

# Servicevoorwaarden voor zorgverleners

## Doel van dit document

Dit document vormt het contractuele kader voor de dienstverlening door Rosa aan zijn professionele klanten voor ambulante zorg. Als je een ziekenhuis bent, neem dan contact met ons op via [support@rosa.be](mailto:support@rosa.be) om een ziekenhuiscontract te tekenen. 'Rosa' verwijst naar Rosa vzw, een non-profitorganisatie gevestigd te Cantersteen 10, 1000 Brussel, met ondernemingsnummer 0745.832.604.

## De klant

De door Rosa aangeboden dienst is uitsluitend bedoeld voor in België gevestigde zorgverleners. Daarom moet u bij het aanmaken van een account uw registratienummer vermelden bij het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (**RIZIV**) (in het Engels: National Institute for Health and Invalidity Insurance (**NIHII**); in het Frans: l'Institut National d'assurance maladie-invalidité (**INAMI**)). Rosa kan uw identiteit verifiëren. Als u geen RIZIV nummer heeft en Rosa wilt gebruiken, neem dan contact op met ons support team op [support@rosa.be](mailto:support@rosa.be).

De klant, die in dit document wordt aangeduid met 'u', is ofwel (i) de zorgverlener zelf, ofwel (ii) de rechtspersoon die door één of meer zorgverleners wordt gebruikt voor het uitvoeren van hun professionele activiteiten met behulp van de diensten van Rosa. In beide gevallen bent u verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst door iedereen die de dienst gebruikt met uw aanmeldingsgegevens, inclusief iedereen die namens u uw account beheert, inclusief maar niet beperkt tot administratieve medewerkers of medische secretariaatsmedewerkers.

Het begrip "klant" of "u" omvat ook bepaalde professionals die Rosa toestaat haar diensten te gebruiken zonder RIZIV-nummer.

## Beschrijving van de diensten

De door Rosa aangeboden diensten omvatten een online agenda-applicatie (voor u) en een online afspraken-applicatie (voor uw patiënten). De applicaties bieden verschillende functies die worden beschreven op de website van Rosa. De functies kunt u mogelijk activeren of deactiveren in de instellingen van de applicaties. Rosa biedt tevens ondersteunende diensten om u te helpen als u problemen ondervindt met de applicaties.

De door Rosa geleverde diensten kunnen in de loop van de tijd veranderen, afhankelijk van de keuzes die worden gemaakt door het ontwikkelteam en de feedback die we ontvangen van de gebruikers van Rosa. Rosa zal zich redelijke commerciële inspanningen betrachten om deze wijzigingen op het juiste moment mee te delen.

## Uw account

Om gebruik te kunnen maken van de diensten van Rosa moet u zich aanmelden op de website van Rosa door uw RIZIV-nummer te verstrekken of door contact op te nemen met ons support team. Daarna kunt u uw account gebruiken. Zodra uw identiteit is bevestigd,

kunt u uw openbare profiel activeren, zodat patiënten u kunnen vinden en uw openbare profiel kunnen bekijken. U kunt ook extra accounts aanmaken voor andere professionals die in uw praktijk werken.

U kunt uw account ook personaliseren en bijwerken, door uw voorkeuren in te stellen, uw agenda bij te werken, uw openbare profiel te voltooien enzovoort.

U verbindt zich ertoe Rosa nauwkeurige en volledige informatie te verstrekken, in overeenstemming met de wet, uw ethische verplichtingen en alle andere professionele voorschriften die op u van toepassing zijn. Specifiek moet u:

- geen valse identiteit creëren of de identiteit van een andere persoon aannemen;
- niet ten onrechte aanspraak maken op het recht om een beroep of specialisme uit te oefenen, met als doel het misleiden van Rosa of derde partijen;
- ervoor zorgen dat u alle noodzakelijke toestemmingen en autorisaties hebt verkregen voordat u Rosa informatie over een ander individu of andere entiteit verstrekt;
- de informatie die u verstrekt aan Rosa, nauwkeurig, actueel en volledig houden; en
- ervoor zorgen dat elke andere professional die in uw praktijk werkt en voor wie u een account op Rosa aanmaakt, deze Servicevoorwaarden leest, accepteert en naleeft.

Als u Rosa onjuiste, achterhaalde, onvolledige of misleidende informatie verstrekt of die informatie publiceert, kan Rosa uw account onmiddellijk en zonder kennisgeving of compensatie beëindigen en u tijdelijk of permanent de toegang tot (een deel van) de diensten ontzeggen.

De toegang tot uw account is beveiligd. U bent verantwoordelijk voor het geheimhouden van uw login en/of wachtwoord en mag deze met niemand delen. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw account: de toegang tot uw account, het gebruik van de diensten en de overdracht van gegevens van uw account worden geacht door u te zijn gedaan. U moet ervoor zorgen dat u zich na elke sessie afmeldt bij uw account, met name als u uw account hebt gebruikt op een gedeeld of openbaar apparaat. Als uw login en/of wachtwoord verloren raakt of wordt gestolen, of als u vermoedt dat er sprake is van illegale activiteit met uw account, moet u onmiddellijk contact opnemen met Rosa via [support@rosa.be](mailto:support@rosa.be) en proberen uw wachtwoord te resetten / te wijzigen.

De ondersteuningsmedewerkers van Rosa kunnen zich tijdelijk aanmelden op uw account voor het onderhoud van de diensten van Rosa of om u te helpen met technische problemen.

## Geheimhoudingsplicht

U begrijpt en erkent dat patiëntgegevens wettelijk beschermd zijn en dat iedereen die van overheidswege of beroepshalve in het bezit is van geheimen die hen zijn toevertrouwd, die ook geheim moeten houden (art. 458 van het Wetboek van Strafrecht). Er kunnen ook ethische verplichtingen van toepassing zijn op de manier waarop patiëntgegevens moeten worden behandeld en beschermd.

U bent verantwoordelijk voor de relatie met uw patiënten en voor uw patiëntgegevens. Specifiek moet u:

- de diensten gebruiken in overeenstemming met uw wettelijke en ethische verplichtingen;
- uw apparaten en internetverbinding met geschikte beveiligingsmaatregelen beschermen tegen ongevoegde toegang, zoals fysieke beveiligingsmaatregelen, sterke wachtwoorden en, indien beschikbaar, meervoudige authenticatie, bescherming tegen malware (zoals virussen, spyware en ransomware) en een firewall;
- zich afmelden bij de diensten na elke sessie, met name als u de diensten hebt gebruikt op een gedeeld of openbaar apparaat;
- geen patiëntgegevens verstrekken aan Rosa, behalve wanneer (i) die strikt beperkt en noodzakelijk zijn voor de dienstverlening of ondersteuning; en (ii) dat op een veilige, met Rosa overeengekomen manier kan gebeuren.

## Bescherming van persoonsgegevens

U mag de door Rosa geleverde diensten gebruiken voor het verzamelen, opslaan, openbaar maken en op andere wijze verwerken van persoonsgegevens van u en uw patiënten. U bent verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens en Rosa ondersteunt u als gegevensverwerker volgens de voorwaarden die worden beschreven in de Gegevensverwerkingsovereenkomst van Rosa.

Daarnaast verwerkt Rosa persoonsgegevens van u en andere categorieën personen voor eigen doeleinden. De gedetailleerde voorwaarden voor de verwerking van dergelijke persoonsgegevens worden beschreven in het Privacybeleid van Rosa.

Zowel de Gegevensverwerkingsovereenkomst als het Privacybeleid van Rosa maken deel uit van deze Overeenkomst tussen u en Rosa.

## Openbare profielen zonder toestemming

Rosa vindt dat uw gegevens onder uw controle moeten blijven. Dit is niet altijd het geval, want sommige bedrijven gebruiken uw persoonlijke gegevens zonder uw toestemming om informatie over u te creëren en te publiceren om bezoekers naar hun eigen websites te trekken.

In het algemeen maken deze bedrijven zonder uw medeweten of toestemming een webpagina over u aan met identiteitsgegevens zoals uw naam, e-mailadres, professionele gegevens, foto, enz. om u als gebruiker van hun diensten voor te stellen. De informatie die ze over u publiceren is niet altijd actueel en kan uw (potentiële) patiënten misleiden over uw expertise of over hoe ze contact met u kunnen opnemen of een afspraak kunnen maken (bijvoorbeeld door te verwijzen naar een telefoonnummer in plaats van uw website of online boekingsplatform, of door patiënten voor te stellen een afspraak te maken met een andere zorgverlener die online boekingen aanbiedt op hun platform). Dit kan uw reputatie en de relatie met uw (potentiële) patiënten schaden.

Rosa zet zich in om deze praktijken tegen te gaan en u te helpen weer controle te krijgen over uw persoonlijke gegevens. Als je meer informatie wilt of je gedachten over deze praktijken wilt delen, stuur dan een e-mail naar [support@rosa.be](mailto:support@rosa.be).

## Vertrouwelijkheid

Vertrouwelijke informatie betekent informatie in elke vorm die een partij aan de andere partij verstrekt in verband met deze Overeenkomst en die als vertrouwelijk wordt aangemerkt of door haar aard redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd. Informatie is niet vertrouwelijk indien ze: (a) publiekelijk beschikbaar is; (b) rechtmatig door de ontvanger is gekend voordat de bekendmakende partij ze verstrekt; (c) onafhankelijk door de ontvanger wordt gecreëerd zonder toegang tot vertrouwelijke informatie van de bekendmakende partij; of (d) rechtmatig wordt verkregen uit een andere bron dan de bekendmakende partij.

Elke partij moet de Vertrouwelijke informatie van de andere partij strikt vertrouwelijk houden gedurende de termijn van deze Overeenkomst plus een periode van vijf (5) jaar.

Een partij zal de Vertrouwelijke informatie van de bekendmakende partij uitsluitend gebruiken indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van deze Overeenkomst, en zal die uitsluitend verstrekken aan haar medewerkers, die gebonden zijn door minstens even strikte vertrouwelijkheidsverplichtingen als de in deze Overeenkomst vermelde verplichtingen, en die op de hoogte moeten zijn van de informatie om deze Overeenkomst uit te voeren.

Een partij zal geen inbreuk maken op deze clausule indien zij Vertrouwelijke informatie van de bekendmakende partij onthult indien een bindende wet of een bindend bevel van een rechtbank of overheid dat vereist, op voorwaarde dat ze de bekendmakende partij onmiddellijk op de hoogte brengt (tenzij de wet dat verbiedt), alle redelijke maatregelen neemt om de reikwijdte van de bekendmaking te beperken, en deze informatie voor alle andere doeleinden als Vertrouwelijke informatie blijft beschermen in overeenstemming met deze clausule. Bij de beëindiging van deze Overeenkomst om wat voor reden dan ook zal elke partij alle kopieën van de Vertrouwelijke informatie van de andere partij terugbezorgen of vernietigen, met evenwel het voorbehoud dat de ontvanger (i) niet verplicht is tot het vernietigen of wissen van Vertrouwelijke informatie die wordt bewaard in een gearchiveerde computer back-up volgens zijn procedures voor de beveiliging en/of het herstel na een ramp, of die anderszins moet worden bewaard volgens zijn beleid en procedures om aan de toepasselijke wetgeving, regelgeving en professionele normen te voldoen en (ii) een volledige kopie van de Vertrouwelijke informatie in zijn wettelijke archieven mag bewaren, uitsluitend om zijn verplichtingen krachtens deze Overeenkomst te bepalen; en met het voorbehoud dat de ontvanger met betrekking tot de volgens (i) en (ii) hierboven bewaarde Vertrouwelijke informatie gebonden blijft door de vertrouwelijkheidsverplichtingen die voortvloeien uit deze clausule.

## Specifieke verplichtingen met betrekking tot het gebruik van het openbare profiel

U verbindt zich ertoe om:

- nauwkeurige, volledige en actuele informatie te publiceren en bij te houden in overeenstemming met de wet, uw ethische verplichtingen en alle andere professionele voorschriften die op u van toepassing zijn;
- de verschillende velden te gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn ontworpen, zoals aangegeven door Rosa;
- alle noodzakelijke toestemmingen en autorisaties te verkrijgen voordat u informatie over en/of afbeeldingen van een andere persoon of een andere entiteit publiceert;
- de informatie die u verstrekt, nauwkeurig, actueel en volledig te houden.

## Specifieke verplichtingen met betrekking tot het gebruik van de agenda

U verbindt zich ertoe om:

- een redelijk aantal beschikbare afspraakmomenten voor bestaande en/of nieuwe patiënten te publiceren;
- alleen beschikbare afspraakmomenten te publiceren die daadwerkelijk beschikbaar zijn;
- afspraken na te komen die zijn geboekt via de dienst, of de betreffende patiënt er onmiddellijk van op de hoogte te stellen als een afspraak is geannuleerd of verplaatst.

U erkent en stemt ermee in dat Rosa niet verantwoordelijk is als een afspraak door een patiënt wordt geannuleerd of als een patiënt niet komt opdagen.

## Specifieke verplichtingen met betrekking tot het gebruik van sms en e-mail

Wanneer een patiënt een afspraak maakt of wijzigt, ontvangt die persoon automatisch per e-mail een melding van Rosa. U kunt er ook voor kiezen om uw patiënten aanvullende meldingen en/of herinneringen per sms en/of e-mail te laten toesturen door Rosa.

Rosa is niet verantwoordelijk als uw patiënt een sms of e-mail niet ontvangt om een reden die buiten zijn macht ligt.

U verbindt zich ertoe Rosa uitsluitend berichten te laten versturen die in overeenstemming zijn met de wet, uw ethische verplichtingen en alle andere professionele voorschriften die op u van toepassing zijn.

## Specifieke verplichtingen met betrekking tot het gebruik van eBilling

- MDA  
Met de MyCareNet MemberData-webservice (**MCN MemberData WS** of **MDA**) kan een zorgverlener informatie raadplegen over de verzekeraar (en afgeleide rechten) van een patiënt, voor de facturering of het leveren van producten of diensten (het **MDA-doel**).
- eAttest  
Met deze methode moet de patiënt de volle prijs (het patiëntentarief + de verzekeringsbijdrage) vooraf betalen, maar hoeft de patiënt het attest niet naar het ziekenfonds te sturen. Bij het aanmaken van het eAttest wordt alle informatie automatisch naar het ziekenfonds gestuurd en wordt de patiënt automatisch terugbetaald.
- eFact

Met deze methode hoeft de patiënt alleen het patiëntentarief te betalen, niet de verzekeringsbijdrage. Het is uw verantwoordelijkheid om de medische attesten in batches naar de ziekenfondsen te sturen voor terugbetaling.

Met deze twee factureringsfuncties kunt u, in combinatie met MDA, het volgende doen:

- elektronische medische attesten opstellen, ondertekenen en verzenden naar de ziekenfondsen;
- terugbetalingen monitoren;
- patiëntbetalingen invoeren en volgen.

Rosa:

- zal commercieel redelijke inspanningen leveren om de informatie die beschikbaar wordt gesteld via de eBilling-tool, actueel te houden;
- is alleen verantwoordelijk voor het van tijd tot tijd corrigeren van fouten of weglatingen waarover een melding is ontvangen;
- kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gegevensverlies dat voortvloeit uit, of op enige wijze verband houdt met uw gebruik van deze functies of vertragingen tijdens verzending.

U:

- mag de MDA-gegevens uitsluitend gebruiken voor het MDA-doel;
- erkent en stemt ermee in dat de codes en bedragen die u ter beschikking worden gesteld via de eBilling-tool, afkomstig zijn uit een database die is ontwikkeld en regelmatig wordt bijgewerkt door het RIZIV (INAMI/NIHII) en dat alleen het RIZIV verantwoordelijk is voor (i) de codes en bedragen die ter beschikking worden gesteld via de eBilling-functie, (ii) de diensten die het beheert en (iii) de verwerking van de attesten die het ontvangt;
- bent als enige verantwoordelijk voor uw gebruik van de eBilling-tool (inclusief, maar niet beperkt tot het tijdig indienen van de attesten) en de informatie die u ter beschikking wordt gesteld via de eBilling-tool (inclusief, maar niet beperkt tot de MDA-gegevens en het gebruik van de correcte codes), en u dient die informatie vóór elk gebruik te verifiëren.

## Integratie

Indien u Rosa vraagt om in het kader van de levering van de diensten software of materiaal van derde partijen (**Niet-Rosa-producten**) te gebruiken, te installeren, aan te passen of te integreren, verklaart en waarborgt u dat Rosa het recht heeft om dat te doen en dat u Rosa zult vrijwaren tegen alle vorderingen van derde partijen dienaangaande. Uw gebruik van een Niet-Rosa-product is onderworpen aan een afzonderlijke overeenkomst tussen u en de derde partij die het Niet-Rosa-product levert. Indien u Niet-Rosa-producten inschakelt of gebruikt in verband met onze diensten, zal Rosa toestaan dat de leveranciers van de Niet-Rosa-producten uw gegevens raadplegen en gebruiken voor zover nodig voor de wisselwerking tussen het Niet-Rosa-product en de dienst (indien nodig). Het gebruik van uw gegevens door de leverancier van een Niet-Rosa-product is onderworpen aan de voorwaarden van elke toepasselijke overeenkomst tussen u en de leverancier van het Niet-Rosa-product. In elk geval sluit Rosa elke aansprakelijkheid uit voor enig verlies van welke aard dan ook dat u hebt geleden als gevolg van de integratie met een Niet-Rosa-product.

## Intellectuele eigendom

Elke partij blijft eigenaar van haar Intellectuele-eigendomsrechten die op datum van deze Overeenkomst al bestaan of die onafhankelijk van deze Overeenkomst worden ontwikkeld, met inbegrip van alle verbeteringen, uitbreidingen, wijzigingen of afleidingen ervan (**Bestaande en ontwikkelde intellectuele eigendom**).

U verleent Rosa een niet-exclusieve, royaltyvrije licentie om uw Bestaande en ontwikkelde intellectuele eigendom te gebruiken voor de dienstverlening.

Rosa garandeert dat naar zijn beste weten de dienstverlening geen inbreuk zal maken op de Intellectuele-eigendomsrechten van enige derde partij. Rosa garandeert verder niet dat de diensten altijd beschikbaar en vrij van fouten zullen zijn, maar zal zich inspannen om vastgestelde problemen zo spoedig mogelijk te herstellen.

Rosa verleent u voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusieve, niet-overdraagbare royaltyvrije licentie (zonder recht op sublicentiëring): (i) om de diensten (en onze Bestaande en ontwikkelde intellectuele eigendom die erin vervat is) te promoten, te raadplegen en te gebruiken en, indien van toepassing, om uw gebruikers (uw medewerkers, aan u gelieerde zorgverleners en relevante patiënten) toe te laten ze te gebruiken, krachtens de voorwaarden van deze Overeenkomst; en (ii) alle rapporten of studies die Rosa in het kader van de diensten verstrekt te gebruiken, te dupliceren en mee te delen.

Elke partij staat toe dat de andere partij haar naam en logo gebruikt en verwijst naar deze Overeenkomst en de belangrijkste kenmerken van de door Rosa geleverde diensten in zijn marketingmaterialen, inclusief maar niet beperkt tot nieuwsbrieven en websites. Geen enkele Partij zal de naam of andere aanduidingen (met inbegrip van het logo) van de andere Partij voor andere doeleinden gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

Onverminderd andersluidende bepalingen staat het Rosa vrij om ideeën, feedback of knowhow die u Rosa verstrekt of die Rosa anderszins tijdens de levering van zijn diensten ontwikkelt of verwerft, te gebruiken en in zijn producten te implementeren, zonder u een vergoeding verschuldigd te zijn en zonder dat dit als een inbreuk op uw Intellectuele-eigendomsrechten, knowhow of andere eigendomsrechten wordt beschouwd.

Rosa claimt geen eigendom van uw gegevens of materialen die onder deze Overeenkomst zijn verstrekt.

Voor de toepassing van deze clausule omvat de term **Intellectuele-eigendomsrechten** wettelijke en andere eigendomsrechten met betrekking tot handelsmerken, octrooien, circuit lay-outs, auteursrechten, vertrouwelijke informatie en alle andere rechten met betrekking tot intellectuele eigendom zoals bepaald in Artikel 2 van het Verdrag tot Oprichting van de Wereldorganisatie voor de Intellectuele Eigendom van juli 1967.

U verklaart en waarborgt dat:

- u geen enkel onderdeel van de diensten, van welke aard dan ook, zult aanpassen, wijzigen, dupliceren, verspreiden of reproduceren;

- u geen enkel onderdeel van de diensten zult reverse-engineeren, decompileren, demonteren en/of gebruiken als basis voor uw eigen softwareprogramma's.

Elke inbreuk op het bovenstaande vormt een materiële inbreuk op deze Overeenkomst en zal Rosa ertoe aanzetten, naar eigen goeddunken, uw recht op gebruik van de diensten onmiddellijk op te schorten of te beëindigen.

## Verplichtingen en verantwoordelijkheden van Rosa

Rosa ontwikkelt en levert zijn diensten met vakmanschap en zorg en zal zijn beste commerciële inspanningen leveren om vastgestelde problemen zo snel mogelijk op te lossen.

De rol van Rosa is beperkt tot die van eenvoudige tussenpartij en technische dienstverlener, en is bij de uitvoering van zijn verplichtingen slechts gehouden tot een middelenverbintenis. De diensten worden aan u geleverd zonder enige garantie van verhandelbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel, of enige andere expliciete of impliciete garantie. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving sluit Rosa alle garanties met betrekking tot de diensten uit.

Het staat Rosa vrij om de technische infrastructuur van zijn applicaties en systemen te wijzigen, mits dit de prestaties van de applicaties, systemen en/of diensten niet vermindert en de verbintenissen van Rosa niet beperkt.

## Uw verplichtingen en verantwoordelijkheden

U:

- moet voldoen aan de voorwaarden van deze Overeenkomst (zoals aan u meegedeeld bij het aanmaken van een account en zoals beschikbaar op de website van Rosa), alle toepasselijke wetgeving, ethische verplichtingen en alle andere professionele voorschriften die op u van toepassing zijn in verband met het gebruik van de diensten, alsmede alle redelijke instructies van Rosa (inclusief maar niet beperkt tot instructies van externe dienstverleners zoals MyCareNet of RIZIV);
- moet Rosa uw redelijke medewerking verlenen om Rosa in staat te stellen (i) uw identiteit te bevestigen en uw account te verifiëren, en (ii) u de diensten te leveren;
- bent verantwoordelijk voor het instellen, onderhouden en dragen van de kosten van alle hardware en software die nodig zijn voor het instellen en gebruiken van de diensten in overeenstemming met deze Overeenkomst;
- mag de diensten niet gebruiken (inclusief maar niet beperkt tot het publiceren van informatie) op een manier die illegaal of misleidend is of die waarschijnlijk schadelijk is voor de rechten, naam, reputatie of bedrijfsvoering van Rosa of een derde partij, of om een van de concurrenten van Rosa te promoten.

U bent verantwoordelijk voor uw gebruik van de diensten en dat van uw geautoriseerde gebruikers (indien van toepassing), alsmede voor de informatie die u publiceert of opslaat via de diensten.



U zult Rosa (inclusief zijn medewerkers en vertegenwoordigers) vrijwaren tegen elke actie die tegen u wordt ingesteld in verband met uw gebruik van de diensten en u zult Rosa (inclusief zijn medewerkers en vertegenwoordigers) vrijwaren tegen alle kosten, verliezen, schade of aansprakelijkheid die wordt geleden of opgelopen door Rosa, voortvloeiend uit of in verband met (i) elke inbreuk op deze Overeenkomst door u (inclusief uw medewerkers, agenten of aannemers); (ii) elk nalatig, opzettelijk of onwettig verzuim door u of uw medewerkers, agenten of aannemers; of (iii) elk overlijden of letsel opgelopen in verband met de dienstverlening, inclusief van of door een van uw medewerkers of aannemers.

## Aansprakelijkheid en vrijwaring

De totale aansprakelijkheid voor beide partijen, voor elke reden die verband houdt met deze Overeenkomst of met het gebruik van de diensten van Rosa, is beperkt tot EUR 10.000. Deze beperking is niet van toepassing in het geval van fraude, ernstige nalatigheid of opzettelijk wangedrag.

Rosa is niet aansprakelijk voor enige verliezen, schade, kosten of uitgaven van welke aard dan ook die door u zijn geleden of opgelopen op indirecte wijze, zoals schade die niet exclusief of rechtstreeks voortvloeit uit het uitvallen van de diensten van Rosa, inclusief maar niet beperkt tot economisch verlies of ander verlies van omzet, winst, zaken, kansen, reputatie, goodwill of verstoring van activiteiten. Voor alle duidelijkheid: Rosa sluit alle aansprakelijkheid uit in geval van een geschil, ongeacht aanleiding, tussen u en een patiënt, dat niet direct aan Rosa toe te schrijven is.

In elk geval zal elke partij alle redelijke maatregelen nemen om de schade te beperken.

## Opschorting van de diensten

Rosa kan uw gebruik van de diensten onmiddellijk en naar eigen redelijk goeddunken opschorten: (i) om redenen zoals overmacht, patentinbreuk, een dreigend risico op het gebied van persoonsgegevens of beveiliging, als u niet langer een geregistreerde zorgverlener bent, als u fraude pleegt of illegaal handelt, als afwijkende of ongepaste activiteit is gekoppeld aan uw account, of als er een ethisch probleem is, of als u op een zodanige manier hebt gehandeld dat, naar de redelijke mening van Rosa, dit een negatieve invloed heeft op uw vermogen om te voldoen aan uw verplichtingen krachtens deze Overeenkomst, of op de integriteit, de reputatie of het aanzien van Rosa; of (ii) in geval van een materiële schending door u.

Rosa zal naar eigen goeddunken uw gebruik van de diensten zo spoedig mogelijk heractiveren wanneer de reden van de opschorting is weggenomen; of deze Overeenkomst om een dringende reden beëindigen in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst.

Rosa kan zo nu en dan de toegang tot de diensten onderbreken voor onderhoudsdoeleinden of wegens een technische reden. Rosa zal dat zo veel mogelijk doen tijdens perioden van weinig activiteit.

## Prijzen en betaling

Rosa biedt een abonnement dat **voor altijd gratis** is. Dat abonnement zal altijd een online agenda met basisfunctionaliteit (voor zorgverleners) en een online afsprakenapplicatie (voor patiënten) omvatten. Het abonnement is beschikbaar zolang Rosa een online agenda en online afsprakenapplicatie aanbiedt.

Rosa biedt ook een sms-pakket voor een vast bedrag, waarmee u sms-herinneringen naar uw patiënten kunt sturen. Op de pagina Tarieven op de website van Rosa staat vermeld wat gratis is en wat u krijgt voor de prijs van het sms-pakket.

Rosa kan zijn tarieven of de beschikbare functionaliteit en diensten wijzigen, maar moet deze wijzigingen en de datum waarop ze van kracht worden, vooraf aankondigen. Een tariefsverhoging geldt nooit met terugwerkende kracht.

## Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur. U kunt de Overeenkomst op ieder moment beëindigen door Rosa te verzoeken uw account te deactiveren. Rosa stuurt u een schriftelijke bevestiging.

Rosa kan de Overeenkomst onmiddellijk beëindigen na schriftelijke kennisgeving: (i) in geval van opschorting; (ii) in geval van een materiële inbreuk door u die niet kan worden rechtgezet of die niet binnen 30 dagen na de kennisgeving van de inbreuk is rechtgezet; of (iii) als een partij onderworpen wordt aan een faillissements- of insolventieprocedure, een regeling treft met haar schuldeisers, haar activa door een bewindvoerder laat beheren, haar activiteiten staakt of aangeeft haar schulden niet te kunnen betalen.

Bij beëindiging van deze Overeenkomst moet u uw gebruik van de diensten beëindigen en alle bedragen die u Rosa verschuldigd bent krachtens deze Overeenkomst betalen.

De beëindiging van deze Overeenkomst heeft geen gevolgen voor de opgebouwde rechten en plichten van de partijen tot en met de datum van de beëindiging.

Op schriftelijk verzoek verbindt Rosa zich ertoe u alle gegevens en informatie te verstrekken die betrekking hebben op alle eerdere, huidige en toekomstige afspraken die door u of namens u zijn gemaakt (inclusief door of namens uw patiënten) op het platform van Rosa, inclusief maar niet beperkt tot de contactgegevens van de patiënt, uw notities (indien van toepassing) en de details van en redenen voor elke afspraak en, indien van toepassing, de gegevens waarvoor Rosa de verwerkingsverantwoordelijke is. De hierboven genoemde gegevens worden in een standaardformaat (zoals CSV of XLSX) beschikbaar gesteld.

Als u besluit om over te stappen naar een andere dienst, neemt u contact op met Rosa ([support@rosa.be](mailto:support@rosa.be)) voor hulp.

30 dagen na beëindiging van deze Overeenkomst zal Rosa alle kopieën van de hierboven genoemde gegevens verwijderen of anonimiseren, tenzij er een wettelijke basis is om een kopie van dergelijke gegevens te bewaren.

Rosa herinnert u aan uw wettelijke en/of ethische verplichting om patiëntgegevens gedurende een bepaalde periode te bewaren. Dit is uw verantwoordelijkheid. Rosa biedt geen archiveringsdienst.

## Communicatie

U erkent dat het verzenden van e-mails naar het eerste contactadres dat staat vermeld in uw account, een geldige manier is om met u te communiceren over deze Overeenkomst. Dit adres moet actueel zijn.

## Aanpassing van de dienstverleningsvoorwaarden

Dit document is geldig vanaf 15 juli 2023. Rosa kan deze dienstverleningsvoorwaarden wijzigen, maar moet alle materiële wijzigingen en de datum waarop ze van kracht worden vooraf aankondigen. De Overeenkomst tussen u en Rosa wordt op die datum dienovereenkomstig aangepast. Alle niet-materiële wijzigingen worden van kracht na publicatie op de website van Rosa.

## Toepasselijk recht en geschillen

Op deze Overeenkomst is het Belgische recht van toepassing. In het onfortuinlijke geval van een geschil tussen u en Rosa dat niet in der minne kan worden opgelost, zullen de bevoegde rechtbanken van Brussel, de Franse of Nederlandse afdeling, het geschil behandelen.

## Algemeen

Rosa kan u aanbieden om bètaversies van bepaalde diensten ter evaluatie uit te proberen. U erkent dat deze bètaversies bugs, fouten en andere problemen kunnen bevatten en u accepteert ze 'as is', zonder enige vorm van garantie. Rosa kan niet aansprakelijk worden gesteld voor problemen die verband houden met uw gebruik van de bètaversies van diensten. Rosa kan het gebruik van de bètaversies van diensten op ieder moment beëindigen met voorafgaande kennisgeving en kan alle gegevens in deze bètaversies verwijderen.

Van tijd tot tijd kan Rosa u bevestigingen sturen voor analysedoeleinden, kwaliteitsverbeteringen, de ontwikkeling van diensten, het meten van het succes van onze reclamecampagnes of het afstemmen van diensten op uw behoeften. U bent niet verplicht om te reageren.

Deze Overeenkomst omvat deze Servicevoorwaarden, de Gegevensverwerkingsovereenkomst tussen u en Rosa en het Privacybeleid van Rosa, en vormt de volledige overeenkomst tussen de partijen en vervangt alle vorige communicatie, onderhandelingen, regelingen en akkoorden, zowel mondeling als schriftelijk, tussen de partijen met betrekking tot het voorwerp van deze Overeenkomst. Rosa is niet gebonden door uw algemene voorwaarden of andere contractuele documenten, tenzij ze door beide partijen ondertekend zijn en naar deze Overeenkomst verwijzen, en aangeven welke voorwaarden in het geval van tegenstrijdigheid voorrang hebben.

Indien een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig of onafdwingbaar is of wordt, zullen de andere bepalingen van kracht blijven en zal de onafdwingbare bepaling te goeder trouw worden vervangen door een bepaling met hetzelfde economische gevolg.

U kunt de rechten en plichten die voortvloeien uit deze Overeenkomst niet overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Rosa. Rosa kan een deel van zijn verplichtingen krachtens deze Overeenkomst uitbesteden, maar blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoering van die verplichtingen en zal verantwoordelijk en aansprakelijk zijn voor elke handeling of elk verzuim van een onderaannemer alsof het zijn handeling of zijn verzuim was.

### Samenvatting van wijzigingen

Versienummer en ingangsdatum	Wijzigingen
V1.0 - 29 januari 2021	
V1.1 - 16 maart 2022	Wijzigingen aangebracht om aan te geven dat er geen premiumabonnement is en om aan te geven dat materiële wijzigingen in deze voorwaarden vooraf door Rosa worden gecommuniceerd.
V1.2 - 10 februari 2023	Wijzigingen aangebracht om meer details te geven over de rechten en verplichtingen van elke partij, in het algemeen en met betrekking tot de specifieke diensten. Ook is een paragraaf 'Nepprofielen' toegevoegd naar aanleiding van uw feedback en om aan te geven dat we ons inzetten om deze praktijken te bestrijden.
V1.3 - 15 juli 2023	Wijzigingen aangebracht om de verschillende manieren waarop een professional zich kan registreren voor Rosa diensten te verduidelijken en om aan te geven dat geverifieerde accounthouders een Rosa account kunnen aanmaken voor andere professionals die in hun praktijk werken. We hebben ook wijzigingen aangebracht in het gedeelte over het zonder toestemming aanmaken en publiceren van openbare profielen.