

# Dienstverleningsvoorwaarden voor patiënten

## 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 patiënt

De patiënt, in dit document 'u' genoemd, is de privépersoon die gebruik maakt van de diensten van Rosa om een afspraak te maken met een zorgverlener, hetzij voor zichzelf, hetzij voor een familielid. We gebruiken de term 'patiënt' omdat Rosa actief is in de gezondheidssector.

## Beschrijving van de dienst

Rosa biedt een online afsprakenapplicatie aan waarmee u afspraken kunt maken met zorgverleners die de functie 'online afspraak' hebben geactiveerd.

Rosa biedt ook ondersteunende diensten om u te helpen als u problemen ondervindt met de applicaties.

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.

## Verbintenissen en verantwoordelijkheden

Rosa ontwikkelt en levert zijn applicaties en diensten volgens professionele normen. Rosa garandeert niet dat zijn 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.

U moet de dienst op een redelijke manier gebruiken. Dit omvat onder meer: correcte informatie verstrekken, uitsluitend afspraken maken voor uw behoeften (of die van een familielid, waarvoor u de bevoegdheid hebt om dit te doen) en de tijd en beschikbaarheid van de zorgverleners respecteren.

## 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

De online afsprakenapplicatie wordt gratis ter beschikking gesteld van patiënten.

## Duur van de overeenkomst

De overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd afgesloten. U kunt ze op elk moment beëindigen door Rosa te vragen uw account te deactiveren. Rosa zal u een schriftelijke bevestiging sturen.

Rosa kan de overeenkomst te allen tijde beëindigen als u fraude pleegt of de overeenkomst niet eerbiedigt. Rosa kan in de toekomst weigeren om opnieuw met u een overeenkomst te sluiten.

## 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 21 april 2022. Rosa kan deze dienstverleningsvoorwaarden wijzigen, maar moet de wijzigingen van essentiële onderdelen en de datum waarop ze van kracht worden, vooraf medelen. 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

Het contract 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.