

1. Algemene informatie

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten tussen EMS Ambulance B.V. enerzijds (hierna te noemen "EMS") en een Wederpartij, ongeacht de omstandigheid dat EMS Ambulance B.V. handelt onder een ander merk of handelsnaam of de rechtsverhouding tussen partijen is ontstaan vanuit een buitenlandse vestiging.
- 1.2. Als woonplaats van EMS Ambulance B.V. heeft uitsluitend het adres te gelden van de hoofdvestiging, zoals deze staat vermeld in het Handelsregister van de Nederlandse Kamer van Koophandel.
- 1.3. Onder Wederpartij wordt verstaan:
 - iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon met wie EMS een overeenkomst is aangegaan, of die een aanvraag tot het verlenen van diensten aan EMS heeft gericht;
 - de patiënt voor wie de Diensten worden aangevraagd of die gebruik maakt van de Diensten;
 - de persoon die namens de patiënt, als wettelijk vertegenwoordiger, gevolmachtigde, zaakwaarnemer of anderszins, optreedt, bijvoorbeeld omdat de patiënt, gezien zijn gezondheidstoestand, daartoe niet (voldoende) in staat is;
 - De persoon, die, als verzekeraar of anderszins, namens de patiënt overlegt over de prijs van de door EMS te leveren diensten of verklaart voor de betaling daarvan in te staan.
- 1.4. De patiënt en de andere als Wederpartij aan geduide personen zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verbintenissen jegens EMS.
- 1.5. EMS en de andere wederpartij of wederpartijen worden hierna gezamenlijk "de partijen" genoemd.
- 1.6. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten met EMS, voor de uitvoering waarvan EMS derden moet inschakelen. Voor zover derden zich ten aanzien van de uitvoering van aan hen overgelaten diensten zich jegens EMS op enige exoneratieclausule of opschortingsrecht kunnen beroepen, kan EMS zich jegens een Wederpartij op een overeenkomstig recht beroepen.
- 1.7. Van deze voorwaarden kunnen partijen slechts afwijken, indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk geschiedt en EMS hiermee schriftelijk instemt.
- 1.8. De toepasselijkheid van eventuele (andere dan overeengekomen) voorwaarden van de wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.9. Indien EMS niet altijd strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen ervan niet van toepassing zijn of dat EMS in andere gevallen het recht zou verliezen om strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te eisen.
- 1.10. Deze voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Indien EMS vertalingen van deze voorwaarden beschikbaar stelt blijft de Nederlandstalige versie gelden.

2. Aanbod en tot stand komen van de overeenkomst

- 2.1. EMS beschrijft de te leveren diensten in een aanbieding. Alle aanbiedingen van EMS zijn vrijblijvend en kunnen, in alle gevallen, dus ook indien in de aanbieding een termijn is opgenomen, voor aanvaarding, worden ingetrokken. Een geaccepteerde aanbieding kan door EMS, zonder enige verplichting tot schadevergoeding of tot het aanbieden van een andere dienst worden geannuleerd, indien de dienst waarop de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- 2.2. De aanbieding heeft betrekking op de kosten van ziekenvervoer, medische apparatuur en benodigdheden en in te zetten personeel, maar omvat geen kosten van vliegtickets, tenzij deze kosten nadrukkelijk in de aanbieding zijn opgenomen
- 2.3. Het aanbod of de bestelling wordt aanvaard door een schriftelijke of mondelinge aanvaarding van wederpartij.
- 2.4. Het aanbod wordt tevens aanvaard door het geven van instructies aan EMS om over te gaan tot de uitvoering van de in het aanbod of de order aangeboden dienst of diensten of door betaling van enig op het aanbod ziende bedrag, al dan niet bij wijze van voorschot.
- 2.5. EMS kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding of bestelling of een deel daarvan een kennelijke vergissing of typografische fout bevat.
- 2.6. Indien derden die bij de uitvoering van de diensten zaken of diensten aan EMS dienen te leveren, na aanvaarding van het aanbod, de voor die diensten aan EMS in rekening te brengen prijs wijzigen, is EMS gerechtigd de prijswijziging aan wederpartij door te berekenen.
- 2.7. Indien de aanvaarding afwijkt van de aanbieding komt geen overeenkomst tot stand, tenzij EMS anders aangeeft.
- 2.8. Een samengestelde aanbieding verplicht EMS niet tot het uitvoeren van enig deel van de opdracht tegen het aangegeven deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen zijn niet automatisch van toepassing op toekomstige bestellingen.

3. Informatie

De wederpartij verleent EMS toegang tot alle relevante medische verslagen en informatie en machtigt EMS om deze op te vragen indien deze relevant zijn voor de uitvoering van de gevraagde activiteit. De wederpartij staat in voor de betrouwbaarheid en volledigheid van deze rapporten en informatie. EMS is niet aansprakelijk voor schade en/of andere gevolgen, die het gevolg zijn van het niet, niet tijdig of niet volledig verstrekken van medische gegevens die noodzakelijk of dienstig zijn ten aanzien van de door EMS te verlenen zorg en diensten.

4. Communicatie

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, stemt de wederpartij ermee in dat EMS met



wederpartij kan communiceren via e-mail, chat, online conferentie, telefoon, fax en SMS-diensten.

Indien er meerdere wederpartijen zijn, zoals bedoeld in deze voorwaarden, wordt een bericht dat één van hen heeft bereikt, geacht ter kennis van alle wederpartijen te zijn gekomen.

5. Vervoerbaarheid

De directie van EMS is de enige die de vervoerbaarheid beoordeelt en het recht heeft om te weigeren de patiënt te vervoeren als de directie ervan overtuigd is dat een transport onveilig is.

6. Duur van de overeenkomst, uitvoering en wijziging, prijsverhoging

6.1. De overeenkomst tussen EMS en wederpartij wordt gesloten voor een bepaalde periode, voor de duur van de uitvoering van de dienst.

6.2. EMS heeft het recht om bepaalde activiteiten door derden te laten uitvoeren. Indien EMS nadere informatie van wederpartij nodig heeft om de overeenkomst uit te voeren, dan zal wederpartij die informatie onverwijld verstrekken. De uitvoeringstermijn gaat pas in nadat de wederpartij alle voor de uitvoering van de diensten noodzakelijke en dienstige informatie juist en volledig ter beschikking heeft gesteld.

6.3. EMS is gerechtigd, indien de gezondheidstoestand van de patiënt zulks dringend noodzakelijk maakt en onverwijld moet worden gehandeld, andere diensten te verlenen of te doen verlenen dan die welke in de aanbieding of overeenkomst staan vermeld en de extra kosten en lasten ten laste van wederpartij te brengen.

6.4. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat het voor de goede uitvoering ervan noodzakelijk is deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en na overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst. Indien de aard, de omvang of de inhoud van de overeenkomst wordt aangepast, zo nodig op verzoek of in opdracht van de wederpartij, de bevoegde autoriteiten of een soortgelijke instantie, en indien de overeenkomst daardoor wordt gewijzigd, kan dit gevolgen hebben voor de oorspronkelijke overeenkomsten. De oorspronkelijk overeengekomen voor de diensten te betalen geldsom kan worden verhoogd of verlaagd. EMS zal indien mogelijk vooraf een aanbod doen van de gewijzigde diensten. Een wijziging van de overeenkomst kan een wijziging van de aangegeven oorspronkelijke uitvoeringstermijn tot gevolg hebben. De wederpartij aanvaardt de mogelijkheid om de overeenkomst te wijzigen, met inbegrip van een wijziging van de prijs en de uitvoeringstermijn.

6.5. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, met inbegrip van aanvullingen daarop, is EMS pas gehouden de overeenkomst uit te voeren nadat de bij EMS verantwoordelijke persoon met deze wijziging heeft ingestemd en, behoudens gevallen waarin onverwijld moet worden gehandeld, de wederpartij heeft ingestemd met de voor de uitvoering aangegeven prijs

en de overige voorwaarden, met inbegrip van het tijdstip waarop deze moet worden uitgevoerd.

6.6. EMS is telkens gerechtigd een verzoek tot wijziging van de overeenkomst te weigeren, met name, maar niet uitsluitend, indien een dergelijke wijziging kwalitatieve en/of kwantitatieve gevolgen zou kunnen hebben voor bijvoorbeeld de in dit kader uit te voeren werkzaamheden.

6.7. EMS is gerechtigd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst ter plaatse en met onmiddellijke ingang te ontbinden indien:

- de wederpartij haar contractuele verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst EMS feiten en/of omstandigheden bekend worden, waaruit zij kan vermoeden dat wederpartij haar verplichtingen niet zal nakomen;
- de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst of vóór de uitvoering van de overeenkomst is verzocht een voorschot te betalen, ter verzekering voor de nakoming van haar contractuele verplichtingen en dit voorschot EMS nog niet heeft bereikt of de te stellen zekerheid niet of onvoldoende tot stand komt;
- door vertraging welke door wederpartij is veroorzaakt of redelijkerwijs voor diens rekening en risico, EMS tot het oordeel komt dat ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst niet meer van haar kan worden geveerd;
- zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst redelijkerwijs niet van EMS kan worden geveerd;
- overmacht in de zin van de wet en EMS kan de uitvoering van de overeenkomst uitstellen overeenkomstig artikel 9 van deze algemene voorwaarden.

6.8. Indien de ontbinding aan de wederpartij kan worden toegerekend, is de wederpartij verplicht EMS de geleden schade te vergoeden, met inbegrip van de gemaakte directe en indirecte kosten en gemaakte kosten.

6.9. Bij beëindiging van de overeenkomst zijn de vorderingen van EMS op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien EMS de nakoming van de verplichtingen uitstelt, behoudt zij haar wettelijke en contractuele aanspraken.

6.10. Indien EMS de overeenkomst om de in dit artikel genoemde redenen uitstelt of ontbindt, is EMS niet gehouden de daardoor ontstane schade en kosten op enigerlei wijze aan wederpartij te vergoeden of aan wederpartij te vergoeden.

7. Annuleringskosten

7.1. Indien de wederpartij op enig moment na aanvaarding van het aanbod of de opdracht, maar voordat er een aanvang is gemaakt met de uitvoering van de diensten, waaronder, bijvoorbeeld, begrepen het oproepen van in te zetten



personeel of reservering van voertuigen e.d., om de repatriëring of verhuizing niet voort te zetten, verbindt de wederpartij zich ertoe een bedrag te betalen dat overeenkomt met 60% van het aangeboden bedrag.

- 7.2. Indien de repatriëring reeds is begonnen, komen bij annulering en het als gevolg van de medische toestand van de patiënt niet kunnen uitvoeren van de overeengekomen diensten, de kosten voor 100% voor rekening van de wederpartij. Het (deels) niet verrichten van de overeengekomen diensten zal in dit geval niet leiden tot enige vermindering van de verschuldigde bedragen.
- 7.3. Indien EMS, na aanvaarding van het aanbod of de opdracht door de wederpartij en nadat EMS is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst, besluit de repatriëring of overdracht niet voort te zetten omdat de patiënt onoverdraagbaar blijkt te zijn (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot verslechtering van de gezondheidstoestand van de patiënt of, omdat de door de wederpartij aan de EMS verstrekte patiënteninformatie voorafgaand aan de voorbereiding van het aanbod of de opdracht niet door de EMS is ontvangen, voorafgaand aan de voorbereiding van het aanbod of de opdracht), heeft EMS het recht de repatriëring of de overdracht te beëindigen.

8. Overmacht

- 8.1. EMS is niet gehouden tot het nakomen van verplichtingen jegens wederpartij indien EMS door overmacht verhinderd is dit te doen als gevolg van een omstandigheid die niet is toe te rekenen aan EMS, noch, krachtens de wet, een rechtshandeling of algemeen aanvaarde opvattingen, voor rekening van EMS komt.
- 8.2. Onder overmacht wordt ten deze verstaan elke omstandigheid welke onafhankelijk is van de wil van EMS - ook al was deze ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst reeds te voorzien - ten gevolge waarvan de nakoming en/of tijdige uitvoering van de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid door wederpartij niet meer kan worden verlangd, daaronder in elk geval begrepen oorlog, revolutie, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, werkliedenuitsluiting, transportmoeilijkheden, overstroming, storm, windhoos, hagel, regen, mist, vorst, sneeuwval, ijzel, verkeersstoring, onderbreking van de aanvoer van energie of drinkwater en het niet tijdig verstrekken van een benodigd visum of werkvergunning, andere overheidsmaatregelen, brand en/of storing in het bedrijf van EMS of in dat van één of meer van derden die de diensten zouden moeten uitvoeren of anderen die als hulppersoon zijn te beschouwen,
- 8.3. EMS heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat EMS haar verbintenis had moeten nakomen.
- 8.4. Indien EMS ten tijde van het intreden van de overmacht inmiddels gedeeltelijk aan haar contractuele verplichtingen heeft voldaan of in staat zal zijn deze na te komen en het nagekomen of na te komen gedeelte recht heeft op een

zelfstandige waarde, is EMS gerechtigd het reeds nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk te factureren, met een minimum van 60% van de voor de diensten overeengekomen vergoeding. De wederpartij is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

9. Betaling en rente

- 9.1. Betalingen dienen steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door EMS aan te geven wijze in de valuta waarin de factuur is opgesteld, tenzij EMS schriftelijk anders aangeeft. EMS is gerechtigd om periodiek te factureren.
- 9.2. Indien EMS bij het aangaan van de overeenkomst heeft verklaard haar diensten slechts te verrichten tegen betaling van de op die diensten ziende factuur of anderszins een voorschot daarop verlangt, is de daarop ziende vordering direct opeisbaar en te betalen.
- 9.3. Indien de wederpartij in verzuim is met de tijdige betaling van een factuur, dan is de wederpartij van rechtswege in verzuim. De wederpartij is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het verschuldigde bedrag wordt berekend vanaf de datum waarop de wederpartij in verzuim is tot het moment van volledige betaling van het verschuldigde bedrag.
- 9.4. Door aanvaarding van deze voorwaarden doet Wederpartij afstand van het recht op verrekening van een door wederpartij gepretendeerde vordering met hetgeen aan EMS is te voldoen en van enig opschortingsrecht waarop wederpartij stelt zich te kunnen beroepen.
- 9.5. Indien de wederpartij in gebreke blijft met de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten van verkrijging buiten rechte, alsmede de proceskosten, voor rekening van de wederpartij.

10. Aansprakelijkheid en vervaltermijn

- 10.1. EMS is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die het gevolg is van het niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist verstrekken van voor de uitvoering van de diensten noodzakelijke en dienstige informatie.
- 10.2. EMS is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie of andere stagnatie.
- 10.3. De aansprakelijkheid van EMS is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekeraar van EMS wordt uitgekeerd of drie maal het bedrag dat door EMS ter zake de betreffende overeenkomst in rekening heft gebracht.
- 10.4. De in de vorige leden van dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van EMS of haar functionarissen.



10.5. Elke aanspraak op schadevergoeding vervalt indien wederpartij niet uiterlijk zes maanden nadat wederpartij met de schade bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had dienen te zijn EMS in rechte heeft betrokken.

11. Toepasselijk recht, bevoegde rechtbank.

11.1. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij EMS partij is, ook die welke, namens haar, door aan haar gelieerde ondernemingen in een andere staat zijn gesloten, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de wederpartij bij de rechtsbetrekking daar gevestigd is.

11.2. Elke overeenkomst wordt aangegaan onder de voorwaarde dat de rechtbanken in Nederland, bij uitsluiting van rechterlijke instanties in andere staten, bevoegd zijn te oordelen over geschillen die betrekking hebben op de overeenkomst of rechtsverhoudingen die ontstaan als gevolg daarvan.

