

Algemene Gebruiksvoorwaarden

MattiMilo

Voor gebruikers van de MattiMilo-app

Aangeboden door Matti Caretech BV

Versie 1.0 - september 2026

MattiMilo – Sterk voor zorg

Samenvatting van belangrijke voorwaarden

Welkom bij MattiMilo.

MattiMilo helpt je om sterker te staan in de zorg. We vinden het belangrijk dat je weet wat je van MattiMilo kunt verwachten en welke afspraken gelden wanneer je onze app gebruikt.

Hieronder staan de belangrijkste voorwaarden in het kort. Deze samenvatting vervangt de volledige voorwaarden niet. Lees daarom ook de volledige Algemene Gebruiksvoorwaarden hieronder.

- **MattiMilo is gratis voor cliënten** - Voor het gebruik van de MattiMilo-app als cliënt brengen wij geen kosten in rekening.
- **MattiMilo helpt je om te weten wie er voor je zorgt** - Je kunt zorgafspraken vastleggen en via MattiMilo namens jou een verzoek naar de betreffende zorgorganisatie laten sturen om informatie over de aangekondigde zorgverlener te bevestigen.
- **MattiMilo screent zorgverleners niet zelf** - De werkgever en/of zorgorganisatie is verantwoordelijk voor het screenen en controleren van de zorgverlener en voor de beoordeling of deze bevoegd en bekwaam is voor de betreffende inzet. MattiMilo neemt deze verantwoordelijkheid niet over.
- **Een bevestiging komt van de zorgorganisatie** - MattiMilo vraagt geen kopieën van diploma's, certificaten, VOG's, identiteitsbewijzen of paspoorten van zorgverleners op. Wanneer een zorgorganisatie een zorgverlener bevestigt, maakt MattiMilo de door die organisatie verstrekte status en relevante informatie voor jou inzichtelijk.
- **MattiMilo verleent geen zorg** - MattiMilo is geen zorgaanbieder en geeft geen medisch advies, diagnose of behandeling. MattiMilo bepaalt ook niet welke zorg jij nodig hebt.
- **Een signaal is geen oordeel** - Als informatie niet klopt, een zorgorganisatie niet reageert of iemand anders komt dan verwacht, kan MattiMilo dit zichtbaar maken. Dit betekent niet automatisch dat iemand iets verkeerd heeft gedaan of dat sprake is van fraude.
- **Je kunt mensen die je vertrouwt betrekken** - Je kunt bijvoorbeeld een familielid, mantelzorger, vriend of betrouwbare buur uitnodigen. Jij bepaalt welke rechten deze persoon binnen MattiMilo krijgt.

- **Na de zorg kun je aangeven hoe de afspraak volgens jou is gegaan** - MattiMilo gebruikt daarvoor zoveel mogelijk eenvoudige, vooraf vastgestelde antwoorden. Jouw antwoorden geven jouw ervaring en waarneming weer.
- **De SOS-functie is geen vervanging voor 112** - Met de SOS-functie kun je aangewezen contactpersonen om hulp vragen. MattiMilo is geen alarmcentrale en kan niet garanderen dat iemand onmiddellijk reageert. Bij direct levensgevaar of een andere acute noodsituatie waarbij professionele hulp nodig is, bel je 112.
- **Gebruik MattiMilo zorgvuldig** - Vul gegevens zo goed mogelijk en naar waarheid in, bescherm de toegang tot je account en gebruik de app en SOS-functie niet voor misbruik of onrechtmatige doeleinden. Matti Caretech BV kan anders accounts deactiveren als deze niet voldoen aan de voorwaarden.
- **Je kunt stoppen met MattiMilo** - Je kunt je account verwijderen via instellingen in de MattiMilo-app. De aan jou gekoppelde persoonsgegevens worden daarna binnen maximaal 30 dagen verwijderd, tenzij bepaalde gegevens op grond van een wettelijke verplichting langer moeten worden bewaard.
- **Nederlands recht is van toepassing** – Daarbij blijven de dwingendrechtelijke rechten die je als consument hebt gewoon gelden.

Volledige Algemene Gebruiksvoorwaarden MattiMilo

1. Over MattiMilo en deze voorwaarden

1.1

Deze Algemene Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de mobiele MattiMilo-app door cliënten en andere personen die de app overeenkomstig deze voorwaarden mogen gebruiken.

MattiMilo wordt aangeboden door:

Matti Caretech BV

KvK-nummer: [42117759](#)

Correspondentieadres: **Burgemeester Drijbersingel 51, 8021 JB Zwolle**

E-mail: contact@mattimilo.nl

Website: www.mattimilo.nl

1.2

In deze voorwaarden bedoelen we met:

MattiMilo: de mobiele applicatie MattiMilo en de functionaliteiten die Matti Caretech BV daarin aan gebruikers aanbiedt.

Wij, ons of Matti Caretech: Matti Caretech BV.

Gebruiker: de natuurlijke persoon die de MattiMilo-app gebruikt.

Clïënt: de persoon voor wie zorgafspraken en andere functies binnen MattiMilo worden gebruikt.

Contactpersoon: een persoon die door een cliënt via MattiMilo is uitgenodigd en die deze uitnodiging heeft geaccepteerd.

Zorgverlener: de persoon die zorg of ondersteuning aan een cliënt verleent of volgens de zorgafpraak zal verlenen.

Zorgorganisatie: de organisatie die verantwoordelijk is voor of betrokken is bij de inzet van een zorgverlener.

Zorginkoper: een organisatie of bevoegde functionaris die binnen de toepasselijke wettelijke en contractuele kaders betrokken is bij de inkoop, financiering of controle van zorg.

1.3

Deze voorwaarden hebben betrekking op de **mobiele MattiMilo-app voor cliënten en gebruikers**.

Voor professionele webomgevingen van MattiMilo voor bijvoorbeeld zorgorganisaties en zorginkopers kunnen afzonderlijke overeenkomsten en voorwaarden gelden.

2. Akkoord met de voorwaarden

2.1

Wanneer je een MattiMilo-account aanmaakt, vragen wij je akkoord te gaan met deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

2.2

Lees de voorwaarden voordat je akkoord gaat. Als je niet met de voorwaarden akkoord wilt gaan, kun je geen account aanmaken en de functies waarvoor een account nodig is niet gebruiken.

2.3

Onze Privacyverklaring staat los van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden. Daarin leggen we uit welke persoonsgegevens MattiMilo verwerkt, waarom we dat doen, met wie gegevens kunnen worden gedeeld, hoe we ze beschermen en welke privacyrechten je hebt.

3. Wie mag MattiMilo gebruiken?

3.1

MattiMilo is ontwikkeld voor mensen die zorg of ondersteuning ontvangen en voor personen die hen daarbij, binnen de daarvoor verleende rechten, ondersteunen.

3.2

Niet iedere gebruiker hoeft de app volledig zelfstandig te kunnen gebruiken. MattiMilo biedt daarom mogelijkheden om vertrouwde personen te betrekken.

3.3 Minderjarigen en vertegenwoordiging

MattiMilo kan ook worden gebruikt door of voor een cliënt die jonger is dan 18 jaar.

Wanneer voor het aanmaken of gebruiken van een MattiMilo-account toestemming van een ouder, voogd of andere wettelijke vertegenwoordiger nodig is, moet deze toestemming worden gegeven voordat de minderjarige de betreffende functies van MattiMilo kan gebruiken.

MattiMilo kan daarbij vragen naar gegevens die nodig zijn om vast te leggen wie de toestemming heeft gegeven, wat de relatie van deze persoon tot de minderjarige is en wanneer de toestemming is gegeven.

Een ouder, voogd of andere wettelijke vertegenwoordiger die namens een minderjarige handelt, moet bevoegd zijn om de minderjarige te vertegenwoordigen.

Toestemming die via MattiMilo wordt gegeven, kan weer worden ingetrokken. De gevolgen daarvan voor het account en de toegang tot MattiMilo worden duidelijk gemaakt wanneer de toestemming wordt ingetrokken.

Welke toestemming of vertegenwoordiging nodig is, hangt af van de leeftijd van de minderjarige, de betreffende functie van MattiMilo en de toepasselijke wetgeving.

4. Wat doet MattiMilo?

4.1

MattiMilo is ontwikkeld om cliënten meer inzicht, ondersteuning en veiligheid rondom hun zorgafspraken te bieden.

Afhankelijk van de beschikbare functies kun je MattiMilo onder andere gebruiken om:

Zorgafspraken vast te leggen; informatie te krijgen over de aangekondigde zorgverlener; namens jou een verificatieverzoek naar een zorgorganisatie te laten sturen; te volgen of een zorgorganisatie daarop heeft gereageerd; na een zorgafpraak aan te geven hoe de zorg volgens jou is verlopen; vertrouwde contactpersonen te betrekken; hulp te vragen wanneer je je onveilig voelt; en bij een onverwachte persoon aan de deur navraag bij de genoemde zorgorganisatie te laten doen.

4.2

Niet alle functies hoeven op ieder moment voor iedere gebruiker beschikbaar te zijn. Sommige functies kunnen afhankelijk zijn van deelname of medewerking van een zorgorganisatie, zorginkoper of andere partij.

5. MattiMilo verleent zelf geen zorg

5.1

Matti Caretech BV is door het aanbieden van de MattiMilo-app niet de zorgaanbieder die jouw zorg uitvoert.

5.2

MattiMilo stelt geen diagnose, bepaalt niet welke behandeling of zorg je nodig hebt en geeft geen medisch advies.

5.3

MattiMilo vervangt geen zorgverlener, arts, zorgorganisatie, wettelijke vertegenwoordiger, toezichthouder, hulpdienst of andere professionele instantie.

5.4

Vragen over jouw zorg, behandeling of medische situatie moeten worden besproken met de daarvoor verantwoordelijke zorgprofessional of zorgorganisatie.

6. Verificatie van een aangekondigde zorgverlener

6.1

Wanneer er een zorgverlener bij jou wordt verwacht, kan MattiMilo jou de mogelijkheid geven om namens jou een verzoek naar de betreffende zorgorganisatie te laten sturen.

6.2

Daarbij kan de zorgorganisatie worden gevraagd om te bevestigen dat de betreffende zorgverlener bij haar bekend is, dat de voor de inzet vereiste screening en controles zijn uitgevoerd en dat de organisatie de zorgverlener bevoegd en bekwaam acht voor de inzet waarvoor deze medewerker bij jou wordt ingezet.

6.3

De verantwoordelijkheid voor de screening en beoordeling van de zorgverlener ligt bij de betreffende werkgever en/of zorgorganisatie.

MattiMilo voert deze screening en beoordeling niet zelf uit.

6.4

MattiMilo vraagt in dit proces geen kopieën op van diploma's, certificaten, VOG's, identiteitsbewijzen of paspoorten van zorgverleners.

MattiMilo kan wel de door de zorgorganisatie verstrekte bevestiging, status en, waar relevant, een geldigheids- of vervaldatum registreren en zichtbaar maken.

6.5

Een bevestiging in MattiMilo betekent dat de betreffende zorgorganisatie de weergegeven informatie heeft bevestigd.

Een dergelijke bevestiging is **geen door MattiMilo afgegeven keurmerk of zelfstandige garantie** over de zorgverlener.

6.6

MattiMilo kan niet garanderen dat informatie die een zorgorganisatie of andere derde aan MattiMilo verstrekt altijd volledig, actueel of juist is.

Dat neemt niet weg dat MattiMilo zich ervoor inspant om de ontvangen informatie correct weer te geven.

7. Als een zorgorganisatie niet reageert

7.1

Het kan voorkomen dat een zorgorganisatie niet, niet tijdig of niet duidelijk reageert op een verzoek.

MattiMilo kan de status daarvan aan jou laten zien.

7.2

Het uitblijven van een bevestiging betekent op zichzelf niet dat de betreffende zorgverlener onbevoegd, onbekwaam of onbetrouwbaar is.

7.3

Waar dit binnen MattiMilo beschikbaar en juridisch toegestaan is, kan een bevoegde zorginkoper of andere bevoegde partij betrokken worden bij verdere navraag of controle.

De voorwaarden waaronder een dergelijke partij toegang krijgt, worden mede bepaald door de toepasselijke wetgeving en de aan die partij verleende bevoegdheden.

8. Een andere of onverwachte zorgverlener

8.1

Het kan voorkomen dat iemand anders zorg verleent dan degene die vooraf was aangekondigd.

Na een zorgafpraak kan MattiMilo je daarom vragen of de aangekondigde zorgverlener daadwerkelijk de zorg heeft verleend.

8.2

Wanneer iemand anders is gekomen, kun je de naam van de daadwerkelijke zorgverlener invoeren.

Dit veld is bedoeld voor de naam van deze persoon en niet voor medische informatie, beschuldigingen of andere opmerkingen.

8.3

Staat er iemand voor de deur die niet overeenkomt met de informatie in MattiMilo, dan kan de app je de mogelijkheid bieden om de naam die deze persoon opgeeft en de genoemde zorgorganisatie in te voeren.

MattiMilo kan deze informatie vervolgens namens jou aan de genoemde zorgorganisatie voorleggen om navraag te doen.

8.4

MattiMilo voert de controle van de persoon aan de deur niet zelf uit. De betreffende zorgorganisatie kan aangeven of de persoon bij haar bekend is en of de inzet bij de zorgafpraak klopt.

8.5

MattiMilo beslist niet of jij iemand wel of niet binnenlaat.

Ook wanneer een zorgorganisatie iemand bevestigt, blijf je vrij om te beslissen of je de deur opent.

Voel je je onveilig of vertrouw je de situatie niet, dan kun je gebruikmaken van de beschikbare hulpfuncties. Bij acute nood bel je 112.

9. Jouw ervaring na de zorgafpraak

9.1

Na een zorgafpraak kan MattiMilo je vragen hoe de afspraak volgens jou is verlopen.

Daarbij kunnen bijvoorbeeld vragen worden gesteld over of de aangekondigde persoon daadwerkelijk kwam, of de zorg ongeveer op het afgesproken moment plaatsvond, of de afspraak ongeveer de afgesproken duur had en of de afgesproken zorg volgens jou is uitgevoerd.

9.2

MattiMilo gebruikt hiervoor zoveel mogelijk vooraf vastgestelde antwoordmogelijkheden.

Er is geen algemeen vrij tekstveld voor cliëntfeedback.

9.3

De antwoorden die jij geeft, zijn jouw **ervaring en waarneming** van de zorgafpraak.

MattiMilo stelt op basis daarvan niet zelfstandig vast wat er feitelijk of juridisch is gebeurd.

9.4

Een verschil tussen de geplande of geregistreerde zorg en jouw antwoorden is een signaal.

Zo'n signaal betekent niet automatisch dat een zorgverlener of zorgorganisatie een fout heeft gemaakt, regels heeft overtreden of fraude heeft gepleegd.

9.5

Waar dit is toegestaan, kunnen dergelijke signalen beschikbaar worden gesteld aan bevoegde partijen zodat zij kunnen beoordelen of navraag, controle of een andere actie nodig is.

10. Contactpersonen en mensen die jou ondersteunen

10.1

Je kunt binnen MattiMilo personen die je vertrouwt uitnodigen om je te ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld een familielid, vriend, mantelzorger of betrouwbare buur zijn.

10.2

Wanneer je iemand als contactpersoon wilt toevoegen, stuurt MattiMilo namens jou een uitnodiging per e-mail naar het door jou opgegeven e-mailadres.

De uitgenodigde persoon kan via de link in de e-mail naar MattiMilo gaan en de uitnodiging accepteren of afwijzen.

Pas na acceptatie wordt deze persoon als contactpersoon aan jou gekoppeld.

10.3

Je bepaalt welke rechten een contactpersoon krijgt. Afhankelijk van de beschikbare instellingen kan iemand bijvoorbeeld:

alleen noodcontact zijn;
mogen meekijken; of
afspraken mogen beheren.

10.4

De toegang van een contactpersoon is beperkt tot de rechten die door de cliënt aan deze persoon zijn toegekend. De cliënt kan deze rechten in de app wijzigen. Een contactpersoon kan de aan hem of haar toegekende rechten niet zelfstandig uitbreiden.

De cliënt kan de koppeling met een contactpersoon op ieder moment beëindigen door de contactpersoon in de app te verwijderen.

Wanneer een contactpersoon wordt verwijderd, wordt de koppeling beëindigd. De aan deze koppeling verbonden persoonsgegevens worden binnen maximaal 30 dagen verwijderd, tenzij en voor zover een wettelijke verplichting of een andere geldige wettelijke grondslag vereist dat bepaalde gegevens langer worden bewaard.

10.5

Nodig alleen personen uit die je vertrouwt en controleer zorgvuldig of je het juiste e-mailadres gebruikt.

11. SOS en hulp vragen

11.1

MattiMilo bevat een SOS-functie waarmee je in bepaalde situaties snel en discreet om hulp kunt vragen.

11.2

Je kunt daarbij met vooraf vastgestelde keuzes aangeven welke hulp je nodig hebt, bijvoorbeeld dat je wilt dat iemand langskomt of dat je gebeld wilt worden.

11.3

Een SOS-melding wordt verzonden naar de contactpersonen die daarvoor binnen MattiMilo zijn aangewezen en, wanneer dit voor jouw situatie is ingericht, naar andere daarvoor bevoegde ontvangers.

Een aangewezen contactpersoon ontvangt de SOS-melding **in de MattiMilo-app op zijn of haar telefoon**. Daarnaast ontvangt de contactpersoon **een pushmelding met een geluidssignaal**, zodat deze erop wordt geattendeerd dat er een SOS-melding is binnengekomen.

Voor het ontvangen van een pushmelding kan het nodig zijn dat meldingen voor MattiMilo op de telefoon van de contactpersoon zijn toegestaan.

11.4

MattiMilo is geen alarmcentrale.

Een SOS-melding via MattiMilo is geen melding aan 112.

MattiMilo kan niet garanderen dat een contactpersoon of andere ontvanger de melding onmiddellijk ontvangt, ziet of daarop onmiddellijk reageert.

11.5

Vanuit de SOS-omgeving kan MattiMilo de mogelijkheid bieden om rechtstreeks 112 te bellen.

Bij direct levensgevaar of een andere acute noodsituatie waarbij professionele hulp nodig is, bel je 112.

11.6

Wanneer een ontvanger via MattiMilo aangeeft dat hij of zij actie onderneemt, kan MattiMilo deze status aan jou tonen.

Dit is informatie die door de betreffende persoon wordt doorgegeven en geen garantie van MattiMilo dat hulp op een bepaald tijdstip aanwezig zal zijn.

12. Jouw account en beveiliging

12.1

Voor het gebruik van de persoonlijke functies van MattiMilo heb je een account nodig.

12.2 Juiste persoonsgegevens

Bij de registratie moet je jouw **eigen, juiste en actuele persoonsgegevens** invullen. Het gaat om je e-mailadres, voornaam, geboortenaam, eventueel je huidige achternaam, geboortedatum, postcode en huisnummer.

Vul je naam in zoals deze op je paspoort of identiteitskaart staat. Dit is belangrijk omdat MattiMilo deze gegevens gebruikt om jou bij de zorgorganisatie en/of zorginkoper die bij jouw zorg betrokken is te laten herkennen.

Wanneer vanuit MattiMilo een verzoek of melding aan een zorgorganisatie of zorginkoper wordt gestuurd, worden deze gegevens aan de betreffende organisatie verstrekt zodat zij in haar eigen administratie kan controleren of jij bij haar bekend bent als cliënt aan wie zorg wordt verleend of voor wie zorg wordt ingekocht of betaald.

MattiMilo vraagt hiervoor niet om je BSN.

Gebruik daarom je eigen persoonsgegevens en je eigen e-mailadres. Als de gegevens niet overeenkomen met de gegevens waaronder je bij de betreffende organisatie bekend bent, kan het zijn dat de organisatie jou niet als cliënt kan herkennen.

12.3

Je account is persoonlijk. Geef anderen geen toegang tot jouw persoonlijke inlogmiddelen.

Wil je iemand laten meekijken of ondersteunen, gebruik dan de daarvoor bedoelde contactpersoon- en toegangsfuncties van MattiMilo.

12.4

MattiMilo maakt gebruik van een inloglink die naar jouw geregistreerd e-mailadres wordt gestuurd. Deze inloglink is 15 minuten geldig.

Daarnaast kan MattiMilo het gebruik van een persoonlijk zescijferige pincode op het apparaat ondersteunen.

12.5

Als je biometrische ontgrendeling van je iPhone of Androidtoestel gebruikt, blijven de biometrische gegevens op jouw apparaat.

MattiMilo ontvangt, verwerkt of bewaart jouw biometrische gegevens niet.

12.6

Denk je dat iemand zonder toestemming toegang tot je account heeft gekregen, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

13. Zorgvuldig gebruik van MattiMilo

13.1

Wij vragen je MattiMilo zorgvuldig te gebruiken en gegevens naar beste weten juist in te vullen.

13.2

Je mag MattiMilo niet gebruiken om:

Onrechtmatig toegang te krijgen tot accounts, systemen of gegevens van anderen; bewust onjuiste informatie te verstrekken met het doel anderen te misleiden of schade toe te brengen; de beveiliging van MattiMilo te omzeilen; de werking van MattiMilo opzettelijk te verstoren; persoonsgegevens van anderen onrechtmatig te verzamelen of te verspreiden; de

SOS-functie bewust te misbruiken; of MattiMilo voor andere onrechtmatige doeleinden te gebruiken.

13.3

Een vergissing bij het invullen van gegevens is niet hetzelfde als misbruik. Waar mogelijk moet je onjuiste informatie corrigeren zodra je merkt dat deze niet klopt.

14. Beschikbaarheid van MattiMilo

14.1

Wij doen ons best om MattiMilo veilig en goed beschikbaar te houden.

14.2

Wij kunnen echter niet garanderen dat de app altijd zonder onderbreking, vertraging of technische fout beschikbaar is.

Storingen kunnen bijvoorbeeld ontstaan door onderhoud, internet- of telefoonverbindingen, storingen bij externe dienstverleners, updates of omstandigheden buiten onze redelijke invloed.

14.3

Juist daarom mag je voor situaties waarin onmiddellijke professionele noodhulp noodzakelijk is niet uitsluitend vertrouwen op de SOS-functie van MattiMilo.

15. Wijzigingen en updates van de app

15.1

MattiMilo kan worden aangepast of bijgewerkt om bijvoorbeeld functies te verbeteren, beveiligingsproblemen op te lossen, aan wetgeving te voldoen of nieuwe functionaliteiten beschikbaar te maken.

15.2

Sommige updates kunnen noodzakelijk zijn voor een veilige en goede werking van de app.

15.3

Wanneer een wijziging belangrijke gevolgen heeft voor jouw gebruik van MattiMilo, informeren wij je daarover voor zover dat redelijkerwijs nodig of wettelijk verplicht is.

16. Intellectuele eigendom

16.1

De intellectuele eigendomsrechten op MattiMilo, waaronder de software, naam, vormgeving, teksten, logo's en andere door Matti Caretech ontwikkelde onderdelen, behoren toe aan Matti Caretech BV of haar licentiegevers.

16.2

Zolang je deze voorwaarden naleeft, krijg je een persoonlijk, beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de MattiMilo-app te gebruiken voor het doel waarvoor deze beschikbaar is gesteld.

16.3

Je mag MattiMilo niet zonder toestemming kopiëren, verkopen, commercieel exploiteren of proberen de software te reverse-engineeren, behalve voor zover de wet een dergelijke beperking niet toestaat.

16.4

Gegevens die jij zelf via MattiMilo verstrekt, worden door deze voorwaarden niet automatisch eigendom van Matti Caretech BV.

17. Persoonsgegevens en privacy

17.1

Bij het gebruik van MattiMilo worden persoonsgegevens verwerkt.

Hoe wij met persoonsgegevens omgaan, staat beschreven in de **Privacyverklaring MattiMilo**.

17.2

MattiMilo is niet bedoeld voor het invoeren van diagnoses, aandoeningen, medicatie, behandelplannen of andere medische informatie.

Gebruik naamvelden en andere specifieke invoervelden alleen voor het doel waarvoor zij zijn bedoeld.

17.3

De privacyverklaring en deze Algemene Gebruiksvoorwaarden hebben ieder een eigen functie. Deze voorwaarden regelen het gebruik van MattiMilo; de privacyverklaring legt uit hoe persoonsgegevens worden verwerkt.

18. Diensten van derden

18.1

Voor de werking van MattiMilo kunnen technische diensten van derden worden gebruikt, bijvoorbeeld voor hosting, e-mail, pushmeldingen, beveiliging of andere technische ondersteuning.

18.2

Voor zover deze partijen persoonsgegevens voor MattiMilo verwerken, wordt dit geregeld overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en onze Privacyverklaring.

18.3

Wanneer je vanuit MattiMilo gebruikmaakt van een externe dienst, bijvoorbeeld om rechtstreeks telefonisch contact op te nemen, kunnen daarnaast de voorwaarden van die externe dienst gelden.

19. Gratis gebruik door cliënten

19.1

Het gebruik van de MattiMilo-app wordt aan cliënten gratis aangeboden.

19.2

Voor het gebruik van de cliëntapp wordt door Matti Caretech BV geen abonnement of aankoopbedrag aan de cliënt in rekening gebracht.

19.3

Normale kosten van je eigen internetverbinding, mobiele abonnement of telefoongesprekken vallen niet onder de gratis beschikbaarstelling van MattiMilo.

19.4

Als MattiMilo in de toekomst betaalde diensten voor cliënten introduceert of voor bepaalde aanvullende functionaliteiten een vergoeding gaat vragen, worden daarvoor niet automatisch kosten in rekening gebracht.

Je wordt vooraf duidelijk geïnformeerd over de prijs en de voorwaarden die voor de betaalde dienst of functionaliteit gelden. Voor zover jouw instemming nodig is om van een betaalde dienst of functionaliteit gebruik te maken, vragen wij dit vooraf.

20. Opschorting, beëindiging en verwijdering van een account

20.1

Je kunt op ieder moment stoppen met het gebruik van MattiMilo. Je kunt je account verwijderen via **instellingen** in de MattiMilo-app door te kiezen **“Verwijder account”**.

Na het verwijderen van je account worden de aan jouw account gekoppelde persoonsgegevens **binnen maximaal 30 dagen verwijderd**, tenzij Matti Caretech BV bepaalde gegevens op grond van een wettelijke verplichting langer moet bewaren.

20.2

Wij kunnen de toegang tot een account tijdelijk beperken of opschorten wanneer dit redelijkerwijs noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij een ernstig beveiligingsrisico, vermoeden van misbruik, ongeautoriseerde toegang, een wettelijke verplichting of een ernstige overtreding van deze voorwaarden.

Bij de keuze voor een maatregel houden wij, voor zover de omstandigheden dat toelaten, rekening met de aard en ernst van de situatie en kiezen wij niet voor een zwaardere maatregel dan redelijkerwijs noodzakelijk is.

20.3

Waar de omstandigheden dit toelaten, zullen wij de gebruiker informeren over de reden van een beperking of opschorting en bieden wij de gebruiker de gelegenheid om daarop te reageren of het probleem te herstellen.

Dit kan achterwege blijven wanneer onmiddellijk handelen redelijkerwijs noodzakelijk is, bijvoorbeeld vanwege een ernstige beveiligingsrisico, ongeautoriseerde toegang, bewust misbruik van de SOS-functie, fraude, gevaar voor anderen of een wettelijke verplichting.

20.4

Matti Caretech kan een account definitief beëindigen wanneer een gebruiker ernstig of herhaaldelijk in strijd met deze voorwaarden handelt en voortzetting van het account redelijkerwijs niet van Matti Caretech kan worden verlangd.

Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn bij bewust en ernstig of herhaald misbruik van MattiMilo, bewust misbruik van de SOS-functie, het bewust verstrekken van onjuiste informatie met het doel anderen te misleiden of schade toe te brengen, het opzettelijk aantasten of omzeilen van de beveiliging van MattiMilo, of handelen via MattiMilo dat een strafbaar feit of een onrechtmatige daad jegens Matti Caretech, andere gebruikers of derden oplevert.

In beginsel wordt eerst een minder vergaande maatregel toegepast, zoals een waarschuwing, tijdelijke beperking of opschorting, wanneer daarmee redelijkerwijs kan worden volstaan. Bij een ernstige situatie kan Matti Caretech het account onmiddellijk beëindigen wanneer een minder vergaande maatregel redelijkerwijs niet voldoende is.

Een vergissing bij het invoeren of gebruiken van gegevens is niet hetzelfde als misbruik en vormt op zichzelf geen grond voor definitieve beëindiging.

Voordat wij een account definitief beëindigen, informeren wij de gebruiker over de reden en bieden wij, waar dat redelijkerwijs mogelijk is, de gelegenheid om daarop te reageren of het probleem te herstellen. Dit kan achterwege blijven wanneer onmiddellijk handelen noodzakelijk is vanwege de aard of ernst van de situatie of wanneer voorafgaande kennisgeving wettelijk niet is toegestaan.

20.5

Na verwijdering of beëindiging van een account worden persoonsgegevens verwijderd overeenkomstig onze Privacyverklaring en de toepasselijke wetgeving. Gegevens kunnen langer worden bewaard wanneer en voor zover daarvoor een wettelijke verplichting of andere geldige wettelijke grondslag bestaat.

Ben je het niet eens met een beperking, opschorting of beëindiging van je account, dan kun je contact met ons opnemen via contact@mattimilo.nl. Wij beoordelen jouw reactie en informeren je over de uitkomst.

21. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

21.1

Matti Caretech is verantwoordelijk voor de MattiMilo-dienst voor zover dit uit de overeenkomst en de toepasselijke wetgeving voortvloeit.

21.2

Matti Caretech is niet de werkgever of opdrachtgever van de zorgverleners die bij cliënten worden ingezet en neemt de wettelijke verantwoordelijkheden van de betreffende zorgorganisatie niet over.

21.3

De betreffende zorgorganisatie blijft verantwoordelijk voor haar eigen screening, controles, verklaringen en beoordeling van de bevoegdheid en bekwaamheid van haar zorgverleners.

21.4

MattiMilo faciliteert de uitwisseling en inzichtelijkheid van informatie. Wij kunnen niet instaan voor de juistheid van informatie die door een cliënt, contactpersoon, zorgorganisatie, zorgverlener, zorginkoper of andere derde aan MattiMilo wordt verstrekt.

Wij zijn wel verantwoordelijk voor onze eigen verplichtingen met betrekking tot de werking van de MattiMilo-dienst overeenkomstig de wet en deze overeenkomst.

21.5

Een bevestiging, status, melding of signaal in MattiMilo mag niet worden opgevat als een zelfstandige garantie van Matti Caretech dat een persoon betrouwbaar is, dat een zorgafpraak daadwerkelijk op een bepaalde manier zal verlopen of dat geen incident kan plaatsvinden.

21.6

MattiMilo neemt geen medische beslissingen en geeft geen medisch advies. Matti Caretech is daarom niet verantwoordelijk voor medische beslissingen die door gebruikers of zorgprofessionals worden genomen.

21.7

Niets in deze voorwaarden is bedoeld om aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken voor zover een dergelijke uitsluiting of beperking volgens dwingend Nederlands recht niet is toegestaan.

22. Overmacht

Matti Caretech is niet verantwoordelijk voor het niet of vertraagd kunnen nakomen van verplichtingen wanneer dit wordt veroorzaakt door omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar invloed liggen, voor zover en zolang de wet dit toestaat.

Daaronder kunnen bijvoorbeeld ernstige internet- of telecommunicatiestoringen, uitval van essentiële infrastructuur, overheidsmaatregelen of andere uitzonderlijke omstandigheden vallen.

Deze bepaling beperkt niet de rechten die je op grond van dwingend consumentenrecht hebt.

23. Wijziging van deze voorwaarden en MattiMilo

23.1

Wij kunnen deze Algemene Gebruiksvoorwaarden of MattiMilo wijzigen wanneer daarvoor een redelijke aanleiding bestaat, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in MattiMilo, beveiliging, technische ontwikkelingen, wet- en regelgeving of de manier waarop de dienst wordt aangeboden.

23.2

Een wijziging van MattiMilo waarvoor je niet afzonderlijk hoeft te betalen, kan worden doorgevoerd wanneer daarvoor een geldige reden bestaat. Als een wijziging belangrijke gevolgen heeft voor jouw toegang tot of gebruik van MattiMilo, informeren wij je daar duidelijk en tijdig over voordat de wijziging ingaat.

23.3

Als een wijziging meer dan een geringe negatieve invloed heeft op jouw toegang tot of gebruik van MattiMilo, heb je de rechten die de wet je in dat geval geeft, waaronder - wanneer dat wettelijk van toepassing is - het recht om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

23.4

Als voor een wijziging volgens de wet opnieuw jouw uitdrukkelijke instemming of toestemming nodig is, zullen wij die vragen voordat de betreffende wijziging voor jou wordt toegepast.

24. Apple App Store en Google Play

24.1

Wanneer je MattiMilo downloadt via de Apple App Store of Google Play, gelden naast deze Algemene Gebruiksvoorwaarden ook de toepasselijke voorwaarden van Apple respectievelijk Google voor het gebruik van hun platform en diensten.

24.2

De overeenkomst over het gebruik van MattiMilo waarop deze voorwaarden betrekking hebben, wordt gesloten tussen jou en Matti Caretech BV. Apple en Google zijn geen partij bij deze overeenkomst.

24.3

Matti Caretech BV is verantwoordelijk voor MattiMilo en voor het onderhoud en de ondersteuning van de app voor zover dit uit de wet en deze voorwaarden voortvloeit.

Apple en Google zijn niet verantwoordelijk voor het onderhoud of de ondersteuning van MattiMilo en hebben geen verplichting om via MattiMilo zorg, ondersteuning of noodhulp te verlenen.

24.4 Aanvullende voorwaarden voor Apple

Wanneer je MattiMilo via de Apple App Store hebt verkregen, gelden daarnaast de volgende bepalingen:

a. Licentie

Je krijgt een persoonlijk, beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om MattiMilo te gebruiken op Apple-apparaten die je bezit of beheert en voor zover toegestaan volgens de toepasselijke gebruiksregels van Apple.

b. Onderhoud en ondersteuning

Matti Caretech BV, en niet Apple, is verantwoordelijk voor het onderhoud en de ondersteuning van MattiMilo voor zover dit op grond van de wet of deze voorwaarden vereist is.

c. Garantie

Voor zover voor MattiMilo wettelijke of andere toepasselijke garanties gelden, is Matti Caretech BV daarvoor verantwoordelijk.

Wanneer MattiMilo niet aan een toepasselijke garantie voldoet, kun je Apple daarvan op de hoogte stellen. Voor zover op grond van de voorwaarden van Apple van toepassing, kan Apple de voor de app betaalde aankoopprijs terugbetalen. Omdat de MattiMilo-app momenteel gratis wordt aangeboden, bedraagt deze aankoopprijs € 0.

d. Aanspraken met betrekking tot MattiMilo

Matti Caretech BV, en niet Apple, is verantwoordelijk voor de behandeling van aanspraken van jou of derden die betrekking hebben op MattiMilo of jouw bezit of gebruik daarvan, waaronder voor zover van toepassing aanspraken over productaansprakelijkheid, het niet voldoen aan toepasselijke wettelijke vereisten en consumentenrechtelijke aanspraken.

e. Intellectuele-eigendomsrechten

Wanneer een derde stelt dat MattiMilo of jouw gebruik daarvan inbreuk maakt op intellectuele-eigendomsrechten van die derde, is Matti Caretech BV, en niet Apple, verantwoordelijk voor de behandeling daarvan voor zover dit volgens de toepasselijke wetgeving vereist is.

f. Voorwaarden van derden

Bij het gebruik van MattiMilo moet je toepasselijke voorwaarden van derden naleven, bijvoorbeeld de voorwaarden van je internet- of mobiele dienstverlener.

g. Export- en sanctieregels

Je verklaart dat je niet gevestigd bent in een land of gebied waarop een embargo van de overheid van de Verenigde Staten van toepassing is of dat door die overheid is aangewezen als een gebied dat terrorisme ondersteunt, en dat je niet voorkomt op een lijst van verboden of beperkte partijen van de overheid van de Verenigde Staten.

h. Apple als derden-begunstigde

Apple en haar dochterondernemingen zijn derden-begunstigden van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden voor zover deze betrekking hebben op de via de Apple App Store verkregen versie van MattiMilo. Na jouw aanvaarding van deze voorwaarden heeft Apple het recht om de voor Apple relevante bepalingen van deze voorwaarden als derden-begunstigde tegenover jou af te dwingen.

25. Klachten en contact

Heb je een vraag of klacht over MattiMilo of deze voorwaarden, neem dan contact met ons op.

Matti Caretech BV

Burgemeester Drijbersingel 51

8021 JB Zwolle

E-mail: contact@mattimilo.nl

Voor vragen over persoonsgegevens kun je gebruikmaken van:

privacy@mattimilo.nl

Wij proberen een klacht eerst samen met jou op te lossen.

26. Toepasselijk recht en geschillen

26.1

Op deze voorwaarden en de overeenkomst voor het gebruik van MattiMilo is Nederlands recht van toepassing.

26.2

Deze rechtskeuze ontnemt een consument niet de bescherming die hij of zij heeft op grond van dwingendrechtelijke bepalingen die anders van toepassing zouden zijn.

26.3

Bij een geschil proberen Matti Caretech en de gebruiker eerst samen tot een oplossing te komen.

Als dat niet lukt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de **Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle**, tenzij op grond van dwingend recht een andere rechter bevoegd is.

27. Slotbepalingen

27.1

Als een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt te zijn, betekent dit niet automatisch dat de overige bepalingen ook ongeldig zijn.

27.2

Het niet onmiddellijk afdwingen van een recht betekent niet dat Matti Caretech afstand doet van dat recht.

27.3

Matti Caretech kan haar rechten en verplichtingen met betrekking tot MattiMilo alleen overdragen voor zover dit wettelijk is toegestaan en de rechten van gebruikers daarbij worden gerespecteerd.

27.4

De Nederlandse versie van deze voorwaarden is de oorspronkelijke versie.

MattiMilo

Sterk voor zorg

Wij vinden dat iedereen recht heeft op veilige zorg.

MattiMilo helpt je om meer inzicht te krijgen in wie er voor je zorgt, vertrouwde mensen te betrekken en om hulp te vragen wanneer iets niet klopt of wanneer je je onveilig voelt.

Meer ogen.

Meer oren.

Meer veiligheid.