtigd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 16.5 De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen door Kwaliteit Therapeut niet aan een derde worden ge(sub)licentieerd of overgedragen, tenzij KZAG hiermee uitdrukkelijk schriftelijk akkoord gaat. KZAG zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 16.6 KZAG kan de rechten en verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien, (sub)licentiëren en/of overdragen aan een derde partij, zonder toestemming van Kwaliteit Therapeut.
- 16.7 Indien KZAG op enig moment geen beroep doet op een haar krachtens de Overeenkomst of de wet toekomst(e) recht of bevoegdheid, houdt dit geen afstand van dat recht of die bevoegdheid in.

## Hoofdstuk 2 – Producten Online (Kwaliteitspakket)

De in dit hoofdstuk 2 vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 van toepassing in het geval KZAG Producten Online levert aan Kwaliteit Therapeut. De bepalingen van hoofdstuk 2 prevaleren in het geval van discrepantie tussen de bepalingen van hoofdstuk 1 en 2.

### Artikel 17. Gebruiksrecht

- 17.1                           Onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door Kwaliteit Therapeut van de voor het Product Online geldende vergoeding, verleent KZAG, Kwaliteit Therapeut het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare recht de Producten Online en de daarin opgenomen Content voor een beperkte duur te gebruiken in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst. Onverminderd het overigens in de Overeenkomst bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Kwaliteit Therapeut uitsluitend het recht om, conform de instructies en specificaties van KZAG:
- 17.1.1                           op afstand toegang te krijgen tot de Producten Online en de daarin opgenomen Content;
- 17.1.2                           de Content uit het Product Online in beeld te brengen, te raadplegen en te laten functioneren;
- 17.1.3                           niet-substantiële gedeelten van de Content op te slaan of te printen;

## Hoofdstuk 2 – Producten Online (Kwaliteitspakket)

De in dit hoofdstuk 2 vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 van toepassing in het geval KZAG Producten Online levert aan Kwaliteit Therapeut. De bepalingen van hoofdstuk 2 prevaleren in het geval van discrepantie tussen de bepalingen van hoofdstuk 1 en 2.

### Artikel 17. Gebruiksrecht

- 17.1.4 bij wijze van citaat (met inachtneming van art. 15a Auteurswet) Content over te nemen uit het Product Online in documenten die in het kader van de normale bedrijfsvoering van Kwaliteit Therapeut worden gemaakt, gebruikt of verzonden.
- 17.2 De Producten Online mogen door Kwaliteit Therapeut uitsluitend worden gebruikt ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering en uitsluitend door het aantal Gebruikers als overeengekomen. Kwaliteit Therapeut zal de Producten Online niet aan derden beschikbaar stellen.
- 17.3 Behalve voor zover toegestaan op grond van dwingend recht mag Kwaliteit Therapeut de Producten Online niet wijzigen, vertalen, reproduceren, decompileren, reverse engineeren, samenvoegen met andere werken of daaruit afgeleide werken creëren.
- 17.4 Kwaliteit Therapeut zal aan KZAG en door KZAG aangewezen derden toegang verlenen tot de ruimte waar het Product Online zich bevindt en/of wordt gebruikt om te controleren of deze conform het verleende gebruiksrecht wordt gebruikt.

## Hoofdstuk 2 – Producten Online (Kwaliteitspakket)

De in dit hoofdstuk 2 vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 van toepassing in het geval KZAG Producten Online levert aan Kwaliteit Therapeut. De bepalingen van hoofdstuk 2 prevaleren in het geval van discrepantie tussen de bepalingen van hoofdstuk 1 en 2.

### Artikel 17. Gebruiksrecht

### Artikel 18. Implementatie, nieuwe versies en onderhoud

- 18.1 Kwaliteit Therapeut gaat ermee akkoord dat hij KZAG alle toegang, assistentie, data en materialen verleent en verstrekt die KZAG nodig heeft om de toegang tot Producten Online naar behoren te kunnen verlenen.
- 18.2 Tenzij anders overeengekomen, kan KZAG Producten Online of één of meer onderdelen daarvan tijdelijk offline houden en/of het gebruik daarvan beperken in het geval dit naar het oordeel van KZAG noodzakelijk is, bijvoorbeeld ten behoeve van preventief onderhoud of het aanbrengen van correcties of aanpassingen. KZAG doet Kwaliteit Therapeut zo spoedig mogelijk mededeling omtrent het tijdelijk niet beschikbaar zijn of het beperkte gebruik van Producten Online, indien dat redelijkerwijs van wezenlijke invloed zal zijn op de bedrijfsvoering van Kwaliteit Therapeut. In noodgevallen als gevolg waarvan Producten Online met onmiddellijke ingang offline moet worden gezet of het gebruik van Producten Online moet worden beperkt, bericht KZAG Kwaliteit Therapeut zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.



## Hoofdstuk 2 – Producten Online (Kwaliteitspakket)

De in dit hoofdstuk 2 vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 van toepassing in het geval KZAG Producten Online levert aan Kwaliteit Therapeut. De bepalingen van hoofdstuk 2 prevaleren in het geval van discrepantie tussen de bepalingen van hoofdstuk 1 en 2.

### Artikel 17. Gebruiksrecht

### Artikel 19. Garanties

- 19.1 KZAG garandeert niet dat Producten Online vrij zijn van gebreken en zonder onderbrekingen zullen werken. KZAG geeft geen garanties omtrent geschiktheid voor een bepaald doel of een bepaald gebruik.
- 19.2 KZAG is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of het naar behoren functioneren van de infrastructuur van Kwaliteit Therapeut of van derden. KZAG is niet aansprakelijk voor schade of kosten veroorzaakt door fouten in de overbrenging, het niet of gebrekkig functioneren of het niet beschikbaar zijn van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder begrepen internet.
- 19.3 Kwaliteit Therapeut is verantwoordelijk voor de nakoming van alle eventuele door KZAG verstrekte technische en functievereisten die nodig zijn om Producten Online te kunnen gebruiken.

### Artikel 20. Inloggegevens en Gebruikers

## Hoofdstuk 2 – Producten Online (Kwaliteitspakket)

De in dit hoofdstuk 2 vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 van toepassing in het geval KZAG Producten Online levert aan Kwaliteit Therapeut. De bepalingen van hoofdstuk 2 prevaleren in het geval van discrepantie tussen de bepalingen van hoofdstuk 1 en 2.

### Artikel 17. Gebruiksrecht

- 20.1 Om gebruik te kunnen maken van Producten Online heeft Kwaliteit Therapeut Inloggegevens nodig.
- 20.2 Kwaliteit Therapeut is verantwoordelijk voor het geheimhouden van de Inloggegevens. Zodra Kwaliteit Therapeut weet of reden heeft om te vermoeden dat zijn inloggegevens in handen van onbevoegden zijn geraakt, dient Kwaliteit Therapeut KZAG daarvan onverwijld in kennis te stellen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van Kwaliteit Therapeut om onmiddellijk en doelmatig actie te ondernemen, bijvoorbeeld door haar inloggegevens te wijzigen. Kwaliteit Therapeut is te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van Content en Producten Online door derden via de Inloggegevens van Kwaliteit Therapeut. Kwaliteit Therapeut stelt KZAG schadeloos voor alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of verband houdend met het gebruik van Content en/of Producten Online door derden via de Inloggegevens van Kwaliteit Therapeut.

## Hoofdstuk 2 – Producten Online (Kwaliteitspakket)

De in dit hoofdstuk 2 vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 van toepassing in het geval KZAG Producten Online levert aan Kwaliteit Therapeut. De bepalingen van hoofdstuk 2 prevaleren in het geval van discrepantie tussen de bepalingen van hoofdstuk 1 en 2.

### Artikel 17. Gebruiksrecht

20.3 Kwaliteit Therapeut is verantwoordelijk en aansprakelijk voor al het gebruik van Producten Online door Gebruikers en staat ervoor in dat Gebruikers de bepalingen van de Overeenkomst zullen naleven.

## Hoofdstuk 3 – Klachtenprocedure

### Artikel 21. Klachtenregeling.

21.1 Met een abonnement op KZAG Klachtenregeling voldoet de afnemer aan de wettelijke verplichting ingevolge de WKKGZ om een schriftelijke klachtenregeling te hebben.

21.2 De KZAG klachtenprocedure voldoet aan artikel 19 t/m 22 van de WKKGZ en aan de uitvoeringsregeling WKKGZ.

## Hoofdstuk 2 – Producten Online (Kwaliteitspakket)

De in dit hoofdstuk 2 vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 van toepassing in het geval KZAG Producten Online levert aan Kwaliteit Therapeut. De bepalingen van hoofdstuk 2 prevaleren in het geval van discrepantie tussen de bepalingen van hoofdstuk 1 en 2.

### Artikel 17. Gebruiksrecht

- 21.3 KZAG beschikt voorts over een Externe geschilleninstantie die zorg draagt voor de behandeling van klachten over het handelen van de Kwaliteit Therapeut. Indien de klant de klacht aan de Externe geschilleninstantie voorlegt omdat de klant niet tevreden is met de wijze waarop KZAG in eerste instantie de klacht heeft behandeld, zal de Externe geschilleninstantie de klacht direct in behandeling nemen. Indien de klant direct een klacht indient bij de Externe geschilleninstantie, zal eerst beoordeeld worden of klachtbehandeling door Kwaliteit Therapeut zelf achterwege kan blijven.
- 21.4 Na afsluiten van het abonnement ontvangt de Kwaliteit Therapeut een lidmaatschapsnummer en een certificaat waarmee het voldoen aan de wettelijke verplichting kan worden aangetoond.
- 21.5 Kwaliteit Therapeut krijgt tevens toegang tot alle documenten die ingevolge de WKKGZ door de afnemer dienen te worden verstrekt aan zijn cliënten.

## Hoofdstuk 2 – Producten Online (Kwaliteitspakket)

De in dit hoofdstuk 2 vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 van toepassing in het geval KZAG Producten Online levert aan Kwaliteit Therapeut. De bepalingen van hoofdstuk 2 prevaleren in het geval van discrepantie tussen de bepalingen van hoofdstuk 1 en 2.

### Artikel 17. Gebruiksrecht

- 21.6 Op de content met betrekking tot de klachtenregeling waartoe Kwaliteit Therapeut toegang krijgt, zijn de bepalingen van hoofdstuk 2 eveneens van toepassing.
- 21.7 Indien het door Kwaliteit Therapeut verschuldigde abonnementsgeld niet kan worden geïncasseerd en Kwaliteit Therapeut na aangemaand te zijn in gebreke blijft te betalen, dan zal KZAG geen tegen de Kwaliteit Therapeut ingediende klachten in behandeling nemen, onverminderd het recht van KZAG om op grond van artikel 4.5 van deze Algemene Voorwaarden tot invordering van het onbetaald gelaten bedrag/de onbetaald gelaten bedragen over te gaan.
- 21.8 Bij aanmelding en acceptatie van de Kwaliteit Therapeut door KZAG beschikt de Kwaliteit Therapeut over een klachtenfunctionaris. Klachten die zijn ontstaan vóór de inschrijfdatum en acceptatie van de Kwaliteit Therapeut worden niet in behandeling genomen.
- 2.9 Bij indiening van een klacht tegen een Kwaliteit Therapeut en het in behandeling nemen van de klacht door een door het KZAG aangewezen klachtenfunctionaris bestaat er een eigen risico van €595,- , waarbij een uurtarief van €50,- wordt berekend. Het eerste contact van de cliënt bij KZAG wordt gratis behandeld. Indien de klacht een geschil wordt dat in behandeling genomen moet worden door de Stichting Geschilleninstantie KPZ wordt het resterende deel van het eigen risico in rekening gebracht. Dit resterende bedrag moet voldaan zijn voorafgaand aan de geschillenbehandeling door de Stichting Geschilleninstantie KPZ