

Algemene Voorwaarden voor het bemiddelen van zelfstandigen zonder personeel door HappyNurse Bemiddeling B.V.

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **Bemiddelingsbureau:** HappyNurse Bemiddeling B.V. (hierna: HappyNurse Bemiddeling) die op basis van een opdracht van de opdrachtgever een zelfstandige zonder personeel (hierna: Zzp'er) bemiddelt aan de opdrachtgever.
- 1.2 **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke of rechtspersoon (zorgorganisatie) die na een geslaagde bemiddeling door HappyNurse Bemiddeling een overeenkomst van opdracht aangaat met een Zzp'er.
- 1.3 **Zzp'er:** een zelfstandige zonder personeel (hierna ook: Zzp'er) die een overeenkomst van opdracht met HappyNurse Bemiddeling is aangegaan om door HappyNurse Bemiddeling te worden bemiddeld aan een Opdrachtgever.
- 1.4 **Bemiddeling:** een bemiddeling van een Zzp'er door HappyNurse Bemiddeling aan een Opdrachtgever.
- 1.5 **Opdracht:** de overeenkomst tussen een Opdrachtgever en HappyNurse Bemiddeling, op grond waarvan een Zzp'er door HappyNurse Bemiddeling aan de Opdrachtgever wordt bemiddeld, om bij de Opdrachtgever volledig zelfstandig werkzaamheden te verrichten, zulks tegen betaling door de Opdrachtgever van het bemiddelingstarief aan HappyNurse Bemiddeling.
- 1.6 **(Ad hoc) Dienst:** werkzaamheden op een (losse) dienst die door een Zzp'er kunnen worden verricht.
- 1.7 **Detacheringsopdracht:** een opdracht voor een (on)bepaalde periode met een vast aantal uur per week.
- 1.8 **Bemiddelingstarief:** een door de Opdrachtgever aan HappyNurse Bemiddeling verschuldigde bemiddelings- en administratievergoeding inclusief btw per uur voor de bemiddeling van en administratieve handelingen ten behoeve van een Zzp'er.
- 1.9 **Uurtarief:** het uurtarief van een Zzp'er.
- 1.10 **Geaccordeerde Uren:** de door de Opdrachtgever goedgekeurde gewerkte uren van een Zzp'er. Niet gemuteerde (Ad hoc) Diensten wordt beschouwd als Geaccordeerde Uren.
- 1.11 **HappyOne:** het door HappyNurse Bemiddeling ter beschikking gestelde SaaS platform (inclusief mobiele app, interne portal, klantportal en API-koppeling(en)) voor planning, tijdregistratie, messaging en ondersteuning van werkprocessen.
- 1.12 **API-koppeling:** een directe koppeling tussen het plansysteem van de Opdrachtgever en HappyOne om zo direct Opdrachten bij HappyNurse Bemiddeling open te zetten, Zzp'ers aan te melden en te laten werken en Opdrachten (automatisch) goed te keuren en te bevestigen.
- 1.13 **Planning = Realisatie:** HappyNurse Bemiddeling werkt volgens het principe Planning = Realisatie. Dat betekent dat elke Dienst die door de Opdrachtgever bij HappyNurse Bemiddeling is uitgezet en waarop een Zzp'er zich heeft aangemeld, op dat moment wordt geacht door de Opdrachtgever te zijn goedgekeurd en bevestigd. Een bevestigde en daarmee door een Zzp'er ingevulde Dienst resulteert in een Opdracht die door de Opdrachtgever niet meer kan worden geannuleerd zonder geldige reden.
- 1.14 **Schriftelijk:** elke vorm van vastlegging in een geschrift, waaronder begrepen vastlegging langs elektronische weg (zoals nader gedefinieerd in artikel 6:227a van het Burgerlijk Wetboek).

Artikel 2. Werkingssfeer

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Opdrachten en overige overeenkomsten tussen HappyNurse Bemiddeling en de Opdrachtgever voor zover die betrekking hebben op de bemiddeling van een Zzp'er aan de Opdrachtgever, alsmede op alle rechtshandelingen die gericht zijn op de totstandkoming daarvan, waaronder aanbiedingen, voorstellen, offertes en prijsopgaves.
- 2.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden door HappyNurse Bemiddeling uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende afspraken zijn slechts van toepassing indien schriftelijk overeengekomen en gelden uitsluitend voor die Opdracht.
- 2.4 HappyNurse Bemiddeling behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen, waarna de gewijzigde versie onmiddellijk van kracht wordt na kennisgeving aan de Opdrachtgever. De laatste versie van deze Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar via de website van HappyNurse Bemiddeling (<http://www.happynurse.nl/algemene-voorwaarden>).

Artikel 3. De opdracht met Opdrachtgever

Opdracht

- 3.1 De Opdracht wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd.
- 3.2 De Opdracht voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege door het verstrijken van de overeengekomen tijd. Iedere dienst kwalificeert als een Opdracht voor bepaalde tijd, waarbij de duur van de Opdracht gelijk is aan de duur van de betreffende dienst, zoals geregistreerd in HappyOne.
- 3.3 Een Opdracht kan uitgezet worden als een Ad hoc Dienst, Dienst of een Detachering.
 - 3.3.1 Ad hoc Dienst: een enkele dienst die minder dan 4 werkdagen in de toekomst plaatsvindt.
 - 3.3.2 Dienst: een enkele dienst die meer dan 4 dagen in de toekomst plaatsvindt.

- 3.3.3 Detachering: een Opdracht voor bepaalde of onbepaalde tijd met een vaste uren omvang per week.
- 3.4 In de samenwerking tussen de Opdrachtgever en HappyNurse Bemiddeling wordt de werkwijze Planning = Realisatie gehanteerd. Dit houdt in dat op het moment een Zzp'er zich op een openstaande (Ad hoc) Dienst aanmeldt de (Ad hoc) Dienst resulteert in een Opdracht die door de Opdrachtgever automatisch wordt bevestigd en niet meer wordt geannuleerd zonder geldige reden. HappyNurse Bemiddeling draagt er zorg voor dat de Zzp'er voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde functie-eisen. Mocht er onverhoopt sprake zijn van een aantoonbare mismatch, dan worden de kosten daarvan verhaald op HappyNurse Bemiddeling. Wanneer de Opdrachtgever met een geldige reden de (Ad hoc) Dienst en daarmee de Opdracht annuleert, zal de Opdrachtgever zich inspannen om een vervangende (Ad hoc) Dienst aan te bieden.
- 3.5 Een Opdracht voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege door het verstrijken van de overeengekomen tijd.
- 3.6 De Opdracht voor onbepaalde tijd eindigt door schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) kalendermaand.
- 3.7 Tussentijdse opzegging van de Opdracht voor bepaalde tijd is niet mogelijk.
- 3.8 Elke Opdracht eindigt onmiddellijk, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is - op het tijdstip waarop een van Partijen, per aangetekende brief met handtekening retour, de ontbinding ervan inroept, omdat de andere partij:
 - in verzuim is; of
 - haar onderneming liquideert; of
 - haar bedrijfsactiviteiten staakt; of
 - de andere partij in staat van faillissement is verklaard of surséance van betaling heeft aangevraagd.Indien HappyNurse Bemiddeling wegens een van deze gronden opzegt, ligt in de gedraging van de Opdrachtgever, waarop de opzegging is gebaseerd, het verzoek van de Opdrachtgever besloten om de lopende bemiddeling van de Zzp'ers op een Opdracht bij de Opdrachtgever ook onmiddellijk te beëindigen. Dit leidt niet tot enige aansprakelijkheid van HappyNurse Bemiddeling voor de schade die de Opdrachtgever dientengevolge mogelijk leidt.

Ten gevolge van de opzegging zullen de vorderingen van HappyNurse Bemiddeling onmiddellijk opeisbaar zijn.

Einde van de Opdracht

- 3.9 Het einde van de Opdracht betekent het einde van de bemiddeling van de Zzp'er. Beëindiging van de Opdracht door de Opdrachtgever houdt in het verzoek van Opdrachtgever aan HappyNurse Bemiddeling om de lopende bemiddeling(en) te beëindigen tegen de datum waarop de Opdracht rechtsgeldig is geëindigd, respectievelijk waartegen de Opdracht rechtsgeldig is ontbonden.
- 3.10 HappyNurse Bemiddeling schiet in dergelijke gevallen niet toerekenbaar tekort jegens de Opdrachtgever en is evenmin aansprakelijk voor - noch gehouden tot vergoeding van - eventuele schade die de Opdrachtgever hierdoor lijdt.
- 3.11 De Opdrachtgever informeert HappyNurse Bemiddeling tijdig omtrent het eindigen of voortzetten van de Opdracht.

Artikel 4. Werkprocedure

- 4.1 De Opdrachtgever verstrekt HappyNurse Bemiddeling voor aanvang van de Opdracht alle noodzakelijke informatie, waaronder een accurate omschrijving van de functie, functie-eisen, werktijden, arbeidsduur, tarief, werkzaamheden, arbeidsplaats, arbeidsomstandigheden en de beoogde looptijd van de Opdracht. Tenzij anders overeengekomen, geschiedt het verstrekken van deze informatie via HappyOne.
- 4.2 HappyOne bepaalt vervolgens aan de hand van de diploma's en certificaten van de Zzp'er of de Zzp'er op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte informatie geschikt is voor de Opdracht bij de Opdrachtgever.
- 4.3 HappyNurse Bemiddeling schiet niet tekort jegens Opdrachtgever indien de contacten tussen Opdrachtgever en HappyNurse Bemiddeling voorafgaande aan een mogelijke Opdracht, waaronder een concrete aanvraag van Opdrachtgever om een Zzp'er in te huren, om welke reden dan ook niet of niet binnen de door de Opdrachtgever gewenste termijn leiden tot de daadwerkelijke overeenkomst van opdracht tussen de Opdrachtgever en de Zzp'er.

- 4.4 HappyNurse Bemiddeling is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het inzetten van een Zzp'er, die niet blijken te voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen, tenzij Opdrachtgever binnen een redelijke termijn na aanvang van de werkzaamheden door de Zzp'er een schriftelijke klacht bij HappyNurse Bemiddeling indient en daarbij bewijst, dat er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van HappyNurse Bemiddeling bij de selectie van de Zzp'er.
- 4.5 Opdrachtgever behoeft uitsluitend de mutaties in de gewerkte diensten te verwerken. Opdrachtgever dient eventuele mutaties uiterlijk op dinsdag vóór 12:00 uur aansluitend aan de gewerkte week door te voeren. Indien een dienst volledig is gewerkt zoals gepland, wordt deze uitbetaald aan de Zzp'er.
- 4.6 Het kan zijn dat de daadwerkelijke gewerkte dienst afwijkt van de planning. Een afwijking kan ontstaan doordat er een wijziging optreedt in het aantal gewerkte uren, genoten pauze, kostenplaats of indien een dienst helemaal niet gewerkt is. Dan is het noodzakelijk om de mutaties tijdig en correct in het HappyOne Portaal (al dan niet via de API-koppeling) door te voeren. Een door toedoen van een Zzp'er niet gewerkte dienst moet afgewezen worden. Dit dient uiterlijk op dinsdag vóór 12:00 uur aansluitend aan de gewerkte week te zijn doorgevoerd. Het aantal uren van een geplande dienst kan niet naar beneden worden. Dit geldt eveneens voor het wijzigen van de tijden van de geplande dienst binnen vier (4) dagen voor aanvang.
- 4.7 De minimale duur van een Opdracht bedraagt vier (4) uur. Het is niet mogelijk om Opdrachten met een kortere duur dan vier (4) uur aan te vragen.

Artikel 5. Arbeidsuren en werktijden

- 5.1 De startdatum, functie en functiebeschrijving van de Zzp'er bij de Opdrachtgever worden vastgelegd in de opdrachtbevestiging.

Artikel 6. Functie en beloning; informatieplicht van de Opdrachtgever

- 6.1 Het uurtarief van de Zzp'er wordt vastgesteld tussen Opdrachtgever en Zzp'er.

- 6.2 De Opdrachtgever stelt HappyNurse Bemiddeling hiervan tijdig, in ieder geval voor aanvang van de opdracht op de hoogte.
- 6.3 Voor de bemiddeling wordt een bemiddelingstarief aan de Opdrachtgever doorberekend.
- 6.4 De Opdrachtgever zal zonder toestemming van HappyNurse Bemiddeling geen vergoedingen betalen of verstrekkingen doen aan de Zzp'er.

Artikel 7. Regievoering tijdens de Opdracht

- 7.1 De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om regie over de Opdracht te voeren, echter de Opdracht wordt volledig zelfstandig door de Zzp'er bij de Opdrachtgever uitgevoerd.
- 7.2 Het is de Opdrachtgever behoudens toestemming van HappyNurse Bemiddeling niet toegestaan de Zzp'er aan een derde 'door te lenen'/bemiddelen. Onder derde wordt mede verstaan een (rechts)persoon waarmee de Opdrachtgever in een groep (concern) is verbonden.
- 7.3 HappyNurse Bemiddeling is niet aansprakelijk voor verliezen en/of schade(n) geleden door de Opdrachtgever, zijn werknemers, derden dan wel de Zzp'er, welke schade(n) en/of verliezen op enigerlei wijze voortvloeien uit of verband houden met de bemiddeling, ofwel met een doen of nalaten van de Zzp'er tijdens de uitvoering van de werkzaamheden op de Opdracht.
- 7.4 HappyNurse Bemiddeling is tegenover de Opdrachtgever niet aansprakelijk voor verbintenissen die de Zzp'er is aangegaan met, of die voor de Zzp'er zijn ontstaan jegens, de Opdrachtgever of (een) derde(n), ongeacht of dat met toestemming van de Opdrachtgever en/of die derde(n) is gebeurd. Evenmin is HappyNurse Bemiddeling aansprakelijk voor schade en/of verliezen van de Opdrachtgever, zijn werknemers, (een) derde(n) dan wel de Zzp'er, welke schade en/of verliezen op enigerlei wijze voortvloeien uit of verband houden met vertegenwoordigingsonbevoegdheid van de Zzp'er.
- 7.5 HappyNurse Bemiddeling is evenmin aansprakelijk voor schade en/of letsel veroorzaakt door of aan een zaak die aan de Zzp'er ter beschikking is gesteld of die de Zzp'er heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden.

- 7.6 De Opdrachtgever zal zich, voor zover mogelijk, afdoende verzekeren tegen aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in dit artikel. Op verzoek van HappyNurse Bemiddeling verstrekt de Opdrachtgever een bewijs van verzekering.

Artikel 8 . Arbeidsomstandigheden

- 8.1 De Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijkheid voor een veilige en gezonde werkplek voor de Zzp'er het welzijn van de Zzp'er en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.
- 8.2 De Opdrachtgever is gehouden om aan de Zzp'er en aan HappyNurse Bemiddeling tijdig, in ieder geval een (1) werkdag voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk informatie te verstrekken over de verlangde beroepskwalificaties en de specifieke kenmerken van de in te nemen arbeidsplaats. De Opdrachtgever geeft de Zzp'er actieve voorlichting met betrekking tot de binnen zijn organisatie gehanteerde Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E).
- 8.3 Indien de Zzp'er een bedrijfsongeval of een beroepsziekte (hierna: Ongeval) overkomt, zal de Opdrachtgever, indien wettelijk vereist, de bevoegde instanties hiervan onverwijld op de hoogte stellen en ervoor zorgdragen dat daarvan onverwijld een schriftelijke rapportage wordt opgemaakt. In de rapportage wordt de toedracht van het Ongeval zodanig vastgelegd, dat daaruit met redelijke mate van zekerheid kan worden opgemaakt of en in hoeverre het Ongeval het gevolg is van het feit dat onvoldoende maatregelen waren genomen ter voorkoming van het Ongeval. De Opdrachtgever informeert HappyNurse Bemiddeling zo spoedig mogelijk over het Ongeval en overlegt een kopie van de opgestelde rapportage.
- 8.4 Opdrachtgever vrijwaart HappyNurse Bemiddeling tegen iedere vordering en/of aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel.

Artikel 9. Aansprakelijkheid Opdrachtgever

- 9.1 De Opdrachtgever die de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit deze algemene voorwaarden, Opdracht(en) en/of overige overeenkomsten niet of ondeugdelijk nakomt, verkeert van rechtswege dus zonder voorafgaande ingebrekestelling in verzuim en is gehouden tot vergoeding van alle daaruit voortvloeiende schade van HappyNurse

Bemiddeling. Het bepaalde in dit artikel is van algemene gelding, zowel - zo nodig aanvullend - ten aanzien van onderwerpen waarbij de schadevergoedingsplicht reeds afzonderlijk in deze algemene voorwaarden, Opdracht(en) en/of overige overeenkomsten is geregeld als ten aanzien van onderwerpen waarbij dat niet het geval is.

Artikel 10. Bemiddelingstarief

- 10.1 De door de Opdrachtgever aan HappyNurse Bemiddeling verschuldigde bemiddelingstarief wordt berekend over de door de Zzp'er gewerkte uren en/of (indien dit aantal hoger is) over de uren waarop HappyNurse Bemiddeling op grond van de Algemene Voorwaarden, Opdracht(en) en/of overige overeenkomsten aanspraak heeft. Over de bemiddelingsvergoeding uit hoofde van dit artikel wordt btw in rekening gebracht.
- 10.2 HappyNurse Bemiddeling is gerechtigd om het bemiddelingstarief tijdens de looptijd van de Opdracht aan te passen, indien de kosten van de bemiddeling stijgen. Indien de Opdrachtgever niet instemt met betaling van het aangepaste bemiddelingstarief dan ligt daarin besloten het verzoek van de Opdrachtgever om de Bemiddeling te beëindigen.
- 10.3 Iedere aanpassing van het bemiddelingstarief wordt door HappyNurse Bemiddeling zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtgever bekendgemaakt en schriftelijk aan de Opdrachtgever bevestigd.

Artikel 11. Annulering diensten en bijzondere minimale betalingsverplichting(en)

- 11.1 Is een Dienst reeds voorzien (er staat een Zzp'er van HappyNurse Bemiddeling gepland op de betreffende dienst), dan geldt het volgende bij annulering:
- de voorziene dienst wordt binnen vier (4) dagen c.q. zesennegentig (96) uur voor aanvang van de dienst geannuleerd of gewijzigd, dan wordt de gehele dienst zoals deze gepland stond in rekening gebracht;
 - de voorziene dienst wordt geannuleerd terwijl de Zzp'er al is verschenen, dan wordt de gehele dienst in rekening gebracht;
 - voorziene diensten die meer dan vier (4) dagen c.q. zesennegentig (96) uur voor

aanvang van de dienst worden geannuleerd, kunnen worden gewijzigd naar een andere dienst mits een gedegen reden wordt opgegeven.

Artikel 12. Het aangaan van een arbeidsverhouding van de Opdrachtgever met de Zzp'er

- 12.1 De Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd een arbeidsverhouding aan te gaan met een door HappyNurse Bemiddeling aan hem bemiddelde Zzp'er, indien en voor zover aan de in dit artikel vermelde voorwaarden wordt voldaan.
- 12.2 Onder het aangaan van een arbeidsverhouding met een Zzp'er wordt in het kader van dit artikel verstaan:
- het aangaan van een arbeidsovereenkomst met de Zzp'er voor hetzelfde of ander werk;
 - het aangaan van een arbeidsverhouding door de Zzp'er met een derde voor hetzelfde of ander werk, waarbij Opdrachtgever en die derde in een groep zijn verbonden dan wel de één een dochtermaatschappij is van de ander.
- 12.3 De Opdrachtgever zal geen arbeidsverhouding met een Zzp'er aangaan zolang de overeenkomst van opdracht tussen de Zzp'er en HappyNurse Bemiddeling niet rechtsgeldig is geëindigd.
- 12.4 De Opdrachtgever brengt HappyNurse Bemiddeling tijdig schriftelijk op de hoogte van zijn voornemen een arbeidsverhouding met de Zzp'er aan te willen gaan. Dus voordat hij daadwerkelijk aan dat voornemen uitvoering zal geven.
- 12.5 Indien de Opdrachtgever in overeenstemming met het in de voorgaande leden van dit artikel bepaalde een arbeidsverhouding aangaat met een Zzp'er, vóórdat die Zzp'er - op basis van die opdracht - 2.080 uren daadwerkelijk heeft gewerkt, is de Opdrachtgever aan HappyNurse Bemiddeling een vergoeding verschuldigd ten bedrage van 35% van het bruto jaarsalaris inclusief alle emolumenten op basis van een fulltime dienstverband. Indien de Zzp'er meer dan 2.080 uren daadwerkelijk heeft gewerkt, is de Opdrachtgever aan HappyNurse Bemiddeling een vergoeding verschuldigd ten bedrage van 25% van het bruto jaarsalaris op basis van een fulltime dienstverband.
- 12.6 Indien de Opdrachtgever overeenkomstig het hiervoor in lid 1 tot en met lid 5

- bepaalde een arbeidsverhouding aangaat met een Zzp'er eindigt de Opdracht tussen Opdrachtgever en HappyNurse Bemiddeling met ingang van de dag waarop die arbeidsverhouding aanvangt.
- 12.7 Indien Opdrachtgever een arbeidsverhouding aangaat met de Zzp'er binnen 12 maanden nadat diens bemiddeling (ongeacht of deze was gebaseerd op een Opdracht voor bepaalde of onbepaalde tijd) aan Opdrachtgever is geëindigd, is hij de in lid 5 bedoelde vergoeding verschuldigd. Dit geldt zowel in het geval dat de Opdrachtgever de Zzp'er hiertoe - rechtstreeks of via derden - heeft benaderd als wanneer de Zzp'er - rechtstreeks of via derden - bij de Opdrachtgever heeft gesolliciteerd.
- 12.8 Indien een (potentiële) Opdrachtgever in eerste instantie door tussenkomst van HappyNurse Bemiddeling in contact is gekomen met een (aspirant)Zzp'er, bijvoorbeeld doordat deze door HappyNurse Bemiddeling aan hem is voorgesteld, en die (potentiële) Opdrachtgever binnen 12 maanden nadat het contact tot stand is gekomen een arbeidsverhouding met die (aspirant)Zzp'er aangaat of de Zzp'er buiten HappyNurse Bemiddeling om als uitzendkracht of als Zzp'er inhuurt, al dan niet via een ander uitzendbureau of bemiddelingsbureau, dus zonder dat de bemiddeling via HappyNurse Bemiddeling tot stand komt, is die potentiële Opdrachtgever de in lid 5 bedoelde vergoeding verschuldigd.
- 12.9 De Opdrachtgever is de vergoeding, als bedoeld in het vorige lid, ook verschuldigd indien de Zzp'er rechtstreeks de Opdrachtgever benadert en/of daar solliciteert en als gevolg waarvan met de betreffende Zzp'er een directe of indirecte arbeidsverhouding wordt aangegaan.
- 12.10 In het geval HappyNurse Bemiddeling en de Opdrachtgever ter zake van de bemiddelen van de Zzp'er nog geen bemiddelingstarief waren overeengekomen, geldt dat de Opdrachtgever, onverlet het recht van HappyNurse Bemiddeling om volledige schadevergoeding te vorderen, een bedrag ad €25.000,00 exclusief btw, dadelijk en ineens, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, verschuldigd is aan HappyNurse Bemiddeling.

Artikel 13. Facturatie en tijdsverantwoording gewerkte uren

- 13.1 Facturatie vindt plaats op basis van de met de Opdrachtgever overeengekomen wijze van tijdverantwoording van de gewerkte uren in HappyOne. Mutaties dienen uiterlijk op dinsdag voor 12:00 uur aansluitend aan de Gewerkte Week te zijn doorgevoerd. De tijdverantwoording geschiedt volledig digitaal door middel van het door HappyNurse Bemiddeling beschikbaar gestelde HappyOne Portaal of de API-koppeling en het bijbehorende tijdsregistratiesysteem en op de wijze zoals omschreven in artikel 4.5, 4.6 en 4.7.

Artikel 14. Werkwijze betaling en gevolgen wanbetaling

- 14.1 HappyNurse Bemiddeling factureert wekelijks op basis van de Geaccordeerde uren in het tijdsregistratiesysteem van HappyOne, waarbij de factuur digitaal wordt aangeboden in een door HappyNurse Bemiddeling te bepalen format.
- 14.2 HappyNurse Bemiddeling stelt desgewenst een verzamelstaat per kostenplaats op van de ingezette Zzp'ers ten behoeve van de Opdrachtgever.
- 14.3 Opdrachtgever betaalt een factuur binnen 14 dagen na factuurdatum van de factuur.
- 14.4 HappyNurse Bemiddeling stelt namens de Zzp'er op basis van de daadwerkelijk en de door de Opdrachtgever goedgekeurde gewerkte uren, achteraf de factuur van de Zzp'er aan de Opdrachtgever op.
- 14.5 De Opdrachtgever zal haar betalingsverplichtingen jegens de Zzp'er voldoen door betaling op een derdengeldrekening van HappyNurse Bemiddeling. HappyNurse Bemiddeling zal met desbetreffende Zzp'er overeenkomen dat zij bevoegd is om namens Zzp'er betalingen te ontvangen en deze Zzp'er deze betalingen zal bekrachtigen als bedoeld in artikel 6:32 Burgerlijk Wetboek.
- 14.6 Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling door de Opdrachtgever van enig door hem verschuldigd bedrag, is hij met ingang van de vervaldatum van de factuur voor de werkzaamheden als bedoeld in artikel 14.1., van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is de Opdrachtgever tevens een verdragingsrente van 1% per kalendermaand, een gedeelte van een maand voor een hele maand

- rekenende, over het bruto factuurbedrag aan HappyNurse Bemiddeling verschuldigd.
- 14.7 Uitsluitend betalingen aan HappyNurse Bemiddeling zelf, of aan een door HappyNurse Bemiddeling schriftelijk aangewezen derde, werken bevrijdend.
- 14.8 Klachten over een door HappyNurse Bemiddeling verstuurd nota dienen binnen zeven (7) kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk door HappyNurse Bemiddeling te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het klachtrecht van de Opdrachtgever vervalt en hij verondersteld wordt de nota te hebben aanvaard. De bewijslast betreffende tijdige schriftelijke indiening van de klacht rust uitsluitend op de Opdrachtgever. Indien een klacht tijdig wordt ingediend, kan de Opdrachtgever niettemin geen beroep doen op opschorting van de betalingsverplichting of op verrekening.
- 14.9 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die voor HappyNurse Bemiddeling met de incasso van een nota gepaard gaan (of daarmee verband houden), waaronder begrepen de werkelijke kosten van rechtsbijstand, komen geheel voor rekening van de Opdrachtgever. De vergoeding voor buitengerechtelijke kosten wordt gefixeerd op 10% van de verschuldigde hoofdsom, vermeerderd met btw en vertragingsrente, met een minimum van €250,- per te incasseren vordering. De Opdrachtgever is de in dit artikel bedoelde vergoeding van rechtswege verschuldigd indien en zodra hij in verzuim verkeert.

Artikel 15. Inspanningsverplichting en aansprakelijkheid HappyNurse Bemiddeling

- 15.1 HappyNurse Bemiddeling is gehouden zich in te spannen om de Opdracht naar behoren uit te voeren. Indien en voor zover HappyNurse Bemiddeling deze verplichting niet nakomt, is HappyNurse Bemiddeling gehouden tot vergoeding van de daaruit voortvloeiende schade van de Opdrachtgever, mits de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk drie (3) maanden na het ontstaan of bekend worden van die schade, een schriftelijke klacht terzake indient bij HappyNurse Bemiddeling en daarbij aantoont dat de schade het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van HappyNurse Bemiddeling.

- 15.2 Aansprakelijkheid van HappyNurse Bemiddeling voor indirecte schade - hoe ook genaamd en daaronder begrepen (maar niet beperkt tot) gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door verlies van gegevens of imagoschade en schade door bedrijfsstagnatie - is in alle gevallen uitgesloten.
- 15.3 Iedere eventuele uit de Opdracht voortvloeiende aansprakelijkheid van HappyNurse Bemiddeling is beperkt tot het door HappyNurse Bemiddeling - krachtens de Opdracht - aan de Opdrachtgever in rekening te brengen bemiddelings- administratievergoeding, zulks voor het overeengekomen aantal gefactureerde uren en de overeengekomen duur van de Opdracht tot een maximum van vier (4) maanden. De door HappyNurse Bemiddeling maximaal te vergoeden schade bedraagt nimmer meer dan €30.000,- per incident, €125.000,- per kalenderjaar en overstijgt in geen geval het bedrag dat wordt uitgekeerd op basis van een door HappyNurse Bemiddeling gesloten aansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 16. Intellectuele en industriële eigendom

- 16.1 In het kader van de uitvoering van de Opdracht heeft de Opdrachtgever toegang tot HappyOne en tot bepaalde systemen, technieken, materialen, documentatie, merken, handelsnamen, data, databestanden, logo's, formats, software en enige andere informatie dan wel toepassingen of functionaliteiten; het Intellectuele Eigendom. Alle (exclusieve) rechten op het Intellectuele Eigendom alsmede alle (intellectuele eigendoms)rechten die samenhangen met HappyOne berusten onverkort bij HappyNurse Bemiddeling en/of haar licentiegevers voor zover HappyNurse Bemiddeling geen eigenaar is van voornoemde rechten. Niets in de Opdracht of de Algemene Voorwaarden is bedoeld om enige rechten op de Intellectuele Eigendom aan de Opdrachtgever over te dragen.
- 16.2 Het gebruik dat de Opdrachtgever mag maken van het Intellectuele Eigendom van HappyNurse Bemiddeling of haar licentiegevers is beperkt tot hetgeen in de Opdracht is beschreven. De Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die inbreuk kunnen maken op de rechten op het Intellectuele Eigendom van HappyNurse Bemiddeling of haar licentiegevers.

- 16.3 Bovenstaande is ook van toepassing indien HappyNurse Bemiddeling op verzoek en/of op kosten van de Opdrachtgever enige aanpassingen en/of aanvullingen op het Intellectuele Eigendom heeft gemaakt. Aan Opdrachtgever wordt alsdan enkel een niet overdraagbaar, niet exclusief, gebruiksrecht verschaft voor zover en voor zolang nodig om gebruik te kunnen maken van de tussen HappyNurse Bemiddeling en de Opdrachtgever overeengekomen diensten, behoudens voor zover anders bepaald in de Opdracht. HappyNurse Bemiddeling is gerechtigd bovengenoemde aanpassingen/aanvullingen voor eigen doeleinden te gebruiken, inclusief het beschikbaar stellen daarvan aan andere gebruikers van het Intellectuele Eigendom.
- 16.4 Het staat HappyNurse Bemiddeling vrij om enige input, feedback, suggesties van de Opdrachtgever ten aanzien van het Intellectuele Eigendom ten eigen behoeve te gebruiken, zonder verplicht te zijn tot het betalen van enige (kosten)vergoeding.
- 16.5 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om het Intellectuele Eigendom geheel of gedeeltelijk te modificeren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HappyNurse Bemiddeling. HappyNurse Bemiddeling is steeds gerechtigd om toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder begrepen voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door de Opdrachtgever gewenste modificaties. De Opdrachtgever draagt het volledige risico van alle door of in opdracht van de Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van HappyNurse Bemiddeling - aangebrachte modificaties.
- 16.6 De Opdrachtgever zal door HappyNurse Bemiddeling genomen technische maatregelen ter bescherming van haar Intellectuele Eigendom niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 16.7 De Opdrachtgever vrijwaart HappyNurse Bemiddeling tegen alle aanspraken van derden in verband met een beweerdelijke inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten op door de Opdrachtgever in het kader van de Opdracht of aanbieding daarvan aan HappyNurse Bemiddeling of de Zorgprofessional beschikbaar gestelde informatie.
- 16.8 Aan de Opdrachtgever komen de intellectuele eigendomsrechten toe op de door de Zorgprofessional te ontwikkelen resultaten van door de Zorgprofessional verrichte werkzaamheden in het kader van de Opdracht, indien zulks niet voortvloeit uit het Intellectuele Eigendom van HappyNurse Bemiddeling of haar licentiegevers. Op verzoek van de Opdrachtgever zal HappyNurse Bemiddeling de Zorgprofessional een verklaring laten ondertekenen om - voor zover nodig en mogelijk - te bewerkstelligen c.q. te bevorderen, dat alle intellectuele eigendomsrechten op de resultaten van de werkzaamheden van de Zorgprofessional tijdens de Bemiddeling toekomen, respectievelijk (zullen) worden overgedragen, aan de Opdrachtgever. Indien HappyNurse Bemiddeling in verband hiermee aan de Zorgprofessional een vergoeding verschuldigd is of anderszins kosten dient te maken, is de Opdrachtgever een gelijke vergoeding c.q. gelijke kosten verschuldigd aan HappyNurse Bemiddeling.
- 16.9 Het staat de Opdrachtgever vrij om rechtstreeks een overeenkomst met de Zorgprofessional aan te gaan of hem een verklaring ter ondertekening voor te leggen terzake van de in het vorige lid van dit artikel bedoelde intellectuele en industriële eigendomsrechten. De Opdrachtgever informeert HappyNurse Bemiddeling over zijn voornemen daartoe en verstrekt een afschrift van de terzake opgemaakte overeenkomst/verklaring aan HappyNurse Bemiddeling.
- 16.10 HappyNurse Bemiddeling is jegens de Opdrachtgever niet aansprakelijk voor een boete of dwangsom die de Zorgprofessional verbeurt of eventuele schade van de Opdrachtgever als gevolg van het feit dat de Zorgprofessional zich beroept op enig recht van intellectuele en/of industriële eigendom.
- 16.11 HappyNurse Bemiddeling is jegens de Opdrachtgever niet aansprakelijk - en dus niet tot schadevergoeding gehouden - indien de Zorgprofessional een in dit artikel omschreven, met HappyNurse Bemiddeling dan wel met de Opdrachtgever overeengekomen, verplichting geheel of gedeeltelijk niet nakomt.

Artikel 17. Geheimhouding

- 17.1 HappyNurse Bemiddeling en de Opdrachtgever zullen geen vertrouwelijke informatie van of over de andere partij, diens

activiteiten en relaties, die hen ter kennis is gekomen ingevolge de Opdracht, verstrekken aan derden, tenzij - en alsdan voor zover - verstrekking van die informatie nodig is om de Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren of op hen een wettelijke plicht tot bekendmaking rust.

- 17.2 HappyNurse Bemiddeling is jegens de Opdrachtgever niet aansprakelijk voor een boete, dwangsom of eventuele schade van de Opdrachtgever als gevolg van schending van een geheimhoudingsplicht door de Zzp'er.
- 17.3 De Opdrachtgever, alsmede door hem ingezette derden, onthouden zich van iedere vorm van data scraping, geautomatiseerde data extractie, het omzeilen van technische beveiligingsmaatregelen, reverse engineering, decompilatie of enige andere handeling die is gericht op het achterhalen van broncode, datamodellen, technische werking of interne processen van systemen, applicaties of databronnen van HappyNurse Bemiddeling of haar leveranciers, tenzij HappyNurse Bemiddeling hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verleend. Iedere vorm van dataverwerking door de Opdrachtgever dient beperkt te blijven tot het gebruik dat noodzakelijk is voor de Opdracht en conform de instructies van HappyNurse Bemiddeling.

Artikel 18. Bijzondere verplichtingen en bewaarplicht

- 18.1 De Opdrachtgever aan wie door HappyNurse Bemiddeling een Zzp'er ter beschikking wordt gesteld, is verplicht tenminste eenmalig erop toe te zien dat de Zzp'er voordat hij zijn werkzaamheden aanvangt zich identificeert door middel van een geldig identiteitsbewijs conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder begrepen doch niet beperkt tot de Wet op de identificatieplicht (Wid).
- 18.2 De Opdrachtgever verklaart zich nadrukkelijk bekend met de geldende wet- en regelgeving aangaande de verwerking van persoonsgegevens. HappyNurse Bemiddeling en de Opdrachtgever zullen elkaar in staat stellen voornoemde wetgeving te kunnen naleven. De Opdrachtgever zal de via HappyNurse Bemiddeling verkregen persoonsgegevens in ieder geval slechts gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn verkregen, zal deze niet langer bewaren dan conform wet-

en regelgeving toegestaan en zal zorgen voor een adequate beveiliging van deze persoonsgegevens.

- 18.3 De Opdrachtgever heeft kennisgenomen van en accepteert het privacy statement zoals weergegeven op de website van HappyNurse Bemiddeling (www.happy-nurse.nl/privacy-beleid).
- 18.4 HappyNurse Bemiddeling deelt uitsluitend die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Bemiddeling van de Zzp'er en voor de naleving van wettelijke verplichtingen, waaronder de vergewisplicht, via het beveiligde platform HappyOne Portaal. De Opdrachtgever erkent dat dit bedoeld is voor het raadplegen van gegevens in het kader van de vergewisplicht en overige wettelijke verplichtingen.
- 18.5 De Opdrachtgever is verplicht zorgvuldig om te gaan met alle persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie waartoe zij via het HappyOne Portaal toegang krijgt. Dit omvat (maar is niet beperkt tot) het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen, het beperken van toegang tot bevoegde medewerkers, en het voorkomen van elke vorm van ongeautoriseerd gebruik.

Artikel 19. Bejegening Zzp'er

- 19.1 De Opdrachtgever en HappyNurse Bemiddeling zullen geen verboden onderscheid maken, niet naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, ras, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, handicap, chronische ziekte, leeftijd of welke grond dan ook.
- 19.2 De Opdrachtgever en HappyNurse Bemiddeling zullen uitsluitend voor de functie relevante eisen stellen of mee laten wegen bij het verstrekken respectievelijk uitvoeren van de Opdracht en bij de selectie en de behandeling van de Zzp'er.

Artikel 20. Privacy

- 20.1 In het kader van de uitvoering van de Opdracht en de Bemiddeling vindt er regelmatig uitwisseling en verwerking van persoonsgegevens plaats. De gegevens dienen vertrouwelijk behandeld te worden en Partijen zijn verplicht om deze gegevens overeenkomstig de geldende (Europese) privacy wet- en regelgeving te behandelen, zoals de

Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG").

- 20.2 Privacy wet- en regelgeving stelt grenzen aan welke persoonsgegevens door HappyNurse Bemiddeling verstrekt mogen worden aan derden, waaronder Opdrachtgever. HappyNurse Bemiddeling zal geen persoonsgegevens aan Opdrachtgever verstrekken wanneer dit niet is toegestaan op basis van geldende (Europese) wetgeving en zal, indien Opdrachtgever een dergelijk verzoek doet, Opdrachtgever hierop wijzen. Opdrachtgever is zich hiervan bewust, accepteert dit en zal geen verzoeken om persoonsgegevens bij HappyNurse Bemiddeling neerleggen waarvan zij weet dat HappyNurse Bemiddeling deze gegevens niet mag verstrekken.
- 20.3 HappyNurse Bemiddeling deelt de persoonsgegevens die Opdrachtgever nodig heeft in het kader van de bemiddeling van de Zzp'er via het beveiligde HappyOne Portaal.
- 20.4 De Opdrachtgever staat ervoor in dat zij de persoonsgegevens vertrouwelijk zal behandelen en dat zij geen persoonsgegevens zal verstrekken aan HappyNurse Bemiddeling of aan derden die zij in het kader van bovengenoemde of daaraan gerelateerde wetgeving niet mag verstrekken. Mocht HappyNurse Bemiddeling kennisnemen van het feit of concluderen dat dergelijke gegevens toch zijn verstrekt dan is HappyNurse Bemiddeling gerechtigd deze gegevens per direct uit haar bestanden te verwijderen.
- 20.5 De Opdrachtgever is aansprakelijk en vrijwaart HappyNurse Bemiddeling voor schade dan wel ander nadeel voortvloeiende uit het niet nakomen van Opdrachtgevers verplichtingen uit de bij of krachtens de AVG en aanverwante (Europese) privacyregulering gegeven voorschriften - en meer specifiek de in dit artikel genoemde voorschriften.
- 20.6 De Opdrachtgever heeft kennisgenomen van en accepteert het privacy statement zoals weergegeven op de website van HappyNurse Bemiddeling (www.happynurse.nl/privacy-beleid).

Artikel 21. Gebruik HappyOne en beveiliging

- 21.1 De diensten van HappyNurse Bemiddeling worden geleverd door gebruikmaking van HappyOne. HappyNurse Bemiddeling treft passende technische en organisatorische

beveiligingsmaatregelen om verlies, ongeautoriseerde toegang of enige vorm van onrechtmatige verwerking van gegevens te voorkomen. Deze maatregelen zijn gebaseerd op de principes van ISO/IEC 27001 (Information Security Management Systems), waaronder maar niet beperkt tot:

- veilige opslag van gegevens op locaties die uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde personen;
 - gebruik van beveiligingssoftware en monitoringtools ter bescherming tegen ongeautoriseerde toegang, malware en andere cyberdreigingen;
 - netwerksegmentatie, firewalls, encryptie en toegangsbeheer;
 - continue risicobeoordelingen, logging en auditing conform ISO-normering.
- 21.2 Voor de aanlevering van dienstenaanvragen, mutaties, beschikbaarheid, dienstwijzigingen en overige operationele gegevens handelt HappyNurse Bemiddeling de volgende vaste voorkeursvolgorde:
1. API-koppeling (voorkeur)
 2. HappyOne Portaal
 3. volgens een door HappyNurse Bemiddeling vastgesteld e-mailsjabloon
- 21.3 De Opdrachtgever wordt sterk aangemoedigd gebruik te maken van een door HappyNurse Bemiddeling beschikbaar gestelde en beveiligde API-koppeling, aangezien dit kanaal:
- realtime en foutarme gegevensverwerking mogelijk maakt en
 - de hoogste mate van beveiliging en traceerbaarheid biedt.
- 21.4 Indien een API-koppeling beschikbaar is, wordt dit kanaal verplicht als primair aanleverkanaal beschouwd.
- 21.5 Indien de Opdrachtgever nog geen gebruik maakt van een API-koppeling, vindt de aanlevering van aanvragen en mutaties plaats via het beveiligde HappyOne Portaal.
- 21.6 Gebruik van het Portaal is enkel toegestaan voor bevoegde gebruikers en uitsluitend voor doeleinden die direct verband houden met de uitvoering van de Opdracht en/of wettelijke verplichtingen, zoals de vergewisplicht.
- 21.7 Alleen wanneer zowel een API-koppeling als het HappyOne Portaal redelijkerwijs niet beschikbaar zijn (bijvoorbeeld tijdens onderhoud, migraties of storingen), kan de

Opdrachtgever gebruikmaken van een door HappyNurse Bemiddeling vastgesteld e-mailsjabloon. Voorwaarden hierbij zijn:

- het sjabloon wordt ongewijzigd gebruikt;
- verzending gebeurt uitsluitend naar de officiële intake-mailbox van HappyNurse Bemiddeling;
- HappyNurse Bemiddeling verwerkt de aanvraag zodra deze compleet en correct is ontvangen.

E-mail geldt nadrukkelijk niet als standaard of voorkeurskanaal.

- 21.8 Voor alle e-mailcommunicatie die betrekking heeft op het uitzetten, bevestigen of muteren van diensten, dient HappyNurse Bemiddeling te allen tijde te beschikken over de juiste, actuele en door de Opdrachtgever aangewezen contactgegevens (waaronder het juiste e-mailadres) waarop bevestigingen en meldingen verzonden moeten worden.
- 21.9 De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het aanleveren, verifiëren en actueel houden van deze contactgegevens. De Opdrachtgever dient HappyNurse Bemiddeling onverwijld en actief schriftelijk te informeren over iedere wijziging in contactgegevens, waaronder maar niet beperkt tot e-mailadressen, functionele mailboxen, telefoonnummers of contactpersonen.
- 21.10 HappyNurse Bemiddeling mag alle bevestigingen, aanmeldingen en overige dienstgerelateerde communicatie rechtsgeldig verzenden naar de laatst door de Opdrachtgever opgegeven contactgegevens.
- 21.11 Verzending naar deze gegevens geldt als correcte en rechtsgeldige levering van de informatie ("goed ontvangen zodra verzonden").
- 21.12 Fouten, vertraging, misverstanden of schade die ontstaat doordat de Opdrachtgever verouderde, foutieve of onbekende contactgegevens heeft verstrekt (inclusief het niet tijdig doorvoeren van wijzigingen) komen volledig voor rekening en risico van de Opdrachtgever. HappyNurse Bemiddeling aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.
- 21.13 In geval van aanlevering via het e-mailsjabloon erkent de Opdrachtgever dat:
- e-mail een lager beveiligingsniveau kent dan een API-koppeling of HappyOne Portaal,

- risico's zoals vertraging, fouten of onvolledige gegevens hoger zijn,
- HappyNurse Bemiddeling geen aansprakelijkheid draagt voor fouten of vertragingen die voortkomen uit door de Opdrachtgever gebruikte e-mailkanalen.

- 21.14 HappyNurse Bemiddeling behoudt zich het recht voor om de volgorde, beschikbaarheid of technische vereisten van deze kanalen te wijzigen. Bij wijzigingen met substantieel effect op de Opdrachtgever zal HappyNurse Bemiddeling de Opdrachtgever tijdig informeren.
- 21.15 De Opdrachtgever mag niet trachten om op onrechtmatige wijze toegang te verkrijgen tot HappyOne, de achterliggende servers, omgevingen of daaraan gekoppelde databases. Evenmin mag de Opdrachtgever enige handeling verrichten die het functioneren, de beveiliging of beschikbaarheid van HappyOne kan schaden, verstoren of belemmeren.
- 21.16 Het is de Opdrachtgever verboden om:
- HappyOne geheel of gedeeltelijk te reverse engineeren, decompileren, kopiëren of op basis daarvan na te bouwen;
 - data uit HappyOne te scrapen of geautomatiseerd te extraheren, al dan niet met tooling van derden;
 - beveiligingsmaatregelen, isolatie, logging of detectiemechanismen te omzeilen.
- Dit verbod geldt zowel voor menselijke handelingen als voor geautomatiseerde tools, bots of scripts.
- 21.17 Indien de Opdrachtgever HappyOne misbruikt of handelt in strijd met dit artikel, is HappyNurse Bemiddeling gerechtigd de toegang tot HappyOne onmiddellijk op te schorten of te beëindigen. De Opdrachtgever is volledig aansprakelijk voor alle schade, kosten en indirecte gevolgen (inclusief verstoringen, herstelwerkzaamheden en beveiligingsincidenten) die hieruit voortvloeien.
- 21.18 Indien de Opdrachtgever gebruikersidentificaties, wachtwoorden of andere authenticatiemiddelen ontvangt of instelt, dient zij deze strikt vertrouwelijk te houden. HappyNurse Bemiddeling mag middelen tot authenticatie op elk moment deactiveren wanneer zij redelijkerwijs vermoedt dat sprake is van misbruik of overtreding van deze voorwaarden.

- 21.19 De Opdrachtgever dient de volgende maatregelen strikt na te leven:
- inloggegevens worden geheimgehouden en nooit gedeeld;
 - vermoeden van verlies, diefstal of misbruik moet onmiddellijk aan HappyNurse Bemiddeling worden gemeld;
 - mobiele apparaten, laptops of andere middelen met toegang tot HappyOne worden nooit onbeheerd achtergelaten zonder uitloggen en
 - bij gebruik van openbare of gedeelde computers worden extra voorzorgsmaatregelen getroffen om inzage door derden te voorkomen.
- 21.20 HappyNurse Bemiddeling garandeert niet dat HappyOne te allen tijde compatibel is met hard- of software van de Opdrachtgever. HappyOne kan beperkingen, onderbrekingen of onderhoud ondervinden. HappyNurse Bemiddeling is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit tijdelijke onbeschikbaarheid.
- 21.21 HappyNurse Bemiddeling neemt redelijke maatregelen conform ISO/IEC 27001 om HappyOne te beschermen tegen hacking, storingen, virussen en andere beveiligingsinbreuken.
- 21.22 Indien HappyOne ondanks deze maatregelen tijdelijk niet werkbaar is, is HappyNurse Bemiddeling niet aansprakelijk voor schade van de Opdrachtgever.
- 21.23 HappyNurse Bemiddeling mag HappyOne, infrastructuur en beveiligingssystemen aanpassen, upgraden of uitbreiden. Wanneer wijzigingen wezenlijke impact hebben op de dienstverlening, wordt de Opdrachtgever tijdig geïnformeerd.
- 21.24 Indien prestatieproblemen zich voordoen, neemt HappyNurse Bemiddeling redelijke maatregelen om deze te beperken en de toegang te herstellen. Aansprakelijkheid voor gevolgschade, stagnatie of bedrijfschade van de Opdrachtgever is uitgesloten.
- 21.25 HappyNurse Bemiddeling kan ondersteuning bieden per telefoon, e-mail of chat. Deze ondersteuning is een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
- 21.26 HappyNurse Bemiddeling is niet aansprakelijk voor tekortkomingen door omstandigheden buiten haar invloedssfeer, waaronder stroomstoringen, netwerkproblemen,

cyberaanvallen, storingen bij leveranciers of telecommunicatieproblemen.

- 21.27 Indien dergelijke omstandigheden optreden:
- worden verplichtingen van HappyNurse Bemiddeling opgeschort zolang de overmacht voortduurt en
 - stelt HappyNurse Bemiddeling alles in het werk om een oplossing te vinden waarmee de dienstverlening kan worden voortgezet.

Artikel 22. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 22.1 Op deze Algemene Voorwaarden, Opdracht(en) en/of overige overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 22.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen partijen zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag.

Artikel 23. Slotbepaling

- 23.1 Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen in de algemene voorwaarden, Opdracht(en) en/of overige overeenkomsten voor het overige van kracht blijven. De bepalingen die niet rechtsgeldig zijn of rechtens niet kunnen worden toegepast, zullen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de te vervangen bepalingen.