

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze voorwaarden zijn automatisch en van rechtswege van toepassing op alle diensten, tussen ADAB ambulance bv, met maatschappelijke zetel te 3870 Heers in de Paardskerkhofstraat 20 C bus 1 en ondernemingsnummer 0780.431.019. hierna genoemd 'ADAB', en KLANT.

### 1 Algemeen:

1.1 De door ADAB uitgevoerde werkzaamheden worden verricht op basis van een inspanningsovereenkomst en niet op basis van een resultaatsovereenkomst, tenzij andersluidend en schriftelijk overeengekomen.

1.2 De prijsopgaven zijn vrijblijvend, tenzij deze een optie en geldigheidstermijn bevatten dewelke uitdrukkelijk door ADAB bepaald zijn. Een offerte of aanbieding vervalt indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

1.3 ADAB heeft het recht om in de loop van een dienstverlening, de prestaties te schorsen of de aanneming te annuleren naar hun keuze, voor het geheel of een gedeelte, in geval dat de betalingsvoorwaarden en/of andere essentiële verplichtingen van de KLANT niet worden nageleefd onder de hierna vermelde voorwaarden. Deze schorsing of annulatie is van toepassing onverminderd de andere gevolgen van het niet-respecteren van de betalingsvoorwaarden en/of andere essentiële verplichtingen door de KLANT, zonder dat dit aanleiding kan geven tot enig recht op schadevergoeding in hoofde van de KLANT. Het eventueel schorsen van de dienstverlening door ADAB zal voorafgegaan worden met een aankondiging ervan per e-mail en/of per fax aan de KLANT. Indien de KLANT niet overgaat tot onmiddellijke betaling (d.w.z. binnen de 24 uren na verzending van voormelde e-mail en/of fax), heeft ADAB het recht haar dienstverlening te schorsen. PARTIJEN komen overeen dat het niet betalen van een vervallen factuur, uitgaande van ADAB, binnen een termijn van 14 dagen vanaf de dag waarop ADAB haar dienstverlening heeft geschorst, beschouwd wordt als een eenzijdige verbreking van de overeenkomst lastens de KLANT.

1.4 Geen enkele klacht, op grond van welke titel ook, verleent de KLANT de bevoegdheid om de betaling van het gehele factuurbedrag, zelfs niet van een gedeelte ervan, te schorsen of uit te stellen. Iedere klacht van de KLANT, moet bovendien per aangetekend schrijven geschieden binnen een termijn van 8 dagen nadat de diensten waaromtrent klachten zijn werden geleverd. Dit schrijven bevat bovendien een nauwkeurige omschrijving van de klacht. Na die tijd vervalt iedere aanspraak van de KLANT terzake, tenzij deze kan aantonen dat het gebrek niet binnen 14 dagen gekend was. In dit geval moet de KLANT de klacht per aangetekend schrijven kenbaar maken binnen de 14 dagen na de kennisname van het gebrek, met een nauwkeurige omschrijving van de klacht en met vermelding van het tijdstip waarop hij daarvan kennis heeft gekregen.

1.5 ADAB is nimmer verplicht tot vergoeding van rechtstreekse of onrechtstreekse geleden schade, al dan niet ontstaan door een gebrekkige dienstverlening, tenzij er sprake is van kwade opzet of grove schuld.

1.6 Tevens zal de KLANT ADAB integraal vrijwaren tegen alle claims, van welke aard dan ook, die betrekking hebben op de door haar geleverde diensten en goederen. En ten slotte zal de KLANT ADAB integraal vergoeden van elke schade die zij zou lijden door het niet respecteren van haar verbintenissen, aangegaan in deze alinea.

1.7 ADAB kan niet aansprakelijk zijn voor schade ten gevolge van niet of beperkt functioneren van de infrastructuur ter beschikking gesteld door de KLANT of door een derde.

1.8 De infrastructuur, ruimtes en gebruikte goederen worden geacht in eenzelfde staat ter beschikking gesteld te zijn geworden als de staat waarin ADAB deze heeft achtergelaten.

1.9 De ontbinding van onderhavig contract door de KLANT voor om het even welke reden brengt van rechtswege en zonder ingebrekestelling mee:

- a. de verplichting van de contractant om ADAB te vergoeden voor elke voorzienbare of onvoorzienbare schade door ADAB geleden om reden van of ten gevolge van de ontbinding.
- b. De ontbinding van het contract kan door ADAB worden nagestreefd in geval van niet naleven door de contractant van zijn essentiële verplichtingen of in geval van collectieve schuldenregeling.

1.10 Toeval of overmacht geeft ADAB het recht gedeeltelijk of volledig de uitvoering van het hele of een deel van het contract op te schorten, zonder om het even welk soort vergoeding. Bij toepassing van onderhavig artikel worden beschouwd als of gelijkgesteld met overmacht, inzonderheid: plotse ziekte of uitval van meerdere medewerkers, oorlog, mobilisatie, staat van belegering, opstand, onlusten op de openbare weg, blokkades, contingentering, gedeeltelijke of algemene stakingen -van sociale, politieke of andere oorsprong-legale of wilde, lock-out, epidemie, staat van quarantaine, slechte weersomstandigheden -die al dan niet worden beschouwd als nationale ramp-, brand, explosie, overstroming, vernieling van machines, in België of in het buitenland, in de fabrieken van leveranciers of bij alle andere van deze laatsten, met ernstige invloed op de vervaardiging, de voorraad, de behandeling of het transport van de koopwaar of van grondstoffen noodzakelijk voor hun fabricatie.

1.11 De nietigheid van één van de clausules van de algemene voorwaarden brengt niet de nietigheid van de overeenkomst met zich mee. In dit geval zullen partijen ervoor zorgen de nietige clausule te vervangen door een geldige clausule, die binnen de wettelijke perken, hetzelfde effect heeft als die welke nietig werd verklaard.

1.12 Bij het opmaken van een offerte wordt een bedrag van 62,50 Euro aangerekend. Indien de aanvrager de offerte aanvaardt en er wordt samengewerkt met ADAB wordt dit bedrag niet aangerekend.

1.13 Afgesloten contracten of overeenkomsten worden beheerst door het Belgische recht. Alle betwistingen betreffende interpretatie, geldigheid of uitvoering van afgesloten contract of overeenkomst behoren uitdrukkelijk en uitsluitend tot de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement te Antwerpen afdeling Limburg. Wissels brengen noch vernieuwing noch afbreuk met zich mee van deze formele clausule betreffende toewijzing van bevoegdheid, zelfs al woont de KLANT elders. De verkoper behoudt zich het recht voor om de zaak in te leiden in het gerechtelijk arrondissement van de woonplaats of maatschappelijke zetel van de KLANT.

1.14 Het is verboden zonder uitdrukkelijke toestemming van ADAB om beeldmateriaal, in welke vorm dan ook, te maken en/of te verspreiden van de hulpverleners.

1.15 Facturatie aan ADAB welke van een andere entiteit komt (B2B) kan enkel via e-invoicing. Dit kan via een UBL factuur per mail naar [info@ams.vlaanderen](mailto:info@ams.vlaanderen) of Peppol. Vanaf 2025 aanvaarden we enkel nog e-invoicing en vanaf 2026 enkel nog facturatie via Peppol.

## 2 Betalingsvoorwaarden:

2.1 De KLANT dient facturen volledig te betalen binnen de 15 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. In dit geval wordt de afwijkende vervaldatum expliciet op de facturen vermeld. ADAB heeft het recht 25,00€ in rekening te brengen indien de KLANT een afwijkende vervaldatum wenst.

2.2 ADAB kan de factuurinvordering uitbesteden aan externe, professionele schuldinvoerders. In zoverre nodig zou blijken voor het invorderingsproces, worden hiertoe de strikt noodzakelijke persoonsgegevens van de klant uitgewisseld.

2.3 Factuurinvordering bij consumenten (volgens definitie in art. 1.1; 2° WER)  
Bij overschrijding van de vervaldatum start ADAB een invorderingsprocedure conform Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht betreffende factuurinvordering bij consumenten. De KLANT ontvangt een eerste betaalherinnering en heeft vervolgens 14 kalenderdagen tijd om het verschuldigde bedrag te voldoen. Voor deze eerste aanmaning worden geen kosten aangerekend. Bij niet-betaling binnen de gevraagde termijn worden van rechtswege volgende invorderingskosten opeisbaar:

a) Verwijlinteressen volgens wettelijke rentevoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties  
[https://financien.belgium.be/nl/over\\_de\\_fod/structuur\\_en\\_diensten/algemene\\_administraties/thesaurie/rentevoet\\_betalingsachterstand\\_handelstransacties](https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/thesaurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties)

b) Eenmalig forfaitair schadebeding

- 20,00€ voor schuldinvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00€

- 30,00€ + 10% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 150,01 en 500,00€

- 65,00€ + 5% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 500,01 met maximum van 2.000,00€

c) Forfaitaire aanmaankost van 7,50€ per brief plus portkosten voor elke brief vanaf de vierde aanmaning per jaar.

De KLANT heeft het recht om bijkomende informatie over facturen te vragen, facturen te betwisten (met opgave van reden) of schuldbemiddeling te melden. De KLANT kan ADAB eveneens om een afbetalingsplan verzoeken, waarbij ADAB zich het recht voorbehoudt om dit al dan niet toe te staan. Bovenstaande aanvragen, verzoeken en meldingen dient de KLANT schriftelijk en binnen de 14 kalenderdagen te formuleren. ADAB of de door haar aangestelde schuldinvoerders schorten de invordering vervolgens op conform de termijnen in Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht.

2.4 Factuurinvordering bij ondernemingen

Bij facturatie aan ondernemingen gelden de wettelijke bepalingen inzake factuurinvordering bij handelstransacties, inclusief de bepalingen voor verschuldigde interesten volgens art. 5. Wet betalingsachterstand. Bij laattijdige of onvolledige betaling zijn, vanaf de vervaldatum van de factuur, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling, buitengerechterlijke invorderingskosten van toepassing over het verschuldigde bedrag. Deze bedragen 10% van de hoofdsom met een forfaitair minimum van 40,00€. Ook forfaitaire administratiekosten zijn opeisbaar ten bedrage van 12,50€ vermeerderd met bank-; transactiekosten en/of portkosten, indien van toepassing.

2.5 Protest

Facturen kunnen binnen de 10 dagen na factuurdatum geprotesteerd worden via e-mail naar [info@ams.vlaanderen](mailto:info@ams.vlaanderen) of via aangetekende zending. Na deze termijn is geen protest nog mogelijk.

### 3 Privacyverklaring:

3.1 ADAB verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig deze privacyverklaring. Voor verdere informatie, vragen of opmerkingen omtrent ons privacy beleid, kunt u een mail sturen naar [info@ambulance-medical-service.be](mailto:info@ambulance-medical-service.be).

#### 3.2 Verwerkingsdoeleinden:

ADAB verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens van klanten voor klanten- en orderbeheer (o.a. klantenadministratie, opvolgen van bestellingen/leveringen, facturatie, opvolgen van de solvabiliteit, profilering en het verzenden van marketing en gepersonaliseerde reclame).

#### 3.3 Rechtsgronden van de verwerking:

Persoonsgegevens worden verwerkt op basis van artikel 6.1. van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

#### 3.4 Overmaken aan derden:

Indien dit noodzakelijk is ter verwezenlijking van de vooropgestelde doeleinden, zullen de persoonsgegevens van de klant worden gedeeld met andere ondernemingen binnen de Europese Economische Ruimte die rechtstreeks of onrechtstreeks met ADAB verbonden zijn of met enige andere partner van ADAB.

ADAB garandeert dat deze ontvangers de nodige technische en organisatorische maatregelen zullen nemen ter bescherming van de persoonsgegevens.

#### 3.5 Bewaarperiode:

De persoonsgegevens verwerkt voor klantenbeheer zullen worden bewaard gedurende de termijn die noodzakelijk is om aan de wettelijke vereisten te voldoen (onder andere op het gebied van boekhouding).

#### 3.6 Recht van inzage, verbetering, wissing, beperking, bezwaar en overdraagbaarheid van persoonsgegevens:

De klant heeft te allen tijde recht op inzage van zijn persoonsgegevens en kan ze (laten) verbeteren indien ze onjuist of onvolledig zijn, ze laten verwijderen, de verwerking ervan laten beperken en bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6.1 (f), met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen.

Bovendien, heeft de klant het recht om een kopie (in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm) van zijn persoonsgegevens te bekomen en de persoonsgegevens te laten doorsturen naar een andere onderneming.

Teneinde bovenvermelde rechten uit te oefenen, wordt de klant gevraagd om:

- zelf de instellingen van zijn klantenaccount aan te passen; en/of
- een e-mail te verzenden naar het volgende e-mailadres: [info@ams.vlaanderen](mailto:info@ams.vlaanderen)

#### 3.6 Direct marketing:

De klant heeft het recht zich kosteloos te verzetten tegen elke verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing.

#### 3.7 Klacht:

De Klant beschikt over het recht om een klacht in te dienen bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel - [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)).

#### **4 Ziekenwagenvervoer:**

4.1 Onder ziekenwagenvervoer wordt verstaan het vervoer van een persoon welke om medische redenen, al dan niet liggend, met een ziekenwagen moet vervoerd worden tussen twee locaties.

4.2 De diensten worden geleverd volgens beschikbaarheid en volgens de mogelijkheden van voorbereiding, lading en vervoer van ADAB. Niettegenstaande elke aanwijzing daaromtrent van bijzondere marktvoorwaarden, is uitdrukkelijk overeengekomen dat de termijnen steeds louter als richtlijn werden gegeven en dat zij, bij vertraging, aan de KLANT geen enkel recht verlenen op schadevergoeding, boete of vernietiging. Van het voorgaande kan slechts worden afgeweken bij uitdrukkelijke geschreven voorafgaande overeenkomst.

4.3 In geval van annulering van de opdracht is de KLANT gehouden tot een forfaitaire schadevergoeding van:

- Bij annulering meer dan 2u voor aanvang: €142,21
- Bij annulering minder dan 2u voor aanvang: volledige bedrag

4.4 Wanneer de opdrachtgever (bijvoorbeeld een ziekenhuis) voor een patiënt een vervoer aanvraagt zal de factuur naar de patiënt gestuurd worden. Indien de patiënt weigert te betalen, ook na incasso procedure, zal de factuur gericht worden aan de opdrachtgever.

4.5 ADAB vervoert enkel patiënten met zo nodig de medische apparatuur. Het vervoer van bagage of andere voorwerpen zal om veiligheidsredenen geweigerd worden. Een zeer beperkte handbagage is echter wel toegestaan.

4.6 De nietigheid van één van de clausules van de algemene voorwaarden brengt niet de nietigheid van de overeenkomst met zich mee. In dit geval zullen partijen ervoor zorgen de nietige clausule te vervangen door een geldige clausule, die binnen de wettelijke perken, hetzelfde effect heeft als die welke nietig werd verklaard

#### **5 Eventhulpverlening:**

5.1 Onder eventhulpverlening wordt verstaan het verlenen van (medische) hulp tijdens allerlei evenementen of manifestaties, waarbij ADAB rechtstreekse leverancier is van de organisatie welke het evenement inricht.

5.2 ADAB behoudt zich het recht om een voorschot te vragen. Dit zal duidelijk in de offerte worden opgenomen. Dit voorschot moet minimum 5 kalenderdagen voor het evenement betaald worden.

5.3 Eventuele extra kosten die niet inbegrepen zijn in de offerte kunnen extra gefactureerd worden.

5.4 Indien ADAB een patiënt vervoert naar het ziekenhuis zal de patiënt een factuur ontvangen voor de vervoerskosten.

5.5 Alle medewerkers van ADAB hebben tijdens het evenement volledige toegang tot alle locaties waar het evenement plaats vindt. De KLANT is hierbij verantwoordelijk dat ADAB ten allen tijden overal doorgang heeft.

5.6 Enkel de medewerkers van ADAB en externe medische diensten hebben toegang tot de hulppost.

- 5.7 De KLANT is verplicht alle voertuigen welke ADAB inzet omnium te verzekeren op het evenemententerrein inclusief op de openbare weg voor evenementen welke op de openbare weg doorgaan.
- 5.8 De voorwaarden vermeld op de offerte blijven van kracht.
- 5.9 ADAB kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld voor organisatorische problemen met het evenement.
- 5.10 De uitvoering van de opdracht mag nooit de medewerkers van ADAB in gevaar brengen. De verantwoordelijke van ADAB oordeelt of de situatie veilig is voor zijn medewerkers.
- 5.11 ADAB zal enkel de hulpverlening voorzien op het terrein zelf en de onmiddellijke omgeving.
- 5.12 ADAB kan indien ze het nodig achten externe diensten via het hulpcentrum 100/112 oproepen. De kosten hiervan zijn nooit voor ADAB.
- 5.13 Op vraag van de FOD volksgezondheid, veiligheid van de voedselketen en leefmilieu kunnen extra middelen moeten ingezet worden. De kosten voor de extra middelen worden gefactureerd aan de KLANT. Indien ADAB deze extra middelen niet kan leveren kan ADAB met deze reden ten allen tijden de overeenkomst verbreken.
- 5.14 ADAB heeft het recht om, rekening houdende met de privacy wetgeving beeldmateriaal te maken om te gebruiken op de website of sociale media van ADAB.
- 5.15 De interventievoertuigen en ziekenwagens van ADAB moeten ten allen tijden bij de hulppost kunnen geparkeerd worden.
- 5.16 Indien ADAB geen tent voorziet om een hulppost in te richten moet de KLANT een tent of lokaal voorzien van minimum 9m<sup>2</sup> welk voorzien is van elektriciteit, verlichting en stromend water. De tent of lokaal is exclusief voor ADAB en mag nooit voor andere doeleinden gebruikt worden.
- 5.17 Indien ADAB op vraag van de KLANT enkel een hulppost inzet zullen de hulpverleners, met uitzondering van levensbedreigende aandoeningen, enkel in de hulppost operationeel zijn.
- 5.18 De hulpverleners van ADAB zullen medische zorgen verlenen waarvoor ze opgeleid en bevoegd zijn. Hulpverleners van ADAB leveren nooit paramedische zorgen (kiné, taping,...), tenzij in de offerte anders overeengekomen.
- 5.19 ADAB behoudt zich het recht om voor zijn dienstverlening externe partners in te zetten. Deze externe partners leveren de zelfde kwaliteit als ADAB.
- 5.20 Indien ADAB meer uren aanwezig moet blijven op een evenement dan opgegeven in de offerte zal vanaf 30 minuten extra aanwezigheid een bijkomend bedrag aangerekend worden, zoals voorzien op de offerte. Indien dit niet voorzien is in de offerte zal het volgende bedrag per gestart uur extra aangerekend worden: prijs offerte / aantal opgegeven uur x aantal extra uur x 2.

## **6 Medische Teams:**

6.1 Onder medische teams wordt verstaan het leveren van hulpverleners al dan niet met medisch materiaal en/of voertuigen aan een andere hulpdienst.

6.2 Indien er materiaal wordt voorzien door ADAB zal al het verbruikt materiaal aan inkoopprijs aangerekend worden aan de KLANT.

6.3 Indien een medisch team moet werken met materiaal dat geen eigendom is van ADAB, kan ADAB noch de medewerker van ADAB, verantwoordelijke worden gesteld voor schade welke werd aangericht aan dit materiaal, of door gebruik van dit materiaal aan derden.

6.4 Indien ADAB een patiënt vervoert naar het ziekenhuis, met een ziekenwagen van ADAB, zal ADAB de patiënt een factuur sturen voor de vervoerskosten.

6.5 De voorwaarden vermeld op de offerte blijven van kracht.

6.6 ADAB kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld voor organisatorische problemen met het evenement.

6.7 De uitvoering van de opdracht mag nooit de medewerkers van ADAB in gevaar brengen. De verantwoordelijke van ADAB oordeelt of de situatie veilig is voor zijn medewerkers.

6.8 De KLANT is verplicht alle voertuigen welke ADAB inzet omnium te verzekeren op het evenemententerrein inclusief op de openbare weg voor evenementen welke op de openbare weg doorgaan.

6.9 Medewerkers van ADAB zullen enkel handelingen uitvoeren waarvoor ze bevoegd zijn.

6.10 ADAB kan nooit aansprakelijk worden gesteld indien de KLANT een medewerker van ADAB een functie toekent welke deze medewerker niet mag uitvoeren.

6.11 ADAB kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld voor organisatorische problemen met het evenement.

6.12 Alle medewerkers van ADAB hebben tijdens het evenement volledige toegang tot alle locaties waar het evenement plaats vind. De KLANT is hierbij verantwoordelijk dat ADAB ten allen tijden overal doorgang heeft.

6.13 ADAB heeft het recht om, rekening houdende met de privacy wetgeving beeldmateriaal te maken om te gebruiken op de website of sociale media van ADAB.