

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN E-ZORG B.V.

1. Definities

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, zoals gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 34186494;

Cliënt: iedere natuurlijke of rechtspersoon die aan E-Zorg opdracht heeft gegeven tot het leveren van de Dienst;

Dienst(en): het Virtual Private Network (VPN) waar Cliënt middels een DSL-verbinding op wordt aangesloten en elektronische communicatie ten behoeve van de zorg ondersteunt;

DSL-verbinding: de aansluiting die het mogelijk maakt om gebruik te maken van breedbanddienstverlening;

E-Zorg: E-Zorg, gevestigd te Amsterdam Zuidoost, de gebruik(st)er van deze algemene voorwaarden, mede omvattende de aan haar gelieerde ondernemingen die deze algemene voorwaarden hanteren.

KPN: KPN Telecom B.V., het bedrijf waar E-Zorg de Dienst inkoopt;

Netwerkaansluitpunt: een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van KPN dat dient voor het aansluiten van Randapparaten, met Voorzieningen die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van breedbanddienstverlening;

Offerte: de door E-Zorg opgestelde schriftelijke vastlegging van gemaakte afspraken betreffende de door E-Zorg te leveren Dienst;

Overeenkomst: iedere overeenkomst betreffende de Dienst, die tussen E-Zorg en Cliënt tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan daarvan;

Randapparat en: apparaten die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect op een Netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie;

Telecommunicatienetwerk: de apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten, via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;

Voorzieningen: onderdelen van het Telecommunicatienetwerk, zoals kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten die door E-Zorg ten behoeve van de Dienst worden gebruikt.

2. Toepasselijkheid

2.1 De Voorwaarden maken deel uit van alle Offertes en Overeenkomsten en zijn van toepassing op alle overige (rechts)handelingen van E-Zorg.

2.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden de algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Cliënt niet door E-Zorg erkend.

2.3 In het geval de Voorwaarden en een Overeenkomst onderling tegenstrijdige clausules zouden bevatten, prevaleert de Overeenkomst.

2.4 Indien enig onderdeel van de Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen gebonden zijn zich in te spannen om in goed overleg een vervangend beding vast te stellen dat geldig is en de oorspronkelijke bedoelingen van partijen zo veel als mogelijk benadert.

3. Algemene bepalingen

3.1 E-Zorg kan om technische redenen de Dienst slechts leveren aan Cliënten die beschikken over een daartoe geschikte aansluiting op de vaste telefoondienst van KPN.

3.2 E-Zorg spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing en beperking van de Dienst te voorkomen. Storingen of beperkingen van de Dienst worden door E-Zorg zo snel mogelijk verholpen. Aansprakelijkheid voor het niet goed functioneren van de Dienst bestaat alleen binnen de grenzen van het in artikel 16 van deze Voorwaarden bepaalde.

3.3 Alle apparatuur en bekabeling die ten behoeve van het gebruik maken van de Dienst nodig is, alsmede diensten die met gebruikmaking van de DSL-verbinding worden aangeboden, vallen buiten de verantwoordelijkheid van E-Zorg.

3.4 Indien blijkt dat Cliënt niet beschikt over een aansluiting waarover DSL van KPN geleverd kan worden, is E-Zorg gerechtigd de Overeenkomst op grond daarvan te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

4. Aanbiedingen en totstandkoming van Overeenkomsten

4.1 Een Offerte bindt E-Zorg niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht.

4.2 Een Overeenkomst komt tot stand als E-Zorg de door de Cliënt ingevulde en ondertekende Overeenkomst heeft ontvangen en de Overeenkomst schriftelijk accepteert.

4.3 Tenzij anders overeengekomen worden overschrijdingen van een Offerte tot 10% als begrotingsrisico door Cliënt geaccepteerd.

Overschrijdingen van een Offerte als gevolg van verkoopcondities van leveranciers en andere door E-Zorg ingeschakelde derden gelden niet als overschrijding, ook niet als bedoelde verkoopcondities niet apart in een Offerte zijn opgenomen.

- 4.4 E-Zorg is gerechtigd zich bij de uitvoering van een Overeenkomst te bedienen van door haar uit te kiezen derden, met wie E-Zorg in eigen naam maar voor rekening van Cliënt overeenkomsten afsluit.

5. Wijzigingen en aanvullingen Overeenkomst

- 5.1 Wijzigingen of aanvullingen op enige bepaling in een Overeenkomst en/of de Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.
- 5.2 Ingeval een wijziging uitstel van de uitvoering van een Overeenkomst inhoudt, zal Cliënt E-Zorg alle reeds gemaakte kosten tegen gangbare tarieven betalen.

6. Prijzen

- 6.1 Alle prijzen en tarieven van E-Zorg zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting en alle overige heffingen van overheidswege opgelegd, tenzij een Overeenkomst nadrukkelijk anders bepaalt.
- 6.2 E-Zorg heeft het te allen tijde recht om elke verandering van de factoren die op de prijs van E-Zorg van invloed zijn, waaronder aankooprijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen of belastingen en verhoging van het prijsindexcijfer van het CPB, door te berekenen aan Cliënt.

7. Betaling

- 7.1 Cliënt is aan E-Zorg vergoedingen verschuldigd voor de door hem afgenomen Dienst van E-Zorg volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen en maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen.
- 7.2 De in 7.1 bedoelde vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de door E-zorg aan Cliënt meegedeelde datum dat de Dienst bedrijfsklaar aan Cliënt beschikbaar is gesteld. Indien bedrijfsklare beschikbaarstelling wordt verhinderd doordat E-Zorg ten behoeve van aan Cliënt toerekenbare omstandigheden onvoldoende toegang heeft tot een locatie waar een Netwerkaansluitpunt moet worden geïnstalleerd, zijn de vergoedingen verschuldigd vanaf de datum waarop beschikbaarstelling zou hebben kunnen plaatsvinden indien wel voldoende toegang zou zijn verleend.
- 7.3 E-Zorg stuurt Cliënt aan het begin van iedere maand per e-mail een factuur. Cliënt heeft de mogelijkheid om E-

Zorg een schriftelijke machtiging te verstrekken om het maandelijks verschuldigde bedrag aan het begin van elke maand te innen van een aan de Cliënt toebehorende bank- of giro-rekening. Indien Cliënt E-Zorg geen schriftelijke machtiging verstrekt dient de factuur binnen 8 dagen te worden voldaan en zal E-Zorg een bedrag aan administratiekosten in rekening brengen.

- 7.4 Alle betalingen zullen zonder korting, inhouding of verrekening geschieden.
- 7.5 Wanneer Cliënt tekortschiet in de nakoming van enige verplichting, is Cliënt reeds door dat enkele feit in verzuim. Vanaf dat moment zijn alle vorderingen van E-Zorg op Cliënt, inclusief de wettelijke rente daarover uit hoofde van de betreffende Overeenkomst en eventueel daarmee samenhangende Overeenkomsten, onmiddellijk opeisbaar en is Cliënt verplicht E-Zorg alle eventuele (buiten)gerechtelijke kosten te vergoeden.

8. Levering

- 8.1 Levering van de Dienst zal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geschieden door het toegang verlenen aan Cliënt tot de Dienst.
- 8.2 Het (overeengekomen) tijdstip van levering wordt door E-Zorg naar de eisen van redelijkheid en billijkheid nagestreefd, doch is op generlei wijze bindend. Overschrijding van het (overeengekomen) tijdstip van levering geeft Cliënt niet het recht het alsnog geleverde Product te weigeren of haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten. E-Zorg is nimmer aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van een te late levering.

9. Wijzigingen in de eigenschappen van de Dienst, beëindiging van de Dienst

- 9.1 De technische eigenschappen van de Dienst kunnen door E-Zorg worden gewijzigd.
- 9.2 Indien E-Zorg genoodzaakt wordt om technische of andere redenen de Dienst te beëindigen of te wijzigen, zal zij daartoe gerechtigd zijn, zonder daarvoor schadevergoeding verschuldigd te zijn.
- 9.3 Naast het bepaalde in 9.2 is E-Zorg gerechtigd de Dienst te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van twee maanden, indien bedrijfseconomische redenen van E-Zorg dan wel KPN daartoe noodzakelijk. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.

10. Gebruik

- 10.1 Cliënt staat in voor al het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt vanaf de locatie van Cliënt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Cliënt staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met Voorzieningen op een overeengekomen locatie, voor zover hem dat toerekenbaar is.
- 10.2 Indien het Telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst, of van de aangesloten Randapparaten is Cliënt verplicht aan de door E-Zorg te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van E-Zorg noodzakelijk is kan E-Zorg de Dienst zonodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
- 10.3 Tenzij E-Zorg anders heeft aangegeven, dient Cliënt zelf op eigen kosten zorg te dragen voor de elektrische energie die nodig is voor het gebruik van de Dienst.

11. Onderhoud en storingen

- 11.1 De Dienst wordt onderhouden door of vanwege E-Zorg. Ten behoeve van onderhoud kan E-Zorg tijdelijk (een deel van) de Dienst buiten gebruik stellen.
- 11.2 Indien er een storing optreedt in het functioneren van de Dienst dient de storing door of namens Cliënt zo spoedig mogelijk aan E-Zorg te worden gemeld.
- 11.3 Cliënt dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek.
- 11.4 De kosten voor het storingsonderzoek en de storingsopheffing komen voor rekening van E-Zorg, tenzij de storing ontstaan is door een handelen of nalaten in strijd met de Voorwaarden of de storing is ontstaan door niet goed functionerende Randapparaten of de aanwezigheid van andere apparatuur die van invloed is op de Dienst van E-Zorg. De voornoemde kosten komen in dit geval voor rekening van Cliënt.
- 11.5 Indien een storing als bedoeld in 11.4 zich (mede) uitstrekt tot DSL-verbindingen van andere Cliënten van E-Zorg, is E-Zorg gerechtigd ook de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen bij Cliënt vanaf wiens DSL-verbinding de storing wordt veroorzaakt, tenzij dit in redelijkheid niet aan Cliënt kan worden toegerekend.

12. Buiten gebruik stellen Dienst

- 12.1 E-Zorg behoudt zich het recht voor om haar Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen indien Cliënt een verplichting jegens E-Zorg niet nakomt. De verplichting tot betaling, zoals bedoeld in artikel 7, blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

- 12.2 E-Zorg is bevoegd tot buitengebruikstelling over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling indien Cliënt in strijd handelt met artikel 10, of Cliënt anderszins dusdanig de belangen van E-Zorg schaadt dat van E-Zorg niet verwacht kan worden dat de Dienst in gebruik wordt gehouden.
- 12.3 Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien Cliënt binnen de door E-Zorg gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de indienststelling kan E-Zorg een bedrag aan heraansluitingskosten in rekening brengen.

13. Informatieverstrekking

Cliënt zal aan E-Zorg desgevraagd de gegevens verschaffen die E-Zorg nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Dienst, waaronder begrepen informatie omtrent aangesloten of aan te sluiten Randapparaten.

14. Eigendom en bescherming van de voorzieningen van E-Zorg

- 14.1 Een Overeenkomst strekt niet tot enige eigendomsoverdracht van Voorzieningen waarmee de Dienst tot stand wordt gebracht. Evenmin strekt een Overeenkomst tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten die in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst door E-Zorg worden gebruikt, zoals ten aanzien van ter beschikking gestelde programmatuur en bij de Dienst behorende gebruikersdocumentatie.
- 14.2 Cliënt krijgt een niet-exclusief/niet-overdraagbaar recht om eventuele programmatuur en bij de Dienst behorende gebruikersdocumentatie voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken voor zover noodzakelijk om van de Dienst gebruik te kunnen maken.
- 14.3 Cliënt dient er zorg voor te dragen dat de Voorzieningen op een overeengekomen locatie zorgvuldig worden behandeld.
- 14.4 Indien derden met betrekking tot de Voorzieningen op een overeengekomen locatie rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen, zoals inbeslagname, dient Cliënt hen terstond van de rechten van E-Zorg op de hoogte te stellen. Cliënt dient E-Zorg daarvan direct op de hoogte te stellen.
- 14.5 Cliënt dient zorg te dragen dat voor de Voorzieningen op een overeengekomen locatie een plaats beschikbaar is die droog en trillingsvrij is en bescherming biedt tegen schadelijke invloeden.
- 14.6 Cliënt is niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Dienst danwel de Voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen dan wel deze door anderen dan E-Zorg te

laten aanbrengen of te verplaatsen, behoudens met schriftelijke instemming van E-Zorg.

- 14.7 Cliënt zal de op de voorzieningen aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.
- 14.8 Cliënt is niet gerechtigd tot enig verder of ander gebruik van de Dienst dan het tevoren uitdrukkelijk overeengekomen gebruik.

15. Overmacht

- 15.1 Indien E-Zorg door overmacht wordt verhinderd de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft zij het recht om zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering van een Overeenkomst op te schorten of een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zulks naar haar keuze, zonder dat zij tot enige schadevergoeding of garantie is gehouden.
- 15.2 Onder overmacht wordt ten dezen verstaan: staking, ziekte van werknemers, uitsluiting, brand, machinebreuk en andere bedrijfsstoornissen (hetzij bij E-Zorg hetzij bij zijn leveranciers van goederen en diensten), transportstoringen en andere buiten zijn macht liggende gebeurtenissen, zoals oorlog, blokkade, oproer, daden van terrorisme, epidemie, devaluatie, overstroming en stormen, alsmede plotselinge verhoging van invoerrechten en accijnzen en/of belastingen, vertraging of uitblijven van levering door leveranciers, het niet verkrijgen van benodigde vergunningen en andere overheidsmaatregelen.

16. Aansprakelijkheid

- 16.1 E-Zorg is in het kader van de totstandkoming van een Overeenkomst niet verder aansprakelijk dan met inachtneming van hetgeen in dit artikel is bepaald.
- 16.2 Behoudens opzet en grove schuld is E-Zorg uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:
- indien het schade betreft als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van €125.000,- per gebeurtenis;
 - indien het schade betreft als gevolg van een handelen in strijd met de artikelen 374, 374bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht, tot ten hoogste een bedrag van € 125.000,- per gebeurtenis;
 - indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van Cliënt die is ontstaan

bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van de Overeenkomst, tot ten hoogste €50.000,- per gebeurtenis;

- indien het schade betreft als gevolg van het door E-Zorg buiten gebruikstelling van de Dienst als bedoeld in artikel 2 zonder dat daarvoor een grond bestond tot ten hoogste € 250,- per benadeelde, met een maximum van €100.000,- per gebeurtenis;
 - indien het schade betreft als gevolg van andere administratieve fouten dan bedoeld onder d., tot ten hoogste € 250,- per benadeelde, met een maximum van €100.000,- per gebeurtenis.
- 16.3 Tekortkomingen van andere aanbieders van Telecommunicatienetwerken en telecommunicatiediensten waarmee het Telecommunicatienetwerk van E-Zorg is verbonden zijn niet aan E-Zorg toerekenbaar.
- 16.4 Indien ten gevolge van een gebeurtenis als bedoeld in 16.2 meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.
- 16.5 Schade als genoemd in 16.2 onder c dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan schriftelijk aan E-Zorg te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van E-Zorg is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Cliënt aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

17. Aansprakelijkheid Cliënt

- 17.1 Cliënt is aansprakelijk voor schade die door een hem toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Onder deze schade valt mede schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen op de overeengekomen locatie, indien het ontstaan van deze schade aan Cliënt kan worden toegerekend.
- 17.2 Cliënt is uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van E-Zorg indien die schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door Cliënt is veroorzaakt.
- 17.3 Cliënt vrijwaart E-Zorg tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op E-Zorg zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door Cliënt van de Dienst van E-Zorg is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van door hem over de Dienst verzonden informatie.

18. Beëindiging

- 18.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geldt de Overeenkomst tussen E-Zorg en Cliënt voor de duur van drie jaar. Elk der partijen kan de Overeenkomst tegen het verstrijken van de duur schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- 18.2 Indien een Overeenkomst niet, dan wel niet tijdig wordt opgezegd, wordt de Overeenkomst voortgezet met telkens een periode van één jaar.
- 18.3 Indien Cliënt niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit een Overeenkomst mocht voortvloeien, is Cliënt per onmiddellijk in verzuim en is E-Zorg gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:
- de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld; en/of
 - de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;
 - één en ander onverminderd de andere rechten van E-Zorg en zonder dat E-Zorg tot enige schadevergoeding is gehouden.
- 18.4 Ingeval een Overeenkomst wordt beëindigd door middel van ontbinding, zoals neergelegd in artikel 18.3 onder b, zal Cliënt het gehele in een Overeenkomst begroote bedrag ineens verschuldigd zijn.
- 18.5 In geval van faillissement, (voorlopige) surséance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van Cliënt, zullen van rechtswege alle Overeenkomsten met Cliënt zijn ontbonden, tenzij E-Zorg Cliënt binnen redelijke tijd meedeelt nakoming van (een deel van) de betreffende Overeenkomst te wensen, in welk geval E-Zorg zonder ingebrekestelling gerechtigd is:
- de uitvoering op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld;
 - en/of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;
 - één en ander onverminderd de andere rechten van E-Zorg en zonder dat E-Zorg tot enige schadevergoeding is gehouden.

19. Afwikkeling Overeenkomst

- 19.1 In alle gevallen, waarin de Overeenkomst tussen Cliënt en E-Zorg eindigt, ingevolge enige bepaling van de Voorwaarden of door tussenkomst van de rechter, blijven de Voorwaarden de rechtsverhouding tussen partijen beheersen, voor zover dit voor de afwikkeling van de Overeenkomst noodzakelijk is.
- 19.2 Beëindiging en ontbinding laat onverlet verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn voort te duren. Tot deze verplichtingen behoort onder meer het bepaalde

met betrekking tot vrijwaring, intellectuele eigendomsrechten, betalingsverplichtingen zijdens Cliënt, geheimhouding, toepasselijk recht en geschillenbeslechting.

- 19.3 Geen der partijen mag tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging van de Overeenkomst personen die vanuit de wederpartij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst in dienst nemen of met deze personen over indiensttreding onderhandelen dan na goedkeuring van de wederpartij.

20. Geheimhouding

Beide partijen verplichten zich om informatie, die hen over en weer ter kennis komt in verband met de uitvoering van een Overeenkomst en die als vertrouwelijk of geheim is aangemerkt, daaronder begrepen informatie omtrent de inhoud of het gebruik van de door E-Zorg verstrekte documentatie of andere materialen, zowel tijdens als gedurende een termijn van één jaar na afloop van de Overeenkomst geheim te houden en niet ten eigen bate aan te wenden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

21. Volledige Overeenkomst

Een Overeenkomst, inclusief de Voorwaarden, is een volledige weergave van de rechten en verplichtingen van partijen en treedt in de plaats van alle daaraan voorafgaande schriftelijke en mondelinge afspraken, verklaringen, uitlatingen en gedragingen van partijen.

22. Overdracht

De tussen E-Zorg en Cliënt gesloten Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van E-Zorg.

23. Toepasselijk recht, bevoegde rechter

- 23.1 Op de Voorwaarden, alsmede op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 Cliënt dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot een Overeenkomst in eerste instantie te wenden tot E-Zorg. E-Zorg zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij een onderzoek nodig is dat niet binnen deze termijn kan worden afgerond of dit anderszins redelijkerwijs niet mogelijk is.

23.3 Partijen kunnen gezamenlijk geschillen voorleggen aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, gevestigd te 's-Gravenhage. Indien één der partijen dat niet wenselijk acht, zal de bevoegde rechter te Amsterdam kennisnemen van het geschil.