

# Dienstverleningsvoorwaarden voor Bezoekers en Gebruikers

## Voorwerp van dit document

In dit document wordt het contractuele kader vastgesteld voor het verlenen van diensten door Rosa aan privépersonen. 'Rosa' verwijst naar Rosa VZW, een vereniging zonder winstoogmerk, gevestigd te Cantersteen 10 - 1000 Brussel, ondernemingsnummer 0745.832.604.

## De bezoeker en de gebruiker

De bezoeker is de persoon die op Rosa's Website(s) en/of Rosa's Applicatie (de mobiele applicatie die toegankelijk is via verschillende "app stores" op de markt en die toegang geeft tot sommige of alle diensten van Rosa) surft, zonder een gebruikersaccount aan te maken of in te loggen. Bezoekers kunnen een zorgverlener zoeken en vinden, maar kunnen geen afspraken boeken en/of hun afspraken beheren zonder een gebruikersaccount aan te maken.

De gebruiker is de natuurlijke persoon die een account (het 'patiëntenaccount') heeft aangemaakt op Rosa en die toegang heeft tot de diensten die Rosa aanbiedt op haar Website en/of haar Applicatie. De gebruiker kan een zorgverlener zoeken en vinden, afspraken boeken, voor zichzelf of voor een familielid, en/of zijn afspraken beheren.

Tenzij de context anders vereist, verwijst "u" naar zowel de bezoeker als de gebruiker.

Door onze Website en/of Applicatie te bezoeken en te gebruiken, bevestigt u dat u deze Dienstverleningsvoorwaarden, welke van tijd tot tijd worden gewijzigd, hebt gelezen en dat u ermee instemt hieraan gebonden te zijn. Indien u deze Dienstverleningsvoorwaarden geheel of gedeeltelijk niet aanvaardt, dient u geen gebruik te maken van onze Website of Applicatie.

## Beschrijving van de Diensten

Rosa biedt u de mogelijkheid om toegang te krijgen tot haar Diensten, waaronder: (i) een online adressenbestand van verschillende zorgverleners in België; (ii) een online afsprakenplatform, waarmee u afspraken kunt maken met zorgverleners die de functionaliteit voor het online maken van afspraken hebben geactiveerd; en (iii) aanvullende diensten die van tijd tot tijd door Rosa kunnen worden aangeboden, waaronder bijvoorbeeld de mogelijkheid om uw afspraken te beheren.

Rosa biedt ook ondersteunende diensten om u te helpen als u problemen ondervindt met uw patiëntenaccount, onze Website of onze Applicatie. Als u problemen ondervindt met een afspraakverzoek of een gemaakte afspraak met een zorgverlener, neem dan contact op met die zorgverlener.

De door Rosa geleverde Applicaties en Diensten zullen mettertijd evolueren afhankelijk van de keuzes van het ontwikkelingsteam en de feedback van de gebruikers. Rosa zal deze wijzigingen tijdig meedelen.

## Toegang tot de Website en de Applicatie

Alle bezoekers hebben toegang tot onze Website en onze Applicatie, kunnen zoeken naar een zorgverlener en kunnen informatie over zorgverleners bekijken via hun openbare profiel.

## Account aanmaken en online afspraak maken

Om een afspraak te kunnen maken (en beheren) met een zorgverlener, moet u een "gebruiker" worden door een online gebruikersaccount aan te maken op Rosa. Als gebruiker moet u aan de volgende voorwaarden voldoen:

- minstens 13 jaar oud zijn;
- de informatie die u verstrekt aan Rosa moet accuraat, actueel en volledig zijn en blijven;
- wanneer u een afspraak boekt voor een andere persoon (de patiënt), moet u garanderen dat u een gemachtigde vertegenwoordiger bent van die patiënt (bijvoorbeeld een naast familielid die u toestemming heeft gegeven), of dat u de bevoegdheid hebt om namens de patiënt te handelen (bijvoorbeeld als u de ouder of wettelijke voogd van de patiënt bent).

Wanneer u een online afspraak boekt met een zorgverlener, erkent en aanvaardt u dat:

- u het recht hebt om de zorgverlener van uw keuze te raadplegen;
- u alle noodzakelijke controles dient uit te voeren voordat u een afspraak maakt met een van de zorgverleners die vermeld staan op onze Website of in onze Applicatie;
- elke afspraak wordt meegedeeld aan de desbetreffende zorgverlener die, indien nodig, de afspraak in zijn of haar agenda kan verzetten of annuleren; in dat geval ontvangt u hiervan bericht;
- u bent zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van uw afspraak: als u uw afspraak niet kunt nakomen, moet u deze verzetten of annuleren via Rosa of door rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende zorgverlener.

## Aanvaardbaar gebruik en uw verplichtingen

U dient onze Website en/of Applicatie redelijk, verantwoord en te goeder trouw te bezoeken en te gebruiken. In het bijzonder moet u ervoor zorgen dat u niet:

- deze Dienstverleningsvoorwaarden of toepasselijke wetgeving overtreedt;
- de Website of de Applicatie gebruikt voor een ander doel dan waarvoor deze is ontworpen;
- de toegang tot of de werking van de Website en/of de Applicatie verstoort of onderbreekt;
- de toegang en het gebruik van andere bezoekers of gebruikers verstoort;
- iets te doen dat de veiligheid of vertrouwelijkheid van onze systemen of de informatie daarin kan schaden, verstoren of schenden;

- gedrag te vertonen dat onwettig, lasterlijk, obscene, bedreigend, intimiderend, beledigend, hatelijk of gênant is voor een andere persoon, of waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat het de diensten of reputatie van Rosa en/of zorgverleners kan schaden;
- deelnemen aan enige vorm van ongeoorloofde gegevensextractie van de Website of de Applicatie, zoals web scraping;
- inbreuk te maken op de rechten van een andere persoon, met inbegrip van intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijkheidsrechten of privacyrechten;
- een valse identiteit aan te maken of zich voor te doen als een andere persoon;
- toegang proberen te krijgen tot een afspraak of gegevens die niet voor u bestemd zijn;

en u dient er altijd voor te zorgen dat u:

- onze Website of Applicatie alleen voor privé, niet-commerciële doeleinden gebruikt;
- alle noodzakelijke toestemmingen of autorisaties hebt verkregen voordat u Rosa informatie over een ander individu verstrekt;
- alleen afspraken maakt als het nodig is, alle redelijke stappen neemt om de afspraak na te komen of de zorgverlener van tevoren informeert in geval van annulering, en respectvol omgaat met de tijd van zorgverleners;
- de toegang tot uw gebruikersaccount veilig en vertrouwelijk te houden om ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde toegang te voorkomen; en
- ons onmiddellijk op de hoogte te stellen ([support@rosa.be](mailto:support@rosa.be)) als u zich bewust wordt van veiligheidsproblemen of zorgen met betrekking tot het gebruik van, of de toegang tot, onze Website en/of Applicatie.

## Verbindenissen en verantwoordelijkheden van Rosa

Rosa ontwikkelt en levert zijn Website, Applicaties en Diensten volgens professionele normen. Rosa garandeert niet dat zijn Website, Applicaties en Diensten te allen tijde beschikbaar zijn of dat ze vrij zijn van fouten, maar Rosa zal vastgestelde problemen zo snel mogelijk verhelpen.

Rosa publiceert informatie over zorgverleners en hun beschikbaarheid voor afspraken. Deze informatie wordt rechtstreeks beheerd door de zorgverleners en wordt niet gecontroleerd door Rosa. Rosa is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor en sluit alle aansprakelijkheid uit voor de verstrekte informatie, het gedrag of de activiteiten van zorgverleners op, of via, de Rosa Website of Applicatie.

Rosa faciliteert toegang tot gezondheidszorg als eenvoudig intermediair; Rosa is geen zorgverlener of zorginstelling en verricht geen activiteiten op het gebied van gezondheidszorg. Rosa geeft geen medisch advies en de Diensten, Website en Applicatie zijn niet ontworpen voor, en mogen niet gebruikt worden in, kritieke, spoedeisende of acute medische omstandigheden.

## Externe koppelingen

De Website en de Applicatie kunnen links bevatten naar websites van derden. Rosa is op geen enkele wijze verantwoordelijk, en sluit alle aansprakelijkheid uit, voor de informatie op deze websites.

## Persoonlijke gegevens

Rosa verwerkt persoonsgegevens over u (en/of uw familieleden) voor rekening van de zorgverleners met wie u afspraken maakt.

Rosa verwerkt ook persoonsgegevens over u (en/of uw familieleden) voor eigen doeleinden.

De gedetailleerde voorwaarden waaronder Rosa persoonsgegevens verwerkt, staan beschreven in het [privacybeleid](#) van Rosa, dat deel uitmaakt van de overeenkomst tussen u en Rosa.

## Schorsing van de Diensten

Rosa kan uw toegang tot de Diensten onmiddellijk schorsen bij verdenking van fraude, illegale activiteiten, beveiligingsinbreuken of abnormale activiteiten. Rosa zal uw toegang tot de Diensten zo snel mogelijk weer activeren nadat de oorzaak van schorsing is opgelost.

Rosa kan de toegang tot de Diensten incidenteel schorsen wegens onderhoudswerkzaamheden. Rosa zal dit zoveel mogelijk doen in periodes van geringe activiteit.

## Prijs en betaling

Toegang tot de Diensten, Website en Applicatie wordt gratis aangeboden.

## Intellectuele eigendomsrechten

Rosa (of haar licentiegevers) behoudt het eigendom van alle rechten, inclusief intellectuele eigendomsrechten, in en op de Diensten, Website en Applicatie en hun content.

Rosa verleent u een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, royaltyvrije licentie (zonder recht op sublicentie) om de Diensten, Website en Applicatie te promoten, te openen en te gebruiken onder de voorwaarden zoals gespecificeerd in deze Dienstverleningsvoorwaarden.

U verklaart en garandeert dat u:

- geen enkel element van de Diensten, de Website en de Applicatie, van welke aard dan ook, geheel of gedeeltelijk zult aanpassen, wijzigen, dupliceren, distribueren of reproduceren;

- geen onderdelen van de Diensten, de Website en de Applicatie zult onderwerpen aan reverse-engineering, decompileren, demonteren en/of gebruiken voor concurrentieanalyse of om afgeleide werken te maken.

Onverminderd andersluidende bepalingen, staat het Rosa vrij om ideeën, feedback of knowhow die u aan Rosa verstrekt of die Rosa ontwikkelt of verwerft tijdens de uitvoering van de Diensten, te gebruiken en te implementeren in haar producten en diensten, zonder dat daar enige vergoeding tegenover staat en zonder dat dit beschouwd kan worden als een inbreuk op uw intellectuele eigendomsrechten, knowhow of andere eigendomsrechten.

Rosa claimt geen eigendom van uw gegevens of materialen die aan Rosa of een zorgverlener zijn verstrekt onder deze Dienstverleningsvoorwaarden.

Elke schending van het voorgaande vormt een wezenlijke schending van deze Dienstverleningsvoorwaarden en zal resulteren in onmiddellijk opschorten of beëindigen van uw recht op toegang tot de Diensten door Rosa, naar eigen goeddunken.

## Duur van de overeenkomst

Deze Dienstverleningsvoorwaarden vormen de overeenkomst tussen u en Rosa en deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd afgesloten. U kunt ze op elk moment beëindigen door Rosa te vragen uw account te verwijderen (door een e-mail te sturen naar [support@rosa.be](mailto:support@rosa.be)). Rosa zal u een schriftelijke bevestiging sturen.

Rosa kan de overeenkomst onmiddellijk beëindigen als u zich niet houdt aan deze Dienstverleningsvoorwaarden, als u de Diensten gebruikt in strijd met de wet of als u heeft gehandeld op een manier die, naar de redelijke mening van Rosa, uw vermogen om te voldoen aan uw verplichtingen onder deze overeenkomst of de integriteit, reputatie of standing van Rosa, een zorgverlener of een andere bezoeker of gebruiker beïnvloedt. Rosa kan in de toekomst weigeren om opnieuw met u een overeenkomst te sluiten.

Als deze overeenkomst wordt beëindigd, moet u stoppen met het gebruik van de Diensten.

## Communicatie

U erkent dat het verzenden van e-mails naar het in uw account vermelde primaire contactadres een geldige manier is om met u te communiceren over deze overeenkomst. U moet dit adres actueel houden.

## Wijziging van de Dienstverleningsvoorwaarden

Dit document gaat van kracht op 15 juli 2023. Rosa kan deze dienstverleningsvoorwaarden wijzigen, maar moet de wijzigingen van essentiële onderdelen en de datum waarop ze van kracht worden, vooraf meedelen. De overeenkomst tussen u en Rosa zal vanaf die datum in overeenstemming hiermee worden gewijzigd. Alle niet-essentiële wijzigingen zullen van kracht gaan na publicatie op onze website.

## Toepasselijk recht en geschillen

De overeenkomst tussen u en Rosa wordt beheerst door het Belgische recht. Mocht het niet mogelijk zijn om een geschil tussen u en Rosa in der minne te regelen, dan zullen de bevoegde rechtbanken van uw woonplaats of de bevoegde rechtbanken van de Brusselse, Franse of Nederlandse afdeling het geschil beslechten.

## Wijzigingen in deze Dienstverleningsvoorwaarden voor bezoekers en gebruikers

Dit is versie 1.2 van onze Dienstverleningsvoorwaarden voor bezoekers en gebruikers, van kracht vanaf 15 juli 2023. We controleren deze Dienstverleningsvoorwaarden voor bezoekers en gebruikers regelmatig om ervoor te zorgen dat ze actueel zijn en we kunnen ze na verloop van tijd wijzigen om aanpassingen in onze Diensten weer te geven. Als we dat doen, publiceren we de bijgewerkte voorwaarden op deze webpagina. Raadpleeg dit document voor eventuele wijzigingen, aangezien de herziene Dienstverleningsvoorwaarden van toepassing zijn op alle Diensten die we aanbieden.

Wijzigingen sinds de vorige versie (v 1.1): We staan op het punt om onze mobiele applicatie voor patiënten te lanceren en hebben deze Dienstverleningsvoorwaarden bijgewerkt om ervoor te zorgen dat ze relevant blijven; we hebben ook de reikwijdte van deze Dienstverleningsvoorwaarden uitgebreid om van toepassing te zijn op bezoekers en gebruikers (zoals hierboven gedefinieerd). We hebben ook een clausule over intellectueel eigendom toegevoegd en verduidelijkt wat acceptabel gebruik van onze diensten inhoudt om ervoor te zorgen dat we allemaal op dezelfde lijn zitten.