

# ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN



# Inhoud

Artikel 1. Definities.....	3
Artikel 2. De Algemene Voorwaarden.....	4
Artikel 3. De Overeenkomst.....	5
Artikel 4. Dienstverlening.....	5
Artikel 5. Verantwoordelijkheden van Zorgverlener.....	5
Artikel 6. Privacy en geheimhouding.....	6
Artikel 7. Toegang tot de Dienst en Gebruikers.....	6
Artikel 8. Gebruik van de Dienst.....	7
Artikel 9. Prijs en betaling.....	7
Artikel 10. IE-rechten.....	8
Artikel 11. Aansprakelijkheid.....	9
Artikel 12. Overmacht.....	10
Artikel 13. Duur en beëindiging.....	10
Artikel 14. Uitfasering.....	11
Artikel 15. Klachtenprocedure.....	11
Artikel 16. Slotbepalingen.....	12

## Artikel 1. Definities

1. In deze voorwaarden en de Overeenkomst hebben de volgende met hoofdletters aangeduide termen steeds de hiernavolgende betekenis:

<b>Account</b>	De persoonlijke omgeving van de Zorgverlener, waartoe zij toegang krijgt met behulp van de Inloggegevens. Toegang tot een Account is beperkt tot maximaal één Gebruiker;
<b>Algemene Voorwaarden</b>	Deze algemene voorwaarden van Leverancier inclusief bijbehorende Bijlagen;
<b>Content</b>	Alle informatie, waaronder gegevens, documenten en materialen, die Zorgverlener en Gebruikers op enigerlei wijze via de Dienst ter beschikking stellen of uitwisselen, waaronder maar niet beperkt tot documenten die geüpload worden en persoonsgegevens;
<b>Derde(n)</b>	natuurlijke of rechtspersonen die geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst, anders dan de Gebruiker;
<b>Dienst</b>	De Dienst(en) die Leverancier aan Zorgverlener levert, bestaande uit onder meer een verzameling van softwarecomponenten en eventuele koppelingen met diensten van Derden.
<b>Gebruiker</b>	Een persoon of entiteit die door de Zorgverlener is geautoriseerd en in staat gesteld om toegang te krijgen tot een Account en gebruik te maken van de Dienst;
<b>Inloggegevens</b>	De gebruikersnaam en eventuele extra beveiligingsinformatie van Zorgverlener of Gebruikers waarmee zij toegang krijgen tot het Account en gebruik kunnen maken van de Dienst;
<b>IE-rechten</b>	Alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen en knowhow en hiermee verwante rechten;
<b>Zorgverlener</b>	De partij met wie Leverancier de Overeenkomst heeft gesloten;
<b>Schriftelijk(e)</b>	berichtgeving per e-mail of per (aangetekende) post;
<b>Software</b>	De programmatuur die ten grondslag ligt aan de Dienst
<b>Leverancier</b>	De besloten vennootschap Ontzorgd B.V., ingeschreven in het Handelsregister onder

nummer 93629397 en aan haar gelieerde ondernemingen.

2. Voor toepassing van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst maakt het geen verschil of de hiervoor gedefinieerde termen in het enkelvoud of in het meervoud zijn gesteld dan wel in een bepaalde samenstelling worden gebruikt.

## **Artikel 2. De Algemene Voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en alle (rechts)handelingen van Leverancier en op elke tussen Leverancier en Zorgverlener gesloten Overeenkomst die ziet op het verstrekken van een licentie door Leverancier aan Zorgverlener.
2. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, dan kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan Zorgverlener ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door Zorgverlener op eenvoudige wijze kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, dan zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd en dat zij op verzoek van de Zorgverlener langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk en anders is overeengekomen, is de toepasselijkheid van andere (algemene) voorwaarden uitgesloten.
4. Leverancier behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen na bekendmaking van de wijziging op de website, via de Dienst of Schriftelijk. Indien Zorgverlener een voorgestelde wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen met ingang van die datum, tenzij Leverancier heeft aangegeven dat de oude versie van de Algemene Voorwaarden voor Zorgverlener van toepassing blijft. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder dat Zorgverlener om een akkoord zal worden gevraagd en zonder dat Zorgverlener gerechtigd is om de Overeenkomst te beëindigen.
5. Afwijkingen van of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden anders dan de afwijkingen c.q. aanvullingen zoals bedoeld in het vorige lid van dit artikel, zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.
6. Indien Leverancier niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, dan betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Leverancier in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.
7. Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan de desbetreffende bepaling in ieder geval een zoveel mogelijk met de inhoud en strekking corresponderende betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
8. Een schending van de Overeenkomst door de Gebruiker leidt automatisch tot een schending door de Zorgverlener. De Zorgverlener is immers naast voor zichzelf tevens volledig verantwoordelijk c.q. aansprakelijk voor het handelen en/of het nalaten van diens Gebruikers. Ook in de gevallen dat Gebruikers in strijd handelen met enig voorschrift uit deze Licentievoorwaarden en/of de Overeenkomst. Zo worden bijvoorbeeld boeteclausules als bedoeld in deze Licentievoorwaarden en/of de Overeenkomst opeisbaar jegens de Zorgverlener, in geval een Gebruiker en/of Zorgverlener zelf deze boete heeft veroorzaakt.

### **Artikel 3. De Overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen en offertes van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod Schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat deze door beide Partijen is ondertekend of als Zorgverlener zich online of via e-mail akkoord verklaart met de Overeenkomst.
3. Leverancier behoudt zich het recht voor een gesloten Overeenkomst niet uit te voeren, bijvoorbeeld indien zij gereede twijfel of informatie heeft dat Zorgverlener haar (financiële) verplichtingen niet zal (kunnen) nakomen. Indien Leverancier weigert, zal zij Zorgverlener binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst Schriftelijk op de hoogte stellen van deze weigering.
4. Het opschortingsrecht en recht van verrekening van Zorgverlener is uitgesloten indien Zorgverlener handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep.
5. Indien bepalingen uit de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdig blijken te zijn, dan geldt de volgende rangorde, waarbij de eerdergenoemde prevaleert boven de later genoemde:
  - a. Schriftelijk overeengekomen afwijkingen op de Overeenkomst;
  - b. De Overeenkomst;
  - c. De Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 4. Dienstverlening**

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienst met zorg te verlenen. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders overeengekomen, wordt de Dienst van Leverancier uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
2. De Dienst bestaat in hoofdzaak uit het beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de Software. Na het sluiten van de Overeenkomst zal Leverancier de Dienst aan de Zorgverlener ter beschikking stellen door elektronische toegang tot de Dienst te verlenen.
3. Leverancier kan de Dienst blijven verlenen met gebruikmaking van nieuwe of aangepaste versies van de Software. Voor zover niet uitdrukkelijk Schriftelijk anderszins is overeengekomen, is Leverancier niet verplicht bepaalde specifieke eigenschappen of functionaliteit van de Dienst of de Software in stand te houden, te wijzigen of toe te voegen.
4. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Leverancier niet dat de Software vrij van gebreken is en zonder onderbrekingen zal werken. Het niet of gebrekkig functioneren van de Dienst kan (onder andere) worden veroorzaakt door een storing in de internet- of telefoonverbinding, of door virussen of fouten/gebreken bij Zorgverlener. Leverancier zal eventuele gebreken in de Software zo spoedig mogelijk verhelpen voor zover dat redelijkerwijs van haar te verwachten is.
5. Leverancier is niet in staat de invoer van Zorgverlener en/of Gebruiker in de Dienst rechtstreeks te controleren en is derhalve uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor onvolledige of onjuiste gegevens die Zorgverlener uit (onjuiste) invoer verkrijgt.

### **Artikel 5. Verantwoordelijkheden van Zorgverlener**

1. Zorgverlener draagt zelf zorg voor de ingebruikneming van de Dienst, de juiste instellingen van de Dienst en de juiste keuze van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan. Zorgverlener en haar Gebruikers hebben een werkende internetverbinding, een randapparaat (zoals pc, laptop of smartphone) met een (redelijk recente versie van) een gangbare webbrowser nodig voor gebruik van de Dienst. Leverancier kan specificeren welke internetverbinding, randapparatuur en webbrowser wel en niet worden ondersteund.

2. Zorgverlener zal de Dienst gebruiken in overeenstemming met de door Leverancier verstrekte gebruiksaanwijzingen en zal ervoor zorgen dat de invoer van relevante gegevens in lijn is met het beoogde doel van de Dienst, voor zover zij daar controle over heeft.
3. Indien Zorgverlener redenen heeft om aan te nemen dat het gebruik van de Dienst volgens de gebruiksaanwijzingen kan resulteren in het ontstaan van risico's voor de gezondheid, zal zij Leverancier hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen en het gebruik van de Dienst onderbreken.
4. Zorgverlener dient zich adequaat te verzekeren tegen de risico's die gepaard gaan met de uitvoering van de Overeenkomst en het gebruik van de Dienst.
5. Zorgverlener aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor het genereren van Content en het uiteindelijke gebruik ervan conform de geldende wet- en regelgeving. De Dienst is uitsluitend bedoeld voor administratieve doeleinden en niet als diagnostisch instrument.

## **Artikel 6. Privacy en geheimhouding**

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde Derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Leverancier zal geen kennisnemen van de Content die Leverancier invoert en/of verspreidt via de systemen van Leverancier, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of een gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Zorgverlener garandeert dat zij volledig aan alle toepasselijke wettelijke verplichtingen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de verplichtingen uit de AVG, voldoet ten aanzien van de persoonsgegevens. Zorgverlener staat er jegens Leverancier voor in dat (i) deze gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van Derden, en (ii) dat zij gerechtigd is om de persoonsgegevens aan Leverancier te verstrekken.
4. Zorgverlener vrijwaart Leverancier volledig ten alle claims van Derden, die op enigerlei wijze voortvloeien uit en/of verband houden met de verwerking van persoonsgegevens door Leverancier en/of die het gevolg zijn van de schending van bovengenoemde garanties door Zorgverlener.

## **Artikel 7. Toegang tot de Dienst en Gebruikers**

1. Toegang tot de Dienst is strikt persoonlijk en beperkt tot één Gebruiker per Account. Om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van de Dienst, moet de Gebruiker zijn of haar persoonlijke Inloggegevens gebruiken.
2. De Gebruiker dient te allen tijde een hulpverlener te zijn zoals bedoeld in artikel 7:446 lid 1 BW en als zodanig een geneeskundig bedrijf of beroep uitoefenen.
3. De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van de Inloggegevens voor zijn Account. Zodra de Gebruiker weet of reden heeft te vermoeden dat zijn Inloggegevens in handen zijn gekomen van onbevoegden moet de Gebruiker, al dan niet via Zorgverlener, Leverancier daarvan onverwijld op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals het veranderen van de Inloggegevens. De Gebruiker accepteert en aanvaardt derhalve dat hij in een dergelijk geval te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk is voor het gebruik van de Dienst door Derden via zijn

Inloggegevens en vrijwaart Leverancier tegen alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan dit door Derde gebruiken van de Dienst via zijn Inloggegevens.

4. Zorgverlener staat ervoor in dat de Gebruikers te allen tijde in overeenstemming handelen met hetgeen bepaald is in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst. De Zorgverlener is dan ook zelf aansprakelijk voor al het gebruik dat door de Gebruikers van de Dienst wordt gemaakt. Zorgverlener zal gepaste maatregelen nemen om misbruik te detecteren en zo mogelijk te voorkomen.

## **Artikel 8. Gebruik van de Dienst**

1. Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of de Dienst van Leverancier of Derden, in het bijzonder door het overmatig verzenden van berichten of gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojaanse paarden of vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen, zonder dat daarbij een recht op schadevergoeding ontstaat voor Zorgverlener.
2. Alvorens de Dienst in gebruik wordt genomen, zal de Leverancier op de locatie van de Zorgverlener, of digitaal, de werking van de Dienst uitleggen. Zorgverlener dient ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk Gebruikers (werknemers) hierbij aanwezig zijn. De verantwoordelijkheid voor de training van Gebruikers die niet aanwezig kunnen zijn bij deze uitleg, of voor nieuwe Gebruikers, ligt bij de Zorgverlener. Leverancier kan op verzoek assistentie verlenen.
3. Indien Leverancier gebruik maakt van datareeksen om de Dienst te trainen, valideren of testen, zal Leverancier deze datareeksen zo volledig mogelijk en naar behoren doorlichten op fouten met het oog op het beoogde doel. Echter dient Zorgverlener zich ervan bewust te zijn dat datasets/datareeksen vrijwel nooit foutenvrij en volledig zijn, dus dat aansprakelijkheid voor eventuele schade die daaruit volgt is uitgesloten.

## **Artikel 9. Prijs en betaling**

1. Alle bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Een wijziging in de vraagstelling door Zorgverlener en/of onvolledige aanlevering van voor de uitvoering van deze Overeenkomst relevante gegevens en omstandigheden kunnen leiden tot wijziging van de opgegeven duur of de totale overeengekomen kosten van deze Overeenkomst.
3. Bedragen die betrekking hebben op het gebruik van één of meerdere Diensten zijn maandelijks en vooraf verschuldigd. Leverancier zal voor deze bedragen een factuur sturen die betaald moet worden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum. Eventuele andere kosten zullen, eveneens per maand, achteraf gefactureerd worden. Ook voor deze kosten geldt een betaaltermijn van 14 (veertien) dagen na factuurdatum.
4. Leverancier behoudt zich het recht voor om halfjaarlijks een inflatiecorrectie toe te passen. Daarnaast behoudt Leverancier zich het recht voor de prijzen jaarlijks aan te passen op basis van wijzigingen in andere kostprijsbepalende factoren, zoals maar niet beperkt tot licentiekosten of wettelijke heffingen. Deze aanpassing zal beperkt blijven tot een maximum van 15% van de prijs van de Dienst per jaar. Leverancier verbindt zich ertoe om de Zorgverlener minimaal 1 (één) maand van tevoren Schriftelijk te informeren over de geplande prijswijzigingen.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Leverancier niet tot het verrichten van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van het opgegeven bedrag.
6. Kortingen en geoffreerde bedragen gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.

7. Leverancier kan verlangen dat de prijs middels automatische incasso wordt voldaan. Zorgverlener dient Leverancier hiervoor te machtigen. Indien Zorgverlener hier niet aan kan voldoen, is Leverancier gerechtigd extra kosten in rekening te brengen. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Zorgverlener medegedeeld en heeft Leverancier het recht om administratiekosten in rekening te brengen bij Zorgverlener.
8. Bij niet (tijdige of volledige) betaling, zal Leverancier de Zorgverlener steeds eerst wijzen op het verstrijken van een betalingstermijn, waarna de Zorgverlener een termijn van 7 (zeven) dagen wordt gegund om alsnog kosteloos aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Deze extra termijn van 7 (zeven) dagen is een fatale termijn. Dit betekent dat indien de Zorgverlener niet uiterlijk op de laatste dag voor het verstrijken van de betalingstermijn het overeengekomen bedrag heeft betaald, hij van rechtswege in verzuim en in verzuim is. Vanaf het moment van verzuim is Zorgverlener rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente.
9. Leverancier behoudt zich het recht voor om Zorgverlener en daarmee de Gebruikers van de Dienst uit te sluiten indien Zorgverlener in verzuim is met de betaling van de door hem verschuldigde bedragen.
10. Klachten met betrekking tot facturen en/of de Dienst schorten de betalingsverplichtingen van Zorgverlener niet op.

## **Artikel 10. IE-rechten**

1. Alle IE-rechten ten aanzien van de Dienst, waaronder, maar niet beperkt tot, de Software inclusief voorbereidend materiaal zoals handleidingen, rapporten en adviezen van Leverancier en alle informatie die Leverancier via de Dienst, haar website of anderszins aan Zorgverlener of de Gebruikers ter beschikking stelt, berusten uitsluitend bij Leverancier en haar licentiegevers. Iedere afwijking van het voorgaande is slechts geldig indien zulks expliciet in een Schriftelijke en ondertekende overeenkomst is overeengekomen, en geldt dan slechts voor de in die overeenkomst genoemde werken en rechten.
2. Op voorwaarde dat Zorgverlener voldoet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder in ieder geval zijn betalingsverplichtingen, verleent Leverancier aan de Zorgverlener het recht om een specifieke Gebruiker aan te wijzen die namens de Zorgverlener toegang krijgt tot en gebruik maakt van de Dienst, met inbegrip van de Software, in overeenstemming met de Overeenkomst. Dit gebruiksrecht is beperkt, persoonlijk, herroepbaar, niet-exclusief en niet-overdraagbaar.
3. Behoudens voor zover toegestaan op grond van dwingend recht mag Zorgverlener de Software niet wijzigen, reproduceren of decompileren, of reverse engineering toepassen op de Software. Het is Zorgverlener evenmin toegestaan om enige actie te ondernemen met als doel of strekking de broncode van de Software te achterhalen of verkrijgen, alsmede om Derden in te schakelen of behulpzaam te zijn bij dergelijke acties of om enige aanduiding omtrent IE-rechten te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en de geheimhouding van werken.
4. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de werken die buiten de strekking van de Overeenkomst en de krachtens dit artikel verleende gebruiksrechten valt, wordt niet alleen beschouwd als een wanprestatie, maar ook als een inbreuk op de IE-rechten van Leverancier door Zorgverlener of haar Gebruikers. In geval van een inbreuk op de IE-rechten van Leverancier verbeurt Zorgverlener aan Leverancier een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechtelijke matiging of verrekening vatbare boete van EUR 25.000, - per inbreukmakende handeling en EUR 5.000, - voor elke dag dat de schending voortduurt, onverminderd de overige rechtsmiddelen die Leverancier op grond van de Overeenkomst en/of toepasselijk recht ten dienste staan, met inbegrip van het recht op aanvullende schadevergoeding.



## **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Leverancier voor een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of enig ander handelen of nalaten door Leverancier, diens werknemers of door haar ingeschakelde Derden, is beperkt tot vergoeding van directe schade. De totale, cumulatieve, geaggregeerde aansprakelijkheid van Leverancier ter zake van de directe schade (en daarmee: ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen gedurende de looptijd van de Overeenkomst) is niet meer dan het totale bedrag dat Zorgverlener uit hoofde van de Overeenkomst heeft betaald in de 6 (zes) kalendermaanden voorafgaand aan die gebeurtenis (excl. BTW).
2. Directe schade betekent uitsluitend:
  - a. Zaakschade;
  - b. Redelijkerwijs gemaakte onkosten die Zorgverlener zou moeten maken om ervoor te zorgen dat de prestaties van Leverancier in overeenstemming zijn met de Overeenkomst; deze alternatieve schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door Leverancier is ontbonden, waaronder begrepen een ontbinding door de bevoegde rechter ten behoeve van Zorgverlener
  - c. Redelijkerwijs door de Zorgverlener gemaakte onkosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover de vaststelling verband houdt met directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
  - d. Redelijkerwijs gemaakte onkosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover Zorgverlener kan aantonen dat deze onkosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade in de zin van de Overeenkomst
3. Leverancier is niet aansprakelijk voor andere schade dan directe schade zoals omschreven in artikel 11.2 van de Algemene Voorwaarden, waaronder gevolgschade voortvloeiend uit of in verband met de Overeenkomst met inbegrip van, zonder enige beperking, winstderving, omzeterderving, verlies van verwachte besparingen en overige soortgelijke financiële verliezen zoals verlies van goodwill of goede naam of andere incidentele, indirecte schade, of schadevergoeding bij wijze van straf of voorbeeld, van welke aard dan ook, ongeacht de vraag of Zorgverlener Leverancier in kennis heeft gesteld van dergelijke mogelijke schade, schadevergoeding of verlies.
4. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor diensten die geleverd worden door toeleveranciers van Leverancier.
5. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van Overmacht.
6. De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van Leverancier of haar bestuurders.
7. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Zorgverlener Leverancier onverwijld deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is om daarop adequaat te reageren.
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Zorgverlener de schade binnen 30 (dertig) dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Leverancier meldt. Het recht van Zorgverlener om schadevergoeding te eisen krachtens deze Overeenkomst, op grond van onrechtmatige daad of anderszins vervalt in elk geval 1 (één) jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden naar aanleiding waarvan de vordering of procedure is ingesteld.

## **Artikel 12. Overmacht**

1. Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Zorgverlener indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (Overmacht).
2. Over Overmacht wordt mede verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Leverancier niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, Denial-of-Service of Distributed Denial of Service-attacks, mobilisatie, oorlog, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld, waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden gevergd.
3. Leverancier kan gedurende de periode dat de Overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 (twee) maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover Leverancier ten tijde van het intreden van Overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomst, is Leverancier gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Zorgverlener is gehouden deze factuur te voldoen.

## **Artikel 13. Duur en beëindiging**

1. De Overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst. Beide partijen hebben het recht om de Overeenkomst op te zeggen door de andere partij ten minste één maand van tevoren schriftelijk te informeren over hun besluit om de Overeenkomst te beëindigen. De opzegging wordt effectief aan het einde van de kalendermaand volgend op de maand waarin de opzegging is aangekondigd.
2. Zorgverlener erkent en stemt ermee in dat beëindiging van de Overeenkomst automatisch inhoudt dat het Account van de Zorgverlener wordt verwijderd. Zorgverlener is zich bewust van het verlies van toegang tot het Account na beëindiging.
3. Gedurende de duur van de Overeenkomst is de Zorgverlener te allen tijde gerechtigd de Overeenkomst uit te breiden in vorm met inachtneming van de Algemene Voorwaarden. Zorgverlener is niet gerechtigd de Overeenkomst in te perken in vorm of welke wijze dan ook.
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden wegens een toerekenbare tekortkoming van één der Partijen zullen de prestaties die Zorgverlener op het moment van ontbinding reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier voor de ontbinding heeft gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
5. Leverancier komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke opzegging toe, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien Zorgverlener – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt aangevraagd, indien het faillissement van Zorgverlener wordt aangevraagd, indien de onderneming van Zorgverlener wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Zorgverlener wijzigt.

6. Leverancier zal wegens opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst nooit gehouden zijn tot restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot enige schadevergoeding.
7. Het recht van Zorgverlener tot gebruik van en toegang tot de Dienst vervalt in geval van opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst, van rechtswege.
8. Indien Zorgverlener niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst, is Leverancier gerechtigd om, na voorafgaande aanmaning waarin Zorgverlener een termijn van 7 (zeven) dagen wordt gegund om de tekortkoming te repareren zonder dat verdere aanmaning of ingebrekestelling is vereist, de uitvoering van alle met Zorgverlener gesloten Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk op te schorten of op te zeggen. Deze bepaling laat onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

#### **Artikel 14. Uutfasering**

1. Het is Leverancier uitdrukkelijk toegestaan om functionaliteiten uit te faseren. Een plugin/functionaliiteit kan worden uitgefaseerd als het voldoet aan één van de volgende criteria:
  - a. De functionaliteit brengt veiligheids- of cybersecurityrisico's met zich mee; of
  - b. De functionaliteit in kwestie naar oordeel van Leverancier de strategische en/of operationele doelstellingen van Leverancier belemmert; of
  - c. De functionaliteit wordt door minder dan 10% van de afnemers van Leverancier gebruikt.
2. Leverancier zal Zorgverlener in de eerste week van ieder kwartaal op de hoogte brengen dat een functionaliteiten wordt uitgefaseerd in dat kwartaal en welke functionaliteit(en) dat is/zijn. Indien Leverancier een functionaliteit uitfaseert, zal Leverancier Zorgverlener hier minimaal 3 (drie) maanden voorafgaand aan de datum waarop de uutfasering zal plaatsvinden over informeren.
3. Indien Zorgverlener het niet eens is met de uutfasering van een functionaliteit als bedoeld in lid 1 van dit artikel, zal Zorgverlener dit binnen 5 (vijf) werkdagen gemotiveerd en Schriftelijk onderbouwen en delen met Leverancier. Partijen zullen vervolgens uiterlijk binnen 7 (zeven) dagen na dagtekening van het bezwaar, het bezwaar bespreken. Indien in deze bespreking komt vast te staan dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk terecht was, zal Leverancier zich van de uutfasering weerhouden.

#### **Artikel 15. Klachtenprocedure**

1. Indien de Zorgverlener een klacht heeft of een gebrek in de Dienst ontdekt, dient deze de Leverancier hiervan binnen 14 (veertien) dagen na ontdekking Schriftelijk op de hoogte te stellen. Het nalaten van tijdige kennisgeving kan de rechten van de Zorgverlener onder deze voorwaarden beïnvloeden, inclusief eventuele aanspraken op herstel of vergoeding.
2. Alle kennisgevingen van klachten of gebreken dienen te worden gedeeld via het daarvoor bestemde contactmechanisme dat door de Leverancier wordt verstrekt.
3. De Schriftelijke melding dient een gedetailleerde beschrijving van de klacht of het gebrek te bevatten, inclusief relevante informatie die de Leverancier helpt het probleem te identificeren en op te lossen.
4. De Leverancier zal zich inspannen om de klacht of het gebrek binnen een redelijke termijn te onderzoeken en op te lossen.

## **Artikel 16. Slotbepalingen**

1. Informatie en mededelingen van Leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
2. De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en het gebruik van de Dienst worden uitsluitend door het Nederlands recht beheerst. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
3. Alle geschillen, die tussen Leverancier en Zorgverlener mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Leverancier gevestigd is.