



## Algemene voorwaarden - RCR Zorghotels

Algemene voorwaarden RCR Zorghotels

RCR Zorghotels is een besloten vennootschap en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder 80595790, handelend onder de naam Elysium Care Group Holding B.V. en is gevestigd aan de Amersfoortseweg 11, 3735LJ te Bosch en Duin in Nederland.

Contactgegevens: [info@rcrzorghotels.nl](mailto:info@rcrzorghotels.nl), +31 (0)85 401 17 74, [www.rcrzorghotels.nl](http://www.rcrzorghotels.nl)

### **Artikel 1 – Begrippen**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Reisagent: De rechtspersoon (handelaar op gebied van reisdiensten) in de uitoefening van beroep of bedrijf, die informeert, adviseert en/of bemiddelt bij de totstandkoming van de reisovereenkomst.
3. Onder RCR Zorghotels wordt tevens verstaan haar werknemers.
4. Cliënt: Opdrachtgever (hoofdboeker) wie een (reis)overeenkomst aangaat.
5. Reisgezelschap: het gezelschap van en namens wie cliënt een (reis)overeenkomst aangaat.
6. Dienstverlener: de feitelijke vervoerder, accommodatieverschaffer, reisorganisator en/ of andere dienstverleners op het gebied van reizen, met wie je een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.
7. Aanbod: Ieder schriftelijk aanbod aan cliënt tot het verrichten van Diensten door Dienstverlener.
8. Diensten: de diensten die RCR Zorghotels aanbiedt zijn diensten op gebied van reisdiensten.
9. Opdracht: de (reis)overeenkomst tussen Cliënt en RCR Zorghotels, waarbij de RCR Zorghotels zich jegens de Cliënt(s) verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen.
10. Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening waartoe Cliënt opdracht heeft gegeven.
11. De website die door RCR Zorghotels gebruikt wordt is [www.rcrzorghotels.nl](http://www.rcrzorghotels.nl).



## **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van RCR Zorghotels, elke overeenkomst tussen RCR Zorghotels en Cliënt en op elke dienst die door RCR Zorghotels wordt aangeboden.
2. Voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Cliënt de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal RCR Zorghotels aan Cliënt aangeven op welke wijze Cliënt de algemene voorwaarden kan inzien, welke in elk geval op de website van RCR Zorghotels is gepubliceerd zodat Cliënt deze algemene voorwaarden eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager.
3. De eventuele toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Cliënt en derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Afwijking van deze algemene voorwaarden is in beginsel niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met RCR Zorghotels is overeengekomen. De voorwaarden van Cliënt zijn niet uitdrukkelijk niet van toepassing.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Cliënt.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op gekoppelde reisarrangementen, of reisdiensten die geen pakketdienst of gekoppeld reisarrangement is.

## **Artikel 3 – Het Aanbod**

1. Alle door RCR Zorghotels gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeldt.
2. De aanbiedingen van RCR Zorghotels kunnen schriftelijk of telefonisch gedaan worden. RCR Zorghotels is slechts aan een aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Cliënt schriftelijk binnen 7 werkdagen wordt bevestigd. Niettemin heeft RCR Zorghotels het recht een overeenkomst met een potentiële Cliënt om een voor RCR Zorghotels gegronde reden te weigeren.



3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Cliënt in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod kunnen RCR Zorghotels niet binden. Eventuele afbeeldingen en specifieke gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst.

4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolg of naboeeking.

5. RCR Zorghotels is gerechtigd om de reservering van Cliënt binnen 72 uur nadat de reservering is gemaakt, te herroepen en haar prijzen te herzien in verband met onverwachte wijzigingen, veiligheidstoelagen, wisselkoersen, verhoogde brandstofkosten etc. In een dergelijke situatie is Cliënt gerechtigd om de reservering kosteloos te annuleren en eventueel akkoord te gaan met het nieuwe aanbod. Vanaf het moment dat de volledige reissom is betaald door Cliënt kan de reissom niet meer gewijzigd worden.

6. In sommige gevallen kan er een Aanbod zijn waarvoor het niet mogelijk is om een e-ticket af te geven. In dergelijke gevallen neemt RCR Zorghotels binnen 72 uur na de boekingsbevestiging contact op met Cliënt om alternatieve mogelijkheden te bespreken. RCR Zorghotels is gerechtigd om deze boeking te weigeren en eventuele reeds vooruitbetaalde gelden te restitueren.

7. Een samengestelde prijsopgave verplicht RCR Zorghotels niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

#### **Artikel 4 – De opdracht**

1. Indien een Cliënt een opdracht in algemene zin neerlegt bij RCR Zorghotels, zal RCR Zorghotels Cliënt informeren en/of adviseren en eventueel een voor Cliënt gewenste dienst reserveren. Cliënt is tegenover RCR Zorghotels gebonden zodra Cliënt een opdracht aan RCR Zorghotels heeft verstrekt, ook als Cliënt nog geen bevestiging heeft ontvangen.

2. Cliënt kan slechts binnen 24 uur nadat hij de Opdrachtbevestiging heeft ontvangen, bezwaar aantekenen. Bij het niet tijdig aantekenen van bezwaar, wordt behoudens tegenbewijs de overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen, en dient Cliënt te voldoen aan de daarin opgenomen verplichtingen jegens zowel de RCR Zorghotels als de betreffende dienstverlener.

3. Ingevolge de reserveringsopdracht is Cliënt verplicht om alle gegevens van hemzelf alsmede zijn reisgezelschap te verstrekken die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht alsmede bijzonderheden van de lichamelijke en geestelijke toestand van het reisgezelschap. Indien er een zorgbehoefte is, dient Cliënt contact op te nemen met RCR Zorghotels voor een intakegesprek, op basis waarvan zorguren worden vastgesteld en ingekocht. De hoofdboeker ontvangt alle informatie over de (reserverings)opdracht.

4. Eventuele prijzen van gereserveerde diensten kunnen niet gegarandeerd blijven. Conform de voorwaarden van de dienstverlener kunnen deze prijzen gewijzigd worden. RCR Zorghotels heeft hier geen invloed op.



#### **Artikel 5 – Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Cliënt een Aanbod van Dienstverlener heeft aanvaard door de dienst te betalen.
2. Cliënt dient tenminste 18 jaar of ouder en handelingsbekwaam te zijn om een boeking te maken en/of een aanbod van RCR Zorghotels te accepteren. Bij uitzondering dient wettelijke ouder/voogd schriftelijke toestemming af te geven bij RCR Zorghotels.
3. Een aanbod c.q. offerte van RCR Zorghotels wordt samengesteld op initiatief van Cliënt, onder voorbehoud van de beschikbaar van de door Cliënt samengestelde reisonderdelen.
4. Cliënt is verplicht om de juiste informatie te verstrekken (ook indien hij namens reisgezelschap een boeking maakt), op basis waarvan de overeenkomst wordt opgesteld. Cliënt is aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen ten aanzien van het totale reisgezelschap van de overeenkomst.
5. RCR Zorghotels is niet gehouden aan een Aanbod indien Cliënt redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Cliënt geen rechten ontleenen.
6. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op reisdiensten. Zodra Cliënt de boeking schriftelijk heeft bevestigd, is de boeking definitief.
7. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt Cliënt de benodigde reisbescheiden (indien beschikbaar, doch uiterlijk 24 voor vertrek) en informatie aangaande het paspoort, formaliteiten op gezondheidsgebied, visa en andere relevante informatie zoals bijvoorbeeld het afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van aanvullende informatie en het up to date houden van deze informatie. Indien Cliënt niet binnen deze termijn de reisbescheiden ontvangt, dient Cliënt zelf contact op te nemen met RCR Zorghotels.
8. Cliënt is zelf verantwoordelijk om de benodigde documenten gedurende de reis bij zich te hebben. Indien wegens het ontbreken van de benodigde informatie Cliënt de reis niet, of niet geheel kan maken, dient Cliënt de kosten hiervan zelf te dragen, tenzij RCR Zorghotels uitdrukkelijk voor de betreffende documenten zal zorgen en tekortgeschoten is in zijn informatieverplichting.

#### **Artikel 6 – Annuleren van de reserveringsopdracht en reisovereenkomst**

1. Annulering van de (reis)overeenkomst tussen een Cliënt en Dienstverlener geschiedt enkel en alleen conform de voorwaarden van de desbetreffende Dienstverlener, tenzij Cliënt zelf hierover kan beslissen.
2. Indien RCR Zorghotels namens Cliënt de overeenkomst annuleert, kunnen hiervoor annuleringskosten in rekening gebracht worden. Dit is van tevoren kenbaar gemaakt aan Cliënt.



3. Elke annulering dient telefonisch of per e-mail ingediend te worden bij RCR Zorghotels. Cliënt dient de annulering uiterlijk 72 uur na de betreffende gebeurtenis of uiterlijk 24 uur voor vertrek gemeld te worden bij RCR Zorghotels. De annulering, wordt telefonisch of per e-mail bekendgemaakt aan Cliënt. Cliënt dient vervolgens de annulering te bevestigen waarna RCR Zorghotels de betreffende annulering verwerkt.

4. Behoudens het geval dat Cliënt een annuleringsverzekering heeft afgesloten, dient Cliënt zelf de kosten voor annulering te voldoen. Indien mogelijk kan een verrekening op initiatief van RCR Zorghotels plaatsvinden.

#### **Artikel 7 – Wijzigen van de overeenkomst**

1. Wijzigingen van de reisovereenkomst tussen een Cliënt en Dienstverlener geschiedt enkel en alleen conform de voorwaarden van de desbetreffende Dienstverlener.

2. Indien RCR Zorghotels namens Cliënt de overeenkomst wijzigt kan hiervoor een service vergoeding in rekening worden gebracht.

3. Elke wijziging dient telefonisch of per e-mail ingediend te worden bij RCR Zorghotels. Cliënt dient de wijziging uiterlijk 72 uur na de betreffende gebeurtenis of uiterlijk 24 uur voor vertrek gemeld te worden bij RCR Zorghotels. De wijziging, en de kosten van de wijziging worden telefonisch of per e-mail bekendgemaakt aan Cliënt. Cliënt dient vervolgens de wijziging te bevestigen waarna RCR Zorghotels de betreffende wijziging verwerkt.

4. RCR Zorghotels is gerechtigd om de reisovereenkomst te wijzigen indien sprake is van kleine, onbeduidende wijzigingen en RCR Zorghotels Cliënt hierover tijdig in kennis heeft gesteld. Cliënt is verplicht deze wijziging te accepteren. Ingeval van een ingrijpende wijziging, wordt Cliënt tijdig geïnformeerd en heeft Cliënt de mogelijkheid om de reisovereenkomst kosteloos te annuleren. Indien hierdoor de kwaliteit of de kosten van de pakketreis wordt verminderd, ontvangt Cliënt gelijktijdig een voorstel tot verlaging van de reiskosten. Cliënt dient uiterlijk binnen 24 uur na kennisgeving van de wijziging zijn beslissing door te geven aan RCR Zorghotels. Bij gebreke van een tijdige reactie, wordt de wijziging automatisch als akkoord bevonden.

5. Het is mogelijk dat Cliënt en/of het reisgezelschap zich laat vervangen door een ander indien dit tijdig overlegd wordt met RCR Zorghotels.

6. Annulering van de reisovereenkomst gedurende de reis is niet mogelijk.

#### **Artikel 8 - Duur van de overeenkomst**

1. Indien en voor zover tussen Cliënt en RCR Zorghotels een overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze overeenkomst conform hetgeen partijen zijn overeengekomen.

2. Zowel Cliënt als RCR Zorghotels kan de overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem/haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Cliënt.



3. De ontbinding van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet indien RCR Zorghotels ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Cliënt dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

#### **Artikel 9 - Meerwerk en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, of op verzoek van Cliënt nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Cliënt te komen, is Cliënt verplicht om deze meerwerkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. RCR Zorghotels is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Cliënt verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten.

2. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die diensten leidt tot extra (spoed)werkzaamheden die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, is RCR Zorghotels gerechtigd om deze kosten, na overleg met Cliënt, in rekening te brengen bij Cliënt.

#### **Artikel 10 – Verzekeringen**

1. Cliënt is geheel verantwoordelijk en verplicht om een reisverzekering, annuleringsverzekering, en (aanvullende) zorgverzekering af te sluiten voor aanvang van de reis. Indien gewenst kan RCR Zorghotels hierin faciliteren.

#### **Artikel 11 – Zorgbehoefte**

1. Indien er een zorgbehoefte bestaat bij de Cliënt, dient Cliënt contact op te nemen met RCR Zorghotels. Op basis van een intakegesprek wordt gekeken naar de specifieke zorgbehoefte van de Cliënt en wordt het aantal zorguren vastgesteld op basis waarvan verpleegkundigen, verzorgers en/of begeleiders voor Cliënt wordt ingekocht. Dit wordt vastgelegd in het behandelplan van Cliënt. Het is van belang dat Cliënt RCR Zorghotels eerlijk, volledig en juist informeert over zijn zorgbehoefte. Bij gebreke hiervan staat RCR Zorghotels niet in voor een adequate zorgverlener.

2. Cliënt mag altijd zelf een mantelverzorger meenemen. Hiervoor kunnen andere prijzen gerekend worden.

3. Indien Cliënt een zorgindicatie heeft en deze uitgevoerd wordt door een thuiszorginstelling, wordt deze zorg overgenomen. Het aantal uren zorg staat al vast en is voorafgaand aan de reis bevestigd door de zorgverzekeraar van Cliënt. De declaratie wordt na afloop van de reis gefactureerd bij de zorgverzekeraar van Cliënt, door RCR Zorghotels.

4. RCR Zorghotels biedt hulp en bijstand aan Cliënt aan. Op basis van de beschikbare mogelijkheden wordt (op locatie) gezorgd voor passende mogelijkheden. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie over medische diensten, de plaatselijke autoriteiten, beschikbare (huis)artsen, ziekenhuis, consulaire bijstand, ondersteuning bij het communiceren, en indien nodig, het vinden van alternatieven. Indien Cliënt zelf ervoor gezorgd heeft dat hij de hulp en bijstand nodig heeft, komen deze kosten voor rekening van Cliënt. Hier kunnen eventueel nog kosten van RCR Zorghotels bovenop komen.



5. Indien de reis niet voldoet aan de verwachtingen van Cliënt, kan hij hiervoor geen restitutie van reeds betaalde gelden eisen.

6. Indien ten gevolge van overmacht de reis niet kan plaatsvinden op de afgesproken datum, dan komt RCR Zorghotels een passende oplossing overeen met Cliënt. Een restitutie is hierbij niet direct van toepassing.

### **Artikel 12 – Prijzen en betaling**

1. Cliënt dient het verschuldigde bedrag op de door RCR Zorghotels aangewezen wijze te voldoen.

2. Cliënt geeft bij bevestiging van de boeking een machtiging af voor automatische incasso. In de offerte wordt aangegeven hoe vaak, hoelang en welk bedrag er wekelijks wordt geïncasseerd bij Cliënt. Dit is afhankelijk van de factuur.

3. Cliënt machtigt bij bevestiging van de boeking, RCR Zorghotels als contactpersoon bij de zorgverzekeraar, om de declaratie van de factuur namens cliënt in te dienen.

4. Indien Partijen een aanbetaling overeengekomen zijn dient deze aanbetaling door Cliënt betaald te zijn alvorens RCR Zorghotels een aanvang zal maken met zijn werkzaamheden. Bij niet tijdige betaling van de aanbetaling ontvangt Cliënt een betalingsherinnering. Bij gebreke van een betaling treedt het incassobeleid in werking.

5. Cliënt kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

6. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Cliënt, is RCR Zorghotels gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste drie maanden.

7. Indien Cliënt voorafgaand de reis, afziet van de betaal procedure, zoals artikel 12.2 dit beschrijft, Cliënt dient het verschuldigde bedrag ineens, te voldoen binnen de uiterlijke betalingstermijn van 30 dagen op het aan hem kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van RCR Zorghotels, zoals de factuur dit vermeld.

### **Artikel 13 – Incassobeleid**

1. Wanneer Cliënt niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 30 dagen heeft voldaan aan zijn verplichting, zal Cliënt een nadere schriftelijke herinnering ontvangen met het verzoek om binnen de daarin gestelde termijn het opeisbare bedrag te voldoen. Indien Cliënt niet alsnog tijdens deze herinnering betaald, is Cliënt in verzuim.



2. Vanaf de datum dat Cliënt in verzuim is, zal RCR Zorghotels zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente (zijnde tenminste 5% per jaar) vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien RCR Zorghotels meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Cliënt.

#### **Artikel 14 – Uitvoering van de overeenkomst**

1. RCR Zorghotels zal zich inspannen om de overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren conform de verwachtingen die Cliënt redelijkerwijs mag hebben op grond van de reisovereenkomst. Indien een onderdeel niet conform afspraak uitgevoerd kan worden, zal RCR Zorghotels zorgdragen voor de uitvoering van deze afspraken, tenzij dat in redelijkheid niet gevegd kan worden van RCR Zorghotels in verband met hoge kosten.

2. Indien een deel van de overeengekomen diensten niet nagekomen kan worden, dient RCR Zorghotels met een gelijkwaardig kwalitatief alternatief te komen, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Ingeval geen alternatieven mogelijk zijn, kan Cliënt een prijsverlaging aangeboden krijgen. Cliënt is niet verplicht het alternatief te accepteren. Ook kan Cliënt eventueel zelf een tekortkoming verhelpen.

3. RCR Zorghotels is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die door Cliënt zelf zijn ontstaan of door een derde, of ten gevolge van een overmacht situatie.

4. RCR Zorghotels is gerechtigd om voor de uitvoering van de diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen. In welk geval voor de uitvoering van deze diensten de voorwaarden van deze derde(n) van toepassing zijn.

#### **Artikel 15 – (Op)Levering**

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten of werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Cliënt niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door RCR Zorghotels of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Cliënt komen, heeft RCR Zorghotels recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Cliënt en zullen door RCR Zorghotels bij Cliënt in rekening worden gebracht.

3. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Cliënt goedkeuring dient te geven, is RCR Zorghotels gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Cliënt zijn goedkeuring heeft gegeven.





4. RCR Zorghotels spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Cliënt gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan RCR Zorghotels.

5. De aard van de werkzaamheden van RCR Zorghotels brengt met zich mee dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Cliënt is verstrekt. Cliënt draagt zelf het risico en de eventuele (schade) wanneer hij/zij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart RCR Zorghotels nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Cliënt en RCR Zorghotels.

#### **Artikel 16 – Risico overgang**

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Cliënt op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Cliënt zijn gebracht.

#### **Artikel 17 – Restitutie**

1. Restitutie is slechts mogelijk indien en voor zover de voorwaarden van de betrokken Dienstverlener terugbetaling van (een gedeelte) van de gereserveerde dienst toestaan. Enkel en alleen de hoofdboeker kan verzoeken om restitutie voor het gehele reisgezelschap. Indien Cliënt RCR Zorghotels verzoekt om restitutie, brengt RCR Zorghotels €35,- euro servicekosten in rekening bij Cliënt, of kan RCR Zorghotels deze kosten verrekenen.

2. RCR Zorghotels is slechts gehouden tot het verstrekken van de restitutie aan Cliënt, indien de betreffende Dienstverlener de volledige restitutie aan RCR Zorghotels heeft afgerond.

3. RCR Zorghotels is slechts gehouden om die verzoeken tot restitutie in behandeling te nemen die binnen 10 dagen na de aanvangsdatum van het betreffende reisonderdeel bij RCR Zorghotels worden ingediend.

4. Een verzoek tot restitutie dient uiterlijk binnen één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum ter annulering te zijn ingediend.

#### **Artikel 18 – Informatieverplichtingen**

1. RCR Zorghotels verplicht zich ertoe te voldoen aan het verstrekken van voorgeschreven standaardinformatie.

2. Indien RCR Zorghotels geen of onjuiste informatie verstrekt, zijn de bepalingen van de wet op de pakketreisovereenkomst van toepassing. In het bijzonder gaat het om de bepalingen aangaande de uitvoering van de pakketreis, klachtenregeling, verplichtingen van hulp en bijstand, opzeggingsmogelijkheden en in-de-plaatsstelling.



3. Indien RCR Zorghotels een gekoppeld reisarrangement faciliteert, wijst RCR Zorghotels de Cliënt (voor de totstandkoming van de overeenkomst) erop dat Cliënt geen aanspraak maakt op rechten welke uitsluitend van toepassing zijn op de pakketreizen uit hoofde van de wet en de Dienstverlener die enkel en alleen verantwoordelijk is voor een juiste contractuele uitvoering van zijn eigen diensten.

#### **Artikel 19 – Reisbescheiden**

1. De benodigde reisbescheiden worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 48 uur per e-mail aan Cliënt gezonden. Indien na 48 uur geen e-mail is ontvangen, dient Cliënt contact op te nemen met RCR Zorghotels. In elk geval zal Cliënt tenminste 48 uur voor de aanvangsdatum de benodigde reisgegevens ontvangen, tenzij dit redelijkerwijs niet van RCR Zorghotels gevergd kan worden.

2. Reisbescheiden worden via het door Cliënt opgegeven e-mailadres verstrekt, tenzij Cliënt uitdrukkelijk heeft verzocht om de reisbescheiden per reguliere postbezorging te willen ontvangen. Indien de reisbescheiden per post toegestuurd worden, kunnen hiervoor bijkomende verzendkosten gerekend worden.

3. Cliënt dient zelf contact op te nemen met RCR Zorghotels, indien hij niet of niet tijdig een e-mail heeft ontvangen met zijn reisbescheiden.

#### **Artikel 20 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. RCR Zorghotels gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en Gebruikers van de website en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal RCR Zorghotels de betrokkene hierover informeren. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per e-mail gesteld worden aan [info@rcrzorghotels.nl](mailto:info@rcrzorghotels.nl).

2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van RCR Zorghotels verwerkt worden. Cliënt staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Cliënt RCR Zorghotels tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

3. Indien RCR Zorghotels op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

4. Cliënt garandeert de anonimiteit van RCR Zorghotels ten opzichte van de personen welke genoemd worden in de door RCR Zorghotels opgestelde adviezen en/of rapportages. Cliënt draagt er zorg voor dat de persoonlijke gegevens van RCR Zorghotels op geen enkele wijze bij betrokkenen zoals genoemd in de adviezen en/of rapportages terecht kunnen komen. Indien en voor zover dit gebeurt, en RCR Zorghotels ten gevolge hiervan enige hinder en/of schade ondervindt is RCR Zorghotels gerechtigd om alle ontstane schade te verhalen op Cliënt.



### **Artikel 21 – Opschorting**

1. RCR Zorghotels heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, programmatuur en meer onder zich te houden indien Cliënt nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zelfs indien zij daar, indien zij was betaald wel toe verplicht zou zijn.

2. RCR Zorghotels is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Cliënt in verzuim is met de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daar onder begrepen. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. RCR Zorghotels is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

### **Artikel 22 – Overmacht**

1. RCR Zorghotels is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van RCR Zorghotels wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van RCR Zorghotels, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Cliënt aan RCR Zorghotels zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van RCR Zorghotels buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan 2 maanden, kan de overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Voor zo veel RCR Zorghotels ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is RCR Zorghotels gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Cliënt is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.



### **Artikel 23 – Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien het verrichten van diensten en/of uitvoeren van opdrachten door RCR Zorghotels leidt tot aansprakelijkheid van RCR Zorghotels, is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal de waarde van de door RCR Zorghotels gefactureerde diensten, indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of er anderszins schade is ontstaan.
  
2. RCR Zorghotels is niet aansprakelijk voor handelingen (en nalatigheden) van de betreffende dienstverlener, of voor de door dienstverlener verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie. Ook ingeval van foto's. Folders etc. is RCR Zorghotels niet aansprakelijk voor zover dit niet door haarzelf is opgesteld.
  
3. RCR Zorghotels is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gebruik van door RCR Zorghotels geleverde diensten.
  
4. Alle schade waarvoor Cliënt zelfstandig is verzekerd, is uitgesloten van de aansprakelijkheid van RCR Zorghotels.
  
5. De hoogte van de schadevergoeding is verder beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van RCR Zorghotels per gebeurtenis per jaar uitkeert.
  
6. RCR Zorghotels is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.
  
7. RCR Zorghotels is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website en/of de programmatuur, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website en/of programmatuur.
  
8. RCR Zorghotels staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens RCR Zorghotels verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
  
9. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie en wensen met betrekking tot de opdracht. RCR Zorghotels sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor (gevolg)schade.
  
10. Alle aanspraken van Cliënt wegens tekortschieten aan de zijde van RCR Zorghotels vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij RCR Zorghotels binnen een jaar nadat Cliënt bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert.



#### **Artikel 24 – Geheimhouding**

1. RCR Zorghotels en Cliënt verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door RCR Zorghotels opgestelde adviezen en/of rapportages aangaande de opdracht van Cliënt. Het is Cliënt uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Cliënt dient het advies en/of rapportage op verzoek van RCR Zorghotels te vernietigen. Bij schending hiervan is RCR Zorghotels gerechtigd de door hem geleden schade, zowel materieel als immaterieel te verhalen op Cliënt.

3. Indien RCR Zorghotels op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en RCR Zorghotels zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is RCR Zorghotels niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Cliënt niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.

4. De geheimhoudingsverplichting leggen RCR Zorghotels en Cliënt ook de door hen in te schakelen derden op.

#### **Artikel 25 – Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van RCR Zorghotels berusten uitsluitend bij RCR Zorghotels en worden niet overgedragen aan Cliënt.

2. Het is Cliënt verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van RCR Zorghotels rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van RCR Zorghotels en een daartoe overeengekomen geldelijke vergoeding. Indien Cliënt wijzigingen wenst aan te brengen in door RCR Zorghotels opgeleverde zaken, dient RCR Zorghotels expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

3. Het is Cliënt verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van RCR Zorghotels rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de overeenkomst.

#### **Artikel 26 – Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan RCR Zorghotels verstrekt in het kader van een (reserverings)opdracht. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Cliënt hiervoor verantwoordelijk.



2. Cliënt vrijwaart RCR Zorghotels van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.

3. Cliënt vrijwaart RCR Zorghotels voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Cliënt verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de opdracht c.q. overeenkomst gebruikt kunnen worden, alsmede met betrekking tot de inhoud van de door RCR Zorghotels opgestelde adviezen en rapportages.

4. Indien Cliënt elektronische bestanden, software of informatiedragers aan RCR Zorghotels verstrekt, garandeert Cliënt dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

#### **Artikel 27 – Klachten**

1. Indien Cliënt niet tevreden is over de service of producten van RCR Zorghotels of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Cliënt verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via [info@rcrzorghotels.nl](mailto:info@rcrzorghotels.nl) met als onderwerp “klacht”.

2. De klacht moet door Cliënt voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil RCR Zorghotels de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. RCR Zorghotels zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

#### **Artikel 28 – Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen RCR Zorghotels en Cliënt is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

2. RCR Zorghotels kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website.

3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen RCR Zorghotels en Cliënt, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Midden-Nederland locatie Zeist, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechtbank aanwijzen.

Laatste wijziging 01-04-2022