

Privacy Beleid en Disclaimer Medoa

Bij Medoa werken wij met uw persoonlijke en medische gegevens. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om uw privacy te beschermen en leggen daarom graag uit welke gegevens wij van u verzamelen en hoe wij hier mee om gaan.

Welke informatie verzamelen wij?

Onze informatie wordt aangeleverd door onze opdrachtgevers. Dit kunt u zelf zijn, maar ook uw belangenbehartiger, uw (rechtsbijstands)verzekeraar of andere externe partijen. Het gaat dan onder andere om de volgende gegevens:

- *Persoonlijke en contact informatie*: bijvoorbeeld uw naam, uw geboortedatum, uw adres, uw e-mailadres of uw telefoonnummer;
- *Gegevens over uw gezondheid*: bijvoorbeeld uw medisch dossier, maar ook informatie over de aard van uw klachten;
- *Overige gegevens*: het kan zijn dat wij informatie verzamelen die van groot belang zijn voor een goede dienstverlening, maar niet tot uw medisch dossier behoort. Hierbij kunt u denken aan een bezoekrapport van uw belangenbehartiger/verzekeraar, een rapport van uw arbeidsdeskundige, overige correspondentie tussen partijen, et cetera.

Uiteraard verzamelen wij deze informatie niet zonder uw toestemming.

Waarom verzamelen wij deze informatie?

Alle informatie wordt verzameld om er voor te zorgen dat wij onze opdrachtgever en eventuele andere betrokkenen zo optimaal mogelijk kunnen adviseren in het kader van een ongeval, letselschade of arbeidsongeschiktheid. Uiteraard worden uw gegevens zo veilig mogelijk bewaard en daarom worden onze informatiesystemen in gecertificeerde datacenters onder gebracht.

Wie kan uw gegevens inzien?

Uiteraard heeft niet iedereen zomaar inzage in uw gegevens. Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de dienstverlening waarvoor Medoa is ingeschakeld. Uw gegevens worden door onze medewerkers ingezien ten behoeve van de behandeling van uw dossier. Medoa werkt samen met zelfstandige medisch adviseurs en zelfstandige en uiteraard hebben ook zij voor de behandeling van uw dossier inzage in uw gegevens. Voor een optimale behandeling is het soms nodig dat uw gegevens met andere partijen worden gedeeld. Om er voor te zorgen dat uw gegevens altijd veilig blijven, nemen wij bij het eventueel delen van uw gegevens uiteraard voldoende voorzorgsmaatregelen.

Wat kunt u doen?

Als u dit wenst, kunnen wij u een overzicht geven van de persoonsgegevens die wij in bezit hebben. U hebt recht op correctie van eventuele foutieve of incomplete informatie en daarnaast is er de mogelijkheid 'om vergeten te worden'. Dit betekent dat u ons kunt vragen om uw gegevens te verwijderen voor zover deze niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor wij deze hebben verzameld en voor zover dit mogelijk is conform de geldende wetgeving.

Onze website

Onze website maakt geen gebruik van cookies. Voor eventuele schade te wijten aan het gebruik van de website van Medoa is Medoa niet aansprakelijk.

Toepassing

Dit privacybeleid is op alle diensten van Medoa van toepassing. Door gebruik te maken van onze dienstverlening en eventueel bezoek aan onze site geeft u aan ons privacy beleid te accepteren. Medoa is echter niet verantwoordelijk voor het privacy beleid van andere sites en/of bronnen.

Klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens?

Als u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens niet rechtmatig is, kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), die toezicht houdt op de naleving van privacy wet- en regelgeving. Meer informatie over het indienen van een klacht bij de AP kunt u hier (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>) vinden.

Contact

Als u aanvullende vragen heeft over de privacy van uw persoonsgegevens kunt u contact met ons opnemen via privacy@medoa.nl.

Dit Privacy- en Disclaimerbeleid van Medoa is voor het laatst bijgewerkt op 01-11-2021

KLACHTENREGLEMENT

Bij Medoa proberen we de lijnen zo kort mogelijk te houden. Snel een goed begrijpelijke advies, daar gaat het ons om. Mocht onze dienstverlening toch niet naar wens zijn dan hebben we een klachtenreglement. Van iedere klacht kunnen we namelijk leren. Uw klacht kunt u per mail sturen naar klacht@medoa.nl.

Uiteraard nemen wij uw klacht serieus en zal waarschijnlijk inhoudelijk onderzoek nodig zijn om uw klacht te onderzoeken. Daarom sturen wij u binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging. Wij streven ernaar om binnen tien werkdagen uw klacht inhoudelijk te onderzoeken en u van een inhoudelijk antwoord te voorzien. Dit alles uiteraard met het doel om een oplossing te creëren. Als een oplossing mogelijk is, is ons streven om deze binnen een maand na beantwoording van uw klacht in gang te zetten.

Na ontvangst van uw klacht, die rechtstreeks bij de directie binnenkomt, wordt een onderzoek ingesteld naar de aard en ernst van de klacht. Eventuele documenten worden bestudeerd en naast dat eventuele (externe) medewerkers om een toelichting wordt gevraagd, kan het ook zijn dat u zelf om aanvullende informatie wordt verzocht.

Na het afronden van het onderzoek wordt door de directie een standpunt ingenomen. Dit standpunt wordt schriftelijk aan u medegedeeld, eventueel met een mondelinge toelichting.

Van uw klacht, het onderzoek en het standpunt van de directie wordt, na afhandeling van uw klacht, vijf jaar lang een kopie bewaard.

Medoa werkt onder andere samen met zelfstandige medisch adviseurs. Mocht uw klacht niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u een tuchtklacht overwegen.

Alle handelingen die betrekking hebben op een persoon en die een beoordeling van zijn gezondheid inhouden, vallen onder de tuchtrechtspraak. Hieronder wordt ook het verstrekken van een medisch advies verstaan. De medisch adviseur is een arts en valt onder het medisch tuchtrecht. U kunt bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (<https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/>) een klacht indienen over de medisch adviseur.

Het kan zijn dat de medisch adviseur lid is van de Vereniging voor Geneeskundige Adviseurs in particuliere Verzekeringszaken (afgekort GAV). De GAV heeft een beroepscode. Als u van mening bent dat medisch adviseur niet conform de beroepscode (<https://www.gav.nl/?q=node/18>) heeft gewerkt, dan kunt u een klacht bij de GAV indienen.

Algemene voorwaarden Medoa

Artikel 1 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Medoa en een opdrachtgever voor zover van deze voorwaarden niet door beide partijen schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Medoa, voor de uitvoering waarvan door Medoa derden dienen te worden betrokken.
3. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn, of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
4. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden is geregeld, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

Artikel 2. Offertes en aanbiedingen

1. Medoa kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
2. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is Medoa daaraan niet gebonden, tenzij Medoa anders aangeeft.
3. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
4. Indien de opdrachtgever de vrijblijvende aanbieding aanvaardt, heeft Medoa het recht de gedane aanbieding binnen tien werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
5. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventueel in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

Artikel 3. Honorarium en kosten

1. Tenzij anders vermeld zijn onze prijzen exclusief BTW, andere heffingen en belastingen, berekend in euro, exclusief eventuele reis- en verblijfskosten en voorschotten verbonden aan de uitvoering van de overeenkomst.
2. Bij overeenkomsten tussen Medoa en de opdrachtgever kan een honorarium op uurbasis, een van te voren tussen partijen overeengekomen fixed fee, of anderszins worden overeengekomen, ook als die niet in deze algemene voorwaarden nader zijn geregeld. Daarbij kan onder meer rekening worden gehouden met de inhoud, strekking en doel van de overeenkomst.
3. Medoa heeft het recht om een voorschot te vragen aan opdrachtgever.
4. Medoa behoudt zich het recht voor om over te gaan tot het verhogen van de prijzen, zoals genoemd in lid een van dit artikel, indien er sprake is van een verhoging van de kostprijs verbonden aan de uitvoering van de overeenkomst, mits sinds het aangaan ervan drie maanden zijn verstreken.
5. Over alle door opdrachtgever aan Medoa verschuldigde bedragen wordt indien de wet daartoe verplicht de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

Artikel 4. Betaling

1. Betaling door de opdrachtgever van de aan Medoa verschuldigde bedragen dient, zonder dat de opdrachtgever recht heeft op enige aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. De dag van betaling is de dag van bijschrijven van het verschuldigde op de rekening van Medoa.
2. Indien opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is opdrachtgever van rechtswegen in verzuim en is Medoa gerechtigd om vanaf dat moment de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen.
3. Indien de opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle door Medoa gemaakt gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten. De vergoeding van de gemaakte kosten beperkt zich niet tot de eventueel door de rechter vastgestelde kostenveroordeling.
4. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag en de verschuldigde rente(n) en kosten.
5. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van Medoa daartoe aanleiding geeft, dan wel indien opdrachtgever nalaat een voorschot dan wel een declaratie binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn te voldoen, is Medoa gerechtigd van opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Medoa te bepalen vorm. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is opdrachtgever gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst middellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan Medoa uit welke hoofd ook verschuldigd, direct opeisbaar.
6. Indien opdrachtgever voortijdig de zaak bij Medoa beëindigt, is opdrachtgever verplicht de door Medoa inmiddels gemaakte kosten te vergoeden.

Artikel 5. Uitvoering

1. Medoa is gehouden de belangen van haar opdrachtgever naar beste weten en kunnen te behartigen, één en ander voor zover zulks, gelet op de rechtsverhouding en de daaruit voortvloeiende opdrachten, mogelijk en wenselijk is.
2. De wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd en de overige werkzaamheden worden verricht dient, met inachtneming van eventueel daarop toepasselijke wettelijke bepalingen, te voldoen aan de eisen die voortvloeien uit de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de opdrachtgever.
3. Indien de werkzaamheden er toe strekken een bepaald (financieel) eindresultaat te bewerkstelligen, dan zal Medoa zich inspannen dit resultaat te bewerkstelligen, maar niet garanderen dat dit beoogde eindresultaat werkelijk wordt bereikt.
4. Medoa is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst van opdrachtgever derden in te schakelen. Bij de selectie van derden zal Medoa de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en zal zich inspannen om een hoog niveau qua dienstverlening te bereiken, maar geeft geen enkele garantie hiertoe.

Artikel 6. Termijnen

1. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit geen fatale termijn indien Medoa tijdig aan opdrachtgever aangeeft dat de termijn zal

worden overschreden met vermelding van de reden. Medoa dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

2. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan Medoa ter beschikking heeft gesteld. Medoa is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Medoa is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd.
4. Indien door toedoen van opdrachtgever vertraging optreedt in de uitvoering van de werkzaamheden terwijl Medoa reeds een groot deel van de werkzaamheden heeft verricht is Medoa gerechtigd, na een redelijke termijn het overeengekomen bedrag te factureren en eerst nadat opdrachtgever de factuur heeft voldaan verder uitvoering te geven aan de werkzaamheden.

Artikel 7. Overmacht

1. Indien Medoa de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig, of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van overmacht in de zin van artikel 6:75 BW dan worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat Medoa alsnog in staat is deze overeenkomst na te komen.
2. Medoa kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
3. Voor zoveel Medoa ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Medoa gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 8. Geheimhouding

1. Medoa is, behoudens verplichtingen die de wet haar oplegt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet direct dan wel indirect bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die haar door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
2. Opdrachtgever is gehouden geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van alle gegevens en stukken, die betrekking hebben op de opdracht, welke in redelijkheid hebben te gelden als vertrouwelijk en geheim. Medoa is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst van opdrachtgever derden in te schakelen, deze derden zullen eveneens toegang tot de informatie verkrijgen.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Medoa is niet aansprakelijk voor schade van opdrachtgever die ontstaat doordat opdrachtgever aan Medoa onjuiste of onvolledige bescheiden heeft verstrekt.

2. Medoa is jegens opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreeks gevolg is van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de opdracht. Aansprakelijkheid voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde inkomsten etc. is uitgesloten. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat volgende de aansprakelijkheidsverzekeraar van Medoa voor het betreffende geval wordt uitgekeerd.
3. Indien om welke reden dan ook de aansprakelijkheidsverzekeraar van Medoa niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Medoa beperkt tot het bedrag van het voor de uitvoering van de opdracht in rekening gebrachte honorarium.
4. Opdrachtgever is gehouden om schadebeperkende maatregelen te nemen. Medoa heeft het recht om de schade ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de werkzaamheden.
5. Opdrachtgever vrijwaart Medoa voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat opdrachtgever aan Medoa geen, onjuiste of onvolledige bescheiden heeft verstrekt.
6. Medoa is niet aansprakelijk voor bewaking van eventuele juridische procedures, waaronder bewaking van de verjaring van de rechtsvordering etc. Hiervoor blijft opdrachtgever verantwoordelijk.
7. Medoa is voor eventuele fouten/tekortkomingen van door haar ingeschakelde hulppersonen (derden) niet aansprakelijk.

Artikel 9. Juridische bepalingen

1. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien naar aanleiding van een overeenkomst waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, of naar aanleiding van andere overeenkomsten welke een uitvloeisel zijn van zodanige overeenkomst, een geschil is gerezen tussen partijen, zijn beide partijen bevoegd dit geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter van een door opdrachtnemer te bepalen arrondissement. Indien partijen gezamenlijk van oordeel zijn dat een geschil zich beter leent voor beslechting door middel van arbitrage, bindend advies of mediation, dan zal een zodanig geschil eerst worden voorgelegd aan een door partijen gezamenlijk te benoemen mediator.
3. Geschillen, die aan de burgerlijke rechter worden voorgelegd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter waar de opdrachtnemer is gevestigd, tenzij de wet bij regels van dwingend recht een andere rechter daartoe bevoegd heeft verklaard.