



**HealthOne**  
Cegecim Group

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING

VERSIE 22/10/2024



## 1. Doel

Deze Algemene Voorwaarden hebben tot doel het verstrekken van toegang door de Dienstverlener aan een Klant tot de **HealthOne NOVA Software**, in de vorm van een machtiging om Gebruikers te selecteren die deze kunnen gebruiken, alsmede een reeks Diensten die verband houden met deze toegang, tegen een Prijs, na de ondertekening van een Bestelbon tussen de Partijen.

## 2. Definities

De termen die in de Overeenkomst met een hoofdletter worden aangeduid, ongeacht of ze in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt, hebben de betekenis die er hieronder aan wordt gegeven.

**Bestelbon:** het/de document(en) opgesteld tussen de Dienstverlener en de Klant waarin de Partijen bij de Overeenkomst worden geïdentificeerd en de Diensten en hun Prijs worden bepaald;

**Klant:** de persoon waarnaar in het Bestelbon wordt verwezen als de "Klant";

**Overeenkomst:** alle contractuele documenten waarin de rechten en verplichtingen van de Partijen zijn vastgelegd, waaronder met name :

- de Bestelbon ;
- deze Algemene Voorwaarden ;
- de bijlage, met de verwerkersovereenkomst voor de bescherming van persoonsgegevens tussen de Dienstverlener en de Klant;
- het "charter bescherming persoonsgegevens - B2B" van de Dienstverlener is online beschikbaar via de volgende link: <https://healthone.be/bescherming2024/>.

**Algemene voorwaarden:** dit document ;

**Gegevens:** alle Klant- en Gebruikersgegevens die worden verwerkt in verband met het gebruik van de Diensten;

**Intellectuele eigendomsrechten:** De intellectuele eigendomsrechten op de Software, de andere Diensten, evenals alle elementen die deze omvatten, geïnterpreteerd in de ruimste zin, namelijk: 1) zonder dat deze lijst beperkend is, auteursrechten, naburige rechten, rechten op databanken, octrooien, merken, bedrijfsgeheimen, of deze rechten nu geregistreerd zijn of niet; 2) alle andere intellectuele eigendomsrechten en elke andere soortgelijke en/of equivalente vorm van bescherming die wereldwijd bestaat; optioneel: op de Diensten, de Software en op de websites die worden gebruikt om toegang te krijgen, evenals op elk van hun componenten, inclusief, zonder dat deze lijst beperkend is, de volgende elementen evenals hun wijzigingen, evoluties, aanpassingen:

- bron- en objectcodeprogramma's;
- voorbereidende ontwerp opdrachten;
- specificatiedocumenten, voorstudies, beschrijvingen, plannen, pre-studies;
- studiedossiers en specificaties;
- technische en programmeerdossiers;
- grafische interfaces;

- elk opgenomen werk, ongeacht het type (tekst, afbeelding, logo, geluid, video...);
- slogans;
- modellen en prototypes en tussentijdse leveringen;
- configuratiedossiers;
- exploitatieverslagen;
- alle technische informatie die nodig of nuttig is voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- de documentatie en informatie met betrekking tot elk van deze elementen, hun gebruik, exploitatie en hun evoluties van welke aard dan ook."

**Uren/werkdagen:**

op de werkdagen zoals aangegeven op de website van de Dienstverlener;

**Identificatiemiddelen:**

de gebruikersnaam en het wachtwoord van een gebruiker;

**Vertrouwelijke informatie :**

de Overeenkomst en al zijn voorwaarden, evenals alle informatie, gegevens, documenten van welke aard dan ook die door een van de Partijen aan de andere worden meegedeeld, of waarvan een van de Partijen kennis krijgt, in het kader van de Overeenkomst, mondeling, schriftelijk en/of via elektronische weg en met inbegrip van in het bijzonder, maar zonder beperkt te zijn tot, activiteitenverslagen, opdrachten, software, processen, methoden, formules, concepten, industriële strategieën, marketingplannen, handelsmerken of knowhow, ongeacht of deze informatie al dan niet beschermbaar is onder een intellectueel en industrieel eigendomsrecht;

**Partijen:**

de Klant en de Dienstverlener. Waar de term alleen wordt gebruikt, verwijst deze naar slechts één van deze partijen;

**De Software:**

het softwarepakket HealthOne NOVA, beschreven op de website van de Dienstverlener, waarvan sommige functies worden geleverd door de Dienstverlener r, op afstand toegankelijk via een internetverbinding en een webbrowser;

**Dienstverlener:**

de rechtspersoon vermeld in de Bestelbon die "Dienstverlener" wordt genoemd;

**Prijs:**

de prijs vermeld in het Bestelbon voor de Diensten, waarvoor de Klant betalingsplichtig is jegens de Dienstverlener

**Diensten:**

toegang tot de Software en de in de Bestelbon genoemde diensten, die door de Dienstverlener aan de Klant worden geleverd ter uitvoering van de Overeenkomst;

**Gebruiker:**

de door de Klant aangewezen en in de Bestelbon vermelde natuurlijke persoon die door de Klant gemachtigd is om de Diensten te gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst.

### 3. Contractuele Documenten

De Overeenkomst vormt een contractueel geheel en drukt de volledige overeenkomst tussen de Partijen uit. Het vervangt alle voorstellen, mededelingen of eerdere schriftelijke of mondelinge overeenkomsten met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst, evenals alle algemene voorwaarden van de Klant. De Klant heeft de Overeenkomst in zijn geheel gelezen en gaat akkoord met alle bepalingen ervan. In geval van een conflict tussen de verschillende documenten die deel uitmaken van de Overeenkomst, hebben deze documenten voorrang volgens de volgende volgorde:

**Health Data Management Partners nv (HDMP nv)**

Maatschappelijke zetel

Lenniksebaan 451 - 1070 Anderlecht

02 726 42 00 - [info@healthone.be](mailto:info@healthone.be) - [www.healthone.be](http://www.healthone.be) - BE 0429.029.713 - RPR Brussel

1. de bijlage, met de Verwerkersovereenkomst voor de bescherming van persoonsgegevens tussen de Dienstverlener en de Klant;
2. de Bestelbon;
3. de Algemene Voorwaarden;
4. het "charter bescherming persoonsgegevens - B2B" van de Dienstverlener is online beschikbaar via de volgende link: <https://healthone.be/bescherming2024/>.

## 4. Dienstverlening

### 4.1 Algemeenheden

De Dienstverlener stelt aan de Klant toegang tot de Software ter beschikking, in de vorm van een machtiging om Gebruikers te selecteren die deze kunnen gebruiken, alsmede een reeks Diensten die verband houden met deze toegang.

De levering van de Diensten door de Dienstverlener aan de Klant geschiedt via de door de Klant geselecteerde Gebruikers. In de relaties met de Dienstverlener wordt elke handeling die door een Gebruiker wordt verricht geacht door de Klant te zijn verricht, en elke handeling die door de Dienstverlener voor een Gebruiker wordt verricht, wordt geacht voor de Klant te zijn verricht.

De Dienstverlener levert de Diensten zo spoedig mogelijk vanaf de ondertekening van het Bestelbon.

De Dienstverlener kan bij de levering van de Diensten gebruik maken van onderaannemers en medewerkers, of deze wijzigen, zonder voorafgaande toestemming van de Klant."

### 4.2 Eigendom van gegevens

De Gegevens blijven volledig eigendom van de Klant of de door de Klant aangewezen Gebruikers.

De Klant is verantwoordelijk voor de Gegevens.

Noch de Dienstverlener, noch zijn onderaannemers hebben toegang tot de Gegevens of maken er op welke manier dan ook gebruik van, behalve in het kader van de uitvoering van verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst of de wet. In dat geval verplicht de Dienstverlener zich om de Gegevens vertrouwelijk te behandelen.

### 4.3 Beveiliging van diensten

De Dienstverlener spant zich in om de toegang tot en het gebruik van de Diensten te beveiligen. De Dienstverlener heeft controles geïmplementeerd ter bescherming tegen onbevoegde fysieke en elektronische toegang tot zijn besturingssystemen en applicaties en tot de Klantgegevens om redelijke zekerheid te bieden dat toegang tot de Gegevens beperkt is tot bevoegde personen en dat de Gegevens beschermd zijn tegen onbevoegd gebruik.

### 4.4 Support Dienst

#### 4.4.1 Bereikbaarheid

De Klant kan contact opnemen met de Support Dienst voor elk probleem met betrekking tot de Diensten:

- tijdens de Uren en Werkdagen zoals aangegeven op de website van de Dienstverlener;

**Health Data Management Partners nv (HDMP nv)**

Maatschappelijke zetel

Lenniksebaan 451 - 1070 Anderlecht

02 726 42 00 - [info@healthone.be](mailto:info@healthone.be) - [www.healthone.be](http://www.healthone.be) - BE 0429.029.713 - RPR Brussel

- via de contactgegevens op de website van de Dienstverlener;
- via de communicatiekanalen vermeld op de website van de Dienstverlener.

Voorafgaand aan elk contact met de Support Dienst moet de Klant een nauwkeurige en gedocumenteerde beschrijving van het probleem geven, die ten minste de volgende elementen bevat:

- een beschrijving van het ondervonden probleem of de gestelde vraag ;
- een vermelding van de gedetailleerde stappen die het probleem of de vraag hebben veroorzaakt, zodat de Dienstverlener de omstandigheden van het probleem kan reproduceren om het probleem te kunnen vaststellen, of het doel van de vraag kan begrijpen;
- ontvangen foutmeldingen;
- screenshots/video's die het ondervonden probleem of de gestelde vraag illustreren;
- alle aanvullende details die de Klant relevant acht;
- identificatie van de Gebruiker(s) die het probleem ondervonden.
- vermelding van de Gebruiker(s) die de initiële training al hebben gevolgd.

De Support Dienst is alleen toegankelijk als de Klant zijn betalingen op orde heeft en de documentatie heeft geraadpleegd die beschikbaar is op de website van de Dienstverlener.

Het gebruik van de Support Dienst moet redelijk zijn en mag de Dienstverlener niet verhinderen de Support Dienst of de Diensten onder goede voorwaarden te leveren.

#### 4.4.2 Verwerken van aanvragen

De Dienstverlener bevestigt de ontvangst van de aanvraag en informeert de Klant over de interne referentie van de Dienstverlener die aan de aanvraag is toegewezen.

De Dienstverlener controleert of de aanvraag een probleem betreft:

- in het kader van het gebruik van de Diensten ;
- reproduceerbaar door de Dienstverlener op basis van door de Klant verstrekte informatie;
- toerekenbaar is aan de Dienstverlener;
- resulterend in het niet beschikbaar zijn van een of meer uitdrukkelijk aangekondigde functionaliteiten;
- die niet het gevolg zijn van misbruik van de Diensten;
- die betrekking hebben op de toepassingslaag, d.w.z. exclusief het gebruikte besturingssysteem en de apparatuur van de Klant;
- toe te schrijven aan de Software;

De Support Dienst streeft ernaar te reageren op verzoeken die alle hierboven vermelde vereiste elementen bevatten.

Als het ondervonden probleem aan de bovenstaande voorwaarden voldoet, stelt de Klant zich beschikbaar totdat het verzoek is afgehandeld, om binnen een redelijke termijn te reageren op verzoeken om aanvullende informatie van de Dienstverlener en zorgt ervoor dat de betrokken Gebruiker(s) hetzelfde doen.

De wijze van afhandeling van een verzoek wordt overgelaten aan het oordeel van de Dienstverlener en kan de vorm aannemen van een uitnodiging om een ander kanaal te gebruiken om het verzoek op te lossen, het leveren van een workaround of een andere manier om te voorkomen dat het probleem wordt gereproduceerd, of een update van de Software.

De Dienstverlener zal de Klant informeren zodra het probleem is opgelost.

## 4.5 Updates

De Dienstverlener werkt de Software geregelde tijdstippen bij en zal het nodige doen om de Klant binnen een redelijke termijn hiervan op de hoogte te stellen.

Updates worden rechtstreeks door de Dienstverlener geleverd, zonder dat de Klant iets op zijn eigen infrastructuur hoeft te installeren.

De Dienstverlener voert een update uit wanneer hij dit nuttig acht, zonder enige verplichting ten aanzien van de frequentie of inhoud van deze updates zolang het functionaliteitsniveau dat in de Overeenkomst is voorzien, zoals van toepassing op de dag van de update, niet wordt verminderd. Onder deze voorwaarden kan de Dienstverlener op elk moment de Software en/of de functionaliteiten ervan aanpassen, wijzigen, verwijderen of aanvullen.

Interventies door de Dienstverlener in verband met een update kunnen alle of een deel van de Diensten tijdelijk onbeschikbaar maken.

#### 4.6 Onderhoud

De Dienstverlener voert af en toe onderhoudswerkzaamheden uit aan de Software of haar infrastructuur, waarvan zij de Klant binnen een redelijke termijn op de hoogte tracht te stellen.

Onderhoudswerkzaamheden worden rechtstreeks uitgevoerd op de infrastructuur van de Dienstverlener.

De Dienstverlener voert onderhoudswerkzaamheden uit wanneer hij dit nodig acht, zonder enige verplichting ten aanzien van de frequentie of inhoud van dergelijke werkzaamheden.

De onderhoudswerkzaamheden van de Dienstverlener kunnen ertoe leiden dat alle of een deel van de Diensten tijdelijk niet beschikbaar zijn.

#### 4.7 Basisopleiding

Om de Overeenkomst zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, zijn de Partijen van mening dat alle door de Klant in de Bestelbon aangegeven Gebruikers in staat moeten zijn om de Software op passende wijze te gebruiken, in het bijzonder, maar zonder dat deze opsomming beperkend is, met betrekking tot het coderen van zorg, verwijzingen naar Ziekenfondsen en facturering.

Daartoe moet elke Gebruiker een training krijgen.

Deze wordt gepland op een in de Bestelbon overeengekomen datum en prijs.

De training vindt online of bij de Klant plaats.

De voltooiing van deze eerste training door alle Gebruikers die door de Klant zijn opgegeven, is verplicht en vormt de voorwaarde voor toegang tot de Support dienst voor elk van deze Gebruikers.

### 5. Adviesplicht

De Klant erkent uitdrukkelijk dat hij volledig is geïnformeerd over de kenmerken van de Diensten, met inbegrip van de levering van de Software, door de Dienstverlener, zodat hij de geschiktheid van de Diensten voor zijn behoeften kan beoordelen en alle nuttige voorzorgsmaatregelen kan treffen voor de implementatie ervan. In dit verband bevestigt de Klant dat de Dienstverlener naar behoren heeft voldaan aan zijn verplichting om de Klant te voorzien van informatie en advies.

## 6. Financiële voorwaarden

### 6.1 Prijzen

De Prijzen staan vermeld in de Bestelbon.

De Prijs is betaalbaar per kalenderjaar, vooraf gefactureerd aan het begin van het kalenderjaar en contant betaalbaar.

Als de Overeenkomst ingaat op een andere datum dan 1 januari, zal de eerste factuur betrekking hebben op de periode vanaf die datum tot 31 december van het lopende kalenderjaar, en zal het gefactureerde bedrag voor dat eerste jaar worden vastgesteld pro rata van het aantal resterende kalenderdagen in dat lopende kalenderjaar.

De factuur wordt per e-mail verzonden.

Facturen worden geacht te zijn aanvaard bij afwezigheid van enig schriftelijk protest binnen 15 (vijftien) kalenderdagen na de datum van uitreiking van de factuur.

Facturen moeten uiterlijk binnen 30 (dertig) kalenderdagen na de datum van uitreiking van de factuur per bankoverschrijving worden betaald.

Onverminderd enig ander rechtsmiddel en schadevergoeding, heeft de Dienstverlener, als hij het verschuldigde bedrag niet op de vervaldag heeft ontvangen, vanaf de volgende dag van rechtswege en zonder ingebrekestelling recht op betaling door de Klant van :

- een interest gelijk aan de interestvoet voorzien in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de betalingsachterstand bij handelstransacties, vermenigvuldigd met 1,3 (één komma drie) ;
- een forfaitaire schadevergoeding van 150,00 euro voor de door de Dienstverlener gemaakte kosten;
- een redelijke vergoeding van 150,00 euro voor alle andere incassokosten bovenop het forfaitaire bedrag en opgelopen ten gevolge van laattijdige betaling, met een minimum van 15% van het onbetaalde bedrag.

### 6.2 Index/Prijsherziening

De prijzen worden jaarlijks in januari geïndexeerd. De indexering vindt plaats in overeenstemming met artikel 57 van de wet van 30 maart 1976 inzake economische herstelmaatregelen, met behulp van de Agoria-index, referentiesalaris - nationaal gemiddelde, volgens de volgende formule:

$$V_y = V_{y-1} (0,2 + 0,8 S_{y-1}/S_{y-2})$$

Waarbij :

$V_y$  = Prijs vastgesteld voor het betreffende jaar;

$V_{y-1}$  = Prijs resulterend uit de vorige prijsherziening (op het moment van de eerste herziening zal  $V_{y-1}$  overeenstemmen met de Jaarlijkse Prijs vermeld in de Bestelbon);

$S$  = De index waarin verschillende parameters zijn opgenomen die de werkelijke kosten vertegenwoordigen voor het leveren van de Diensten: bedrag van het door Agoria gepubliceerde referentiesalaris, prijs van bedrijfswagens, prijs van grondstoffen, prijs van energie, elektriciteit, gas, benzine, brandstof, prijs van onroerend goed (huur, onroerende voorheffing), wijzigingen in het wettelijk kader die tot prijswijzigingen kunnen leiden, zoals het opleggen van een nieuwe belasting of een nieuw quotum;

$S_{y-1}$  = Bedrag van de  $S$ -index voor de maand december voorafgaand aan het betreffende jaar;

$S_{y-2}$  = Bedrag van de  $S$ -index voor de maand december voorafgaand aan de vorige prijsherziening (voor de eerste herziening komt  $S_{y-2}$  overeen met de  $S$ -index voor de maand december voorafgaand aan het jaar waarin de overeenkomst wordt ondertekend).

De Klant bevestigt dat hij de gebruikte parameters en indexen als geldig beschouwt en dat elke wijziging ervan een jaarlijkse herziening van de Prijs rechtvaardigt.

In het geval dat een van de gebruikte parameter(s) of index(en) verdwijnt of moeilijk te gebruiken is, zal de Dienstverlener de Klant informeren over de nieuwe parameter(s) en/of index(en) die worden gebruikt om een formule met een vergelijkbaar effect vast te stellen.

De jaarlijkse prijsherziening is geen wijziging van de Overeenkomst die onderworpen is aan het artikel "Wijzigingen van de Overeenkomst".

De Dienstverlener heeft eveneens het recht om andere prijswijzigingen door te voeren. De Klant zal door de Dienstverlener minstens 3 maanden voor de inwerkingtreding van de wijziging per e-mail op de hoogte gebracht worden. De Klant heeft vanaf het ogenblik van deze kennisgeving twee maanden de tijd de overeenkomst per aangetekend schrijven te beëindigen.

## 7. Samenwerking tussen de partijen

De Partijen werken naar best vermogen en te goeder trouw nauw samen met het oog op de goede uitvoering van de Overeenkomst. In het bijzonder verbinden de Partijen zich ertoe elkaar op de hoogte te houden en spontaan alle gebeurtenissen, informatie of documenten mee te delen die nuttig kunnen zijn voor de goede uitvoering van de Overeenkomst, evenals elke handeling die een inbreuk op de Overeenkomst kan vormen waarvan zij op de hoogte zijn.

## 8. Intellectuele eigendomsrechten

### 8.1 Rechten van de Dienstverlener, de Klant en Gebruikers

De Dienstverlener is volledig eigenaar van de Intellectuele Eigendomsrechten. De Overeenkomst heeft niet tot gevolg dat Intellectuele Eigendomsrechten geheel of gedeeltelijk worden overgedragen, in licentie worden gegeven of worden toegewezen aan de Klant of Gebruikers, behalve zoals uitdrukkelijk bepaald in de Overeenkomst.

De Klant is gemachtigd om Gebruikers te kiezen via de Bestelbon.

Gebruikers hebben alleen toestemming om de Software te gebruiken, strikt beperkt tot wat nodig is om de Diensten te gebruiken, op persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare basis.

Dientengevolge zal de Klant zich onthouden van, en ervoor zorgen dat de Gebruikers hetzelfde doen, elke handeling die inbreuk kan maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van de Dienstverlener, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, elke reproductie, aanpassing, wijziging, vertaling, rangschikking, distributie, decompilatie, voor welk doel dan ook.

### 8.2 Rechten op de onderscheidende tekens van de Dienstverlener

Elke weergave, reproductie of gebruik, geheel of gedeeltelijk, van de onderscheidende tekens van de Dienstverlener (in het bijzonder, maar zonder beperkt te zijn tot zijn logo's, bedrijfsnaam, commerciële naam, domeinnaam, handelsmerk, etc.) van welke aard dan ook, is verboden.

## 9. Verplichtingen van de klant

De Klant zal de Diensten en de bijbehorende informatie uitsluitend gebruiken om professionele redenen die verband houden met de verlening van gezondheidszorg, waarbij uitsluitend professionals uit deze sector betrokken zijn.



De Klant verbindt zich ertoe geen toegang tot de Diensten of producten die daarmee kunnen concurreren op de markt te brengen.

De Klant is verantwoordelijk voor de selectie van Gebruikers. Bij het gebruik van de Diensten neemt de Klant de verantwoordelijkheid op zich voor alle handelingen van de Gebruikers. Bij het gebruik van de Diensten is naleving van de identificatieprocedure een geldig en voldoende bewijs dat met zekerheid vaststelt dat het gebruik afkomstig is van een Gebruiker die door de Klant is geautoriseerd en voor wie de Klant de hierboven beschreven verantwoordelijkheid op zich neemt.

De Klant garandeert dat Gebruikers de Diensten gebruiken in strikte overeenstemming met de Overeenkomst, en in het bijzonder, zonder dat deze opsomming beperkend is, met de volgende voorwaarden:

- alleen Gebruikers mogen de Diensten gebruiken;
- elk gebruik van de account van een Gebruiker wordt geacht afkomstig te zijn van de Gebruiker die aan die account is gekoppeld;
- de Gebruikersgegevens zijn strikt vertrouwelijk. De Gebruiker zal er alles aan doen om zijn Gebruikersgegevens vertrouwelijk te houden. Gebruikersgegevens mogen alleen door deze gebruiker worden gebruikt en mogen niet aan anderen worden doorgegeven. In geval van schending of risico op schending van de vertrouwelijkheid van de identificatiegegevens, zal de gebruiker de Klant hiervan op de hoogte stellen en deze onmiddellijk vervangen door andere identificatiegegevens. In een dergelijke situatie zal de Klant de Dienstverlener onmiddellijk op de hoogte stellen;
- de Diensten mogen alleen worden gebruikt voor professionele doeleinden die verband houden met de levering van gezondheidszorg, door professionals in deze sector;
- Gebruikers uploaden alleen Gegevens naar de Software waarvoor zij alle benodigde rechten hebben.

Elke wijziging van de Diensten, de identiteit of het aantal Gebruikers, of de duur van de Overeenkomst, is alleen geldig met toestemming van de Dienstverlener.

Voorafgaand aan de ondertekening van het Contract heeft de Klant kennisgenomen van de technische specificaties (software en hardware) die vereist zijn voor het gebruik van de Diensten, zoals beschikbaar gesteld in de documentatie op de website van de Dienstverlener of zoals door laatstgenoemde is verstrekt, met name via zijn website.

De Klant erkent en accepteert dat de mogelijkheid van Gebruikers om toegang te krijgen tot de Diensten en deze te gebruiken, kan worden beïnvloed door de prestaties van hun infrastructuur.

De conformiteit van de infrastructuur die door de Gebruikers wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de Software, valt onder de volledige verantwoordelijkheid van de Klant. De evolutie van de Diensten kan wijzigingen in de technische specificaties vereisen voor hun gebruik. In een dergelijk geval stelt de Dienstverlener de Klant hiervan op de hoogte en respecteert hij een termijn van 3 (drie) maanden vanaf deze kennisgeving voordat hij de geëvolueerde Diensten implementeert.

## 10. Bescherming van persoonlijke gegevens

De Partijen leven te allen tijde de regelgeving na die van toepassing is op de bescherming van persoonsgegevens en in het bijzonder Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016, bekend als de "AVG" en de geldende nationale regelgeving.

In het bijzonder implementeren en handhaven de Partijen passende beveiligings- en vertrouwelijkheidsmaatregelen om een adequate bescherming van de verwerkte persoonsgegevens te waarborgen, aangepast aan de risico's die de verwerking ervan met zich meebrengt voor de rechten en vrijheden van de betrokken personen. Deze maatregelen zijn met name bedoeld om (i) persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, wijziging of verstrekking aan onbevoegde derden en (ii) ervoor te zorgen dat de beschikbaarheid van en de toegang tot persoonsgegevens binnen een passend tijdsbestek worden hersteld in geval van een fysiek of technisch incident.

Persoonsgegevens worden door de Dienstverlener verwerkt in overeenstemming met de bijlage, de Verwerkersovereenkomst inzake de bescherming van persoonsgegevens, gesloten tussen de Dienstverlener en de Klant, en het "Charter voor de bescherming van uw persoonsgegevens - B2B" van de Dienstverlener, dat online beschikbaar is via de volgende link: <https://healthone.be/bescherming2024/>.

## 11. Duur - Verlenging - Schorsing – Ontbinding

### 11.1 Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode die begint op de datum van ondertekening van de Bestelbon en eindigt op 31 december van het lopende kalenderjaar, Op het einde van deze initiële periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van 1 (één) jaar, tenzij de opzegging gebeurt per aangetekende brief met ontvangstbewijs die minstens 3 (drie) maanden voor het verstrijken van de lopende periode ontvangen wordt, zonder dat hiervoor een specifieke reden moet worden opgegeven.

### 11.2 Opschorting van de Diensten

Als de Klant een van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of, meer in het algemeen, de toepasselijke wet- en regelgeving niet nakomt, kan de Dienstverlener de Overeenkomst opschorten, nadat hij de Klant een ingebrekestelling heeft gestuurd om deze niet-naleving, die geheel of gedeeltelijk zonder gevolg is gebleven, te verhelpen voor een periode van 10 (tien) kalenderdagen vanaf de datum waarop de ingebrekestelling is verstuurd.

De Dienstverlener mag deze opschorting uitvoeren zonder afbreuk te doen aan alle andere rechten, acties en rechtsmiddelen die hij kan hebben voor compensatie van enig verlies dat hij kan hebben geleden als gevolg van deze overtredingen.

De opschorting kan worden gehandhaafd totdat de Klant een einde heeft gemaakt aan de inbreuk en de Dienstverlener hiervan op de hoogte heeft gesteld.

Opschorting van de Diensten brengt geen vermindering/compensatie/terugbetaling van de Prijs aan de Klant met zich mee, zelfs niet voor de periodes van opschorting.

In het bijzonder worden de volgende inbreuken op de Overeenkomst beschouwd, zonder dat deze lijst beperkend is

- Betalingsachterstand van meer dan 30 (dertig) kalenderdagen. In dit geval kan de opschorting worden gehandhaafd tot volledige betaling van de verschuldigde bedragen (inclusief rente en schadevergoeding) of beëindiging van de Overeenkomst.
- een ernstig geschil, rechtsvordering of gerechtelijke procedure, indien van toepassing ingesteld door een derde partij, gebaseerd op de onwettigheid of het feit dat alle of een deel van de Gegevens in strijd zijn met de goede zeden of de openbare orde.

### 11.3 Ontbinding van de Overeenkomst

In geval van een ernstige tekortkoming van een Partij in de nakoming van een van haar contractuele verplichtingen of, meer in het algemeen, van de toepasselijke wetten en voorschriften, kan de andere Partij het Contract ontbinden na een ingebrekestelling van de tekortschietende Partij om een einde te maken aan de tekortkoming, per aangetekende brief met ontvangstbevestiging, die gedeeltelijk of geheel zonder gevolg is gebleven gedurende een periode van 5 (vijf) kalenderdagen vanaf de verzending van de ingebrekestelling.

De ontbinding treedt automatisch in werking op de 6e dag na de ingebrekestelling, zonder terugwerkende kracht, onverminderd alle schadevergoedingen waarop de benadeelde Partij aanspraak zou kunnen maken en, in voorkomend geval, de verplichting van de Klant om te betalen voor de lopende periode of voor een

stilzwijgende verlenging die niet is betwist in overeenstemming met de Overeenkomst.

Wordt met name als een ernstige tekortkoming beschouwd, zonder dat deze lijst beperkend is:

- elke reden voor opschorting waaraan niet is verholpen binnen 5 (vijf) dagen na de opschorting;
- een ernstige betwisting, beroep of gerechtelijke procedure, indien van toepassing ingesteld door een derde partij, gebaseerd op de onwettigheid of het strijdige karakter met de goede zeden en openbare orde van een deel of het geheel van de Gegevens;

Elke voldoende ernstige tekortkoming geeft recht op onmiddellijke ontbinding zonder voorafgaande kennisgeving, onverminderd alle schadevergoedingen waarop de benadeelde Partij aanspraak zou kunnen maken en, in voorkomend geval, de verplichting van de Klant om te betalen voor de lopende periode of voor een stilzwijgende verlenging die niet is betwist in overeenstemming met de Overeenkomst.

Wordt met name als een voldoende ernstige tekortkoming beschouwd om onmiddellijke ontbinding te rechtvaardigen, zonder dat deze lijst beperkend is:

- een poging tot fraude met betrekking tot de identificatie van de Gebruikers

## 11.4 Gevolgen van ontbinding van de Overeenkomst

Ongeacht de methode die wordt gebruikt om de Overeenkomst te ontbinden, zijn de volgende bedragen in hun geheel verschuldigd en blijven ze daarom eigendom van de Dienstverlener als ze al zijn betaald:

- bedragen die vóór de beëindiging van de Overeenkomst door de Klant zijn betaald ;
- de Prijs voor alle Gebruikers voor elke contractuele periode die al is begonnen;
- de Prijs voor alle Gebruikers voor elke contractuele periode waarvoor stilzwijgende verlenging niet ter discussie is gesteld.

Op de datum van ontbinding worden alle bedragen die de Klant nog verschuldigd is aan de Dienstverlener onmiddellijk opeisbaar.

Op de datum van beëindiging zal de Klant ervoor zorgen dat elk gebruik van de Diensten van zijn kant en van de Gebruikers wordt gestaakt.

Als de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, kan de Klant de Dienstverlener verzoeken zijn Gegevens te exporteren gedurende een periode van 1 (één) jaar vanaf de datum van beëindiging.

Als de Klant niet binnen deze periode om export verzoekt, mag de Dienstverlener de Gegevens vernietigen.

## 12. Aansprakelijkheid

### 12.1 Middelenverbintenis

De Dienstverlener heeft een middelenverbintenis bij de uitvoering van zijn verplichtingen die zijn opgenomen in of verband houden met de Overeenkomst en biedt geen uitdrukkelijke of stilzwijgende garantie, noch een resultaatsverplichting.

De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige claim, eis of actie die voortvloeit uit enig gebruik van de Diensten dat niet in overeenstemming is met de Overeenkomst.

### 12.2 Werking van de Software

De Dienstverlener geeft geen enkele garantie met betrekking tot de kwaliteit, de prestaties of de geschiktheid van de Diensten om aan de behoeften van de Klant te voldoen, voor een bepaald gebruik, of voor de compatibiliteit met welke toepassing, dienst of apparaat van derden dan ook

De Dienstverlener geeft geen enkele garantie, met name, zonder dat deze opsomming limitatief is, met betrekking tot de continuïteit, prestaties en/of duurzaamheid van de Diensten, of dat de Software vrij is van problemen, fouten of bugs, of dat deze zonder storingen of onderbrekingen zal functioneren. De Software wordt beschikbaar gesteld 'zoals deze is', afhankelijk van de beschikbaarheid, en volgens de versies die de Dienstverlener ter beschikking stelt.

De beschikbaarheid van de Software kan af en toe worden opgeschort als gevolg van updates of onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn voor het goed functioneren van de Software. In dit geval kan de Dienstverlener niet aansprakelijk worden gesteld voor een dergelijke onbeschikbaarheid.

### 12.3 Schade

De Dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade van welke aard dan ook geleden door de Klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, winstderving, verlies van goodwill, welke commerciële verstoring dan ook, imagoschade, verlies van immateriële activa, in verband met of voortvloeiend uit het gebruik van de Diensten. De Dienstverlener kan alleen aansprakelijk worden gesteld in geval van bewezen schuld, onder de voorwaarden van het gemeene recht, voor directe, onmiddellijke en voorzienbare schade geleden door de Klant, die de Klant zoveel mogelijk heeft proberen te beperken en waarvan de Klant de Dienstverlener onverwijld op de hoogte heeft gesteld.

### 12.4 Beperkingen

Bovendien is de Dienstverlener automatisch vrijgesteld van elke aansprakelijkheid:

- als de Software wordt gebruikt met apparatuur die niet voldoet aan de minimale technische specificaties (software en hardware) die de Dienstverlener op zijn website of in de referentiedocumenten heeft aangegeven, bijvoorbeeld, zonder dat deze lijst beperkend is, het gebruik van een browser of besturingssysteem dat niet algemeen wordt gebruikt, of niet up-to-date wordt gehouden, door de Gebruiker;
- door de onmogelijkheid om toegang te krijgen tot de Diensten als gevolg van de vernietiging van apparatuur, computeraanvallen of hacking, het tijdelijk of permanent ontnemen, verwijderen of verbieden van toegang tot het internet, om welke reden dan ook;
- in het geval dat het ondervonden probleem het gevolg is van (i) gebruik van de Software dat niet in overeenstemming is met het beoogde doel, de documentatie, de instructies en/of aanbevelingen die door de Dienstverlener zijn gegeven als onderdeel van de ondersteuning of update, en/of meer in het algemeen met de bepalingen van de Overeenkomst, (ii) interventie door de Klant of een derde op de Software die niet vooraf schriftelijk door de Dienstverlener is geautoriseerd, (iii) ongeautoriseerde wijziging van de Software door de Klant, een Gebruiker of een derde, of (iv) een computerprogramma dat niet door de Dienstverlener is geleverd;
- een schending door de Klant van zijn verplichting om mee te werken of zijn verplichting om te betalen;
- gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de stroomvoorziening, telefoondiensten, internet, netwerk of hostingdiensten, waardoor de Dienstverlener, de Diensten of de Software de IT-omgeving van de Klant of een hostingprovider van derden niet kan bereiken;
- in geval van frauduleus of oneigenlijk gebruik, of als gevolg van een vrijwillige of onvrijwillige bekendmaking van de Inloggegevens van een Gebruiker aan wie dan ook of door hem gecreëerd
- een opzettelijke daad van schade, kwaadwilligheid of sabotage door de Klant;
- een geval van overmacht, zoals bedoeld in artikel 13 ;

## 12.5 Schadevergoeding

In het geval dat de Dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld, is zijn totale aansprakelijkheid uitdrukkelijk beperkt, voor alle oorzaken samen, contractueel of buitencontractueel, tot het directe en voorzienbare verlies dat de Klant heeft geleden, zonder het bedrag te kunnen overschrijden van de bedragen die de Klant heeft betaald in de laatste 6 (zes) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de aansprakelijkheid.

## 12.6 Verantwoordelijkheid van de Klant

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten.

De Klant aanvaardt alle aansprakelijkheid die voortvloeit uit het gebruik van de Diensten. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de kwaliteit, rechtmatigheid en relevantie van de Gegevens en inhoud die de door hem geselecteerde Gebruikers coderen en verzenden via de Software. De Klant garandeert verder dat hij en/of de Gebruikers alle benodigde rechten bezitten, inclusief maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten, om de Gebruikers toe te staan deze Gegevens te gebruiken en te uploaden naar de Software. Dientengevolge aanvaardt de Dienstverlener geen aansprakelijkheid als de Gegevens niet in overeenstemming zijn met de Overeenkomst en met wet- en regelgeving en openbare orde. De Klant vrijwaart de Dienstverlener van alle schade die voortvloeit uit het feit dat de Dienstverlener door een derde aansprakelijk wordt gesteld voor een schending van deze garantie.

De Klant is aansprakelijk jegens de Dienstverlener voor alle handelingen verricht door Gebruikers, met inbegrip van maar niet beperkt tot het volgende

- bij het gebruik van de Diensten, elke handeling van een Gebruiker die in strijd is met de Overeenkomst of, meer in het algemeen, de toepasselijke wet- en regelgeving, evenals elke handeling die nadelig is voor de Dienstverlener;
- de implementatie van alle nuttige procedures en maatregelen om de apparaten van Gebruikers en hun Inloggegevens te beschermen tegen virussen, kwaadaardige code, inbraak en schending van de vertrouwelijkheid;
- het gebruik van authenticatiemethoden om de Diensten te gebruiken. De Klant zorgt ervoor dat geen enkele niet door hem gemachtigde persoon toegang heeft tot de Diensten;
- de integriteit, nauwkeurigheid en kwaliteit van de Gegevens die Gebruikers invoeren en verspreiden bij het gebruik van de Diensten, waarvan de Klant verzekert dat deze vrij zijn van virussen of andere kwaadaardige code die schade kan toebrengen aan de Software, en dat deze geen inbreuk maken op de rechten van derden. De Dienstverlener kan de nauwkeurigheid, volledigheid, tijdigheid of andere kwaliteit van de Gegevens niet garanderen;
- de toevoeging van Gegevens aan de Software die inbreuk maken op de rechten van derden (bijvoorbeeld intellectuele eigendomsrechten);

In het geval van een schending van de Overeenkomst, in het bijzonder als gevolg van het gebruik van de Diensten door een Gebruiker, zal de Klant onmiddellijk een einde maken aan deze schending en de Dienstverlener onmiddellijk op de hoogte stellen, in het bijzonder in het geval van gebruik van de Diensten door een andere persoon dan een Gebruiker of onbevoegd gebruik van een account van een Gebruiker. De aansprakelijkheid van de Klant blijft onaangetast, ongeacht of het vermeende misbruik te wijten is aan de schuld van de Klant. Dit geldt met name in geval van diefstal of verlies van de inloggegevens en/of identificatie zolang de Klant de Dienstverlener niet geldig heeft geïnformeerd en de Dienstverlener alle noodzakelijke maatregelen heeft kunnen nemen om zich te beschermen tegen de schadelijke gevolgen van een dergelijke diefstal of verlies.

In geval van een vordering of actie door een derde tegen de Dienstverlener met betrekking tot het gebruik van de Diensten door de Klant, vrijwaart de Klant de Dienstverlener of zijn eventuele rechtsopvolgers volledig en integraal voor elke veroordeling en schadevergoeding die eventueel tegen hem zou worden uitgesproken. De Dienstverlener registreert de toegang tot de Diensten in een logbestand, met inbegrip van het tijdstip en de duur van de verbinding en de gebruikte toegangsmiddelen en identificatie. Dit logbestand is voldoende

bewijs om met zekerheid vast te stellen dat een Gebruiker onder verantwoordelijkheid van de Klant gebruik heeft gemaakt van de Diensten, voldoende om aanleiding te geven tot de hierboven uiteengezette aansprakelijkheid. Het logbestand wordt bewaard door de Dienstverlener.

### 13. Overmacht

De Partijen kunnen niet aansprakelijk worden gesteld indien de niet-nakoming of vertraging in de nakoming van een van hun verplichtingen, zoals hierin beschreven, wordt veroorzaakt door een geval van overmacht, gedefinieerd als elke oorzaak buiten de redelijke controle van die Partij. Gedurende de duur ervan schorst het overmachtsgeval, voor de Partij die zich erop beroept, de uitvoering van haar verplichtingen.

De Partij die door het overmachtsgeval wordt getroffen, moet alles in het werk stellen om de oorzaken van de vertraging te vermijden, te elimineren of te verminderen en de uitvoering van haar verplichtingen te hervatten zodra het aangevoerde overmachtsgeval niet langer de uitvoering van de Overeenkomst verhindert.

de Overeenkomst Als gevallen van overmacht worden in het bijzonder beschouwd: burgeroorlogen of buitenlandse oorlogen, overheidsbeperkingen, embargo's, algemene stakingen of stakingen die de werking van de diensten van de Partijen kunnen beïnvloeden, evenals gebeurtenissen zoals explosies, branden, overstromingen, stormen, enz. die normaliter door een verzekeringspolis worden gedekt, stakingen en weersomstandigheden die verplaatsingen beïnvloeden en onmogelijk of gevaarlijk maken.

De overmachtsregeling waarin dit artikel voorziet, is niet van toepassing op de verplichting om de Prijs te betalen.

### 14. Vertrouwelijkheid

Elke Partij verbindt zich ertoe om :

- de Vertrouwelijke Informatie die haar door de andere Partij is of zal worden verstrekt of waarvan zij kennis heeft gekregen, te beschermen en strikt vertrouwelijk te behandelen;
- zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij de aard of inhoud van de Vertrouwelijke Informatie niet direct of indirect aan derden bekend te maken;
- voornoemde Vertrouwelijke Informatie uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- de Vertrouwelijke Informatie geheel of gedeeltelijk niet te kopiëren, reproduceren of dupliceren voor andere doeleinden dan die van de Diensten of de uitvoering van de Overeenkomst;
- de veiligheid van de Vertrouwelijke Informatie te verzekeren.

Deze vertrouwelijkheidsverbintenis is echter niet van toepassing op informatie:

- die in het publieke domein is gekomen voorafgaand aan de bekendmaking en/of mededeling ervan of die in het publieke domein zal komen na de bekendmaking en/of mededeling ervan indien de Partij die de informatie heeft ontvangen deze niet schendt ;
- die rechtmatig van een derde zijn ontvangen zonder schending van de Overeenkomst;
- die voorafgaand aan de openbaarmaking rechtmatig in het bezit waren van de Partij die ze heeft ontvangen.

Indien de ontvangende Partij verplicht is om Vertrouwelijke Informatie die zij van de onthullende Partij heeft ontvangen te onthullen, als gevolg van een wet- of regelgevende bepaling, een vonnis of een beslissing van een organisatie met wettelijke autoriteit, zal de ontvangende Partij de onthullende Partij zo snel mogelijk van dit verzoek op de hoogte stellen, zodat deze laatste alle maatregelen kan nemen om haar Vertrouwelijke Informatie zo goed mogelijk te beschermen.

Elke Partij garandeert dat haar personeel (en voor de Klant ook de Gebruikers die hij kiest) en eventuele onderaannemers de vertrouwelijkheidsverplichtingen zoals uiteengezet in dit artikel zullen respecteren, en zij zal alle verantwoordelijkheid dragen in geval van niet-naleving van deze verplichtingen.

De Vertrouwelijke Informatie blijft eigendom van de Partij die deze aan de andere Partij bekendmaakt. In geen geval kan de overdracht van Vertrouwelijke Informatie aan de andere Partij worden geïnterpreteerd als het verlenen van enig recht of belang op de Vertrouwelijke Informatie.

De Partijen verbinden zich ertoe om, op instructie van de andere Partij, alle documenten of reproducties daarvan die Vertrouwelijke Informatie bevatten, onmiddellijk terug te sturen of te vernietigen, op verzoek van de betrokken Partij en ten laatste bij beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

Dit artikel blijft van kracht na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

## 15. Diverse bepalingen

### 15.1 Onafhankelijkheid van de Partijen

de OvereenkomstDe Partijen verklaren en erkennen dat zij, gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, onafhankelijke partners zijn en blijven, en dat de Overeenkomst geen van beide Partijen de hoedanigheid van gemachtigde of vertegenwoordiger van hun medecontractant kan verlenen. Geen van beide Partijen heeft de bevoegdheid om de andere te binden of om te tekenen in naam en voor rekening van de andere, waarbij elke Partij alleen de risico's van haar eigen exploitatie draagt. Geen van beide Partijen zal verantwoordelijk zijn voor de handelingen of nalatigheden van de andere Partij, of voor de handelingen of nalatigheden van hun medewerkers tijdens de uitvoering van de Diensten.

### 15.2 Nietigverklaring

de OvereenkomstDe OvereenkomstDe Overeenkomst

In het geval dat een of meerdere bepalingen van de Overeenkomst ongeldig of nietig worden geacht of als zodanig worden verklaard op grond van een wet, een verordening, of als gevolg van een definitieve beslissing van een bevoegde rechtbank, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst niettemin volledig van kracht en van toepassing. De Partijen verbinden zich ertoe te goeder trouw te onderhandelen over de wijziging of vervanging van de ongeldige bepaling. Daartoe zullen de Partijen samenwerken om de ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe clause die de geest van de oorspronkelijke bepaling en van de Overeenkomst respecteert.

### 15.3 Tolerantie - Geen afstand van recht

Elke tolerantie van een van de Partijen, of het niet uitoefenen van een recht, bij de toepassing van alle of een deel van de verbintenissen voorzien in de Overeenkomst, ongeacht de frequentie en de duur ervan, vormt geen wijziging van de Overeenkomst, doet geen enkel recht ontstaan en vormt geen afstand van een recht.

### 15.4 Kennisgevingen en communicatie

Uitwisseling tussen de Partijen kan plaatsvinden per post, op het adres van hun statutaire zetel, en per e-mail, met behulp van de contactgegevens die zijn vermeld in de Bestelbon.

Als de contactgegevens van de Klant gewijzigd worden, is het de verantwoordelijkheid van de Klant om de Dienstverlener hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen. De Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het gebruik van contactgegevens die niet zijn bijgewerkt door de Klant.

## 15.5 Wijzigingen in de Overeenkomst

De Dienstverlener mag op elk moment de bepalingen van de Overeenkomst, inclusief de Prijs, geheel of gedeeltelijk wijzigen, bijwerken, verwijderen of aanvullen.

Wijzigingen die resulteren in technische veranderingen aan de Software met behoud van hetzelfde functionaliteitsniveau hoeven niet door de Klant te worden geaccepteerd om van kracht te worden.

Andere wijzigingen worden alleen van kracht als ze door de Klant worden geaccepteerd. Om als geaccepteerd door de Klant te worden beschouwd, moeten de wijzigingen aan bepaalde stappen voldoen:

- Wijzigingen worden per e-mail aan de Klant meegedeeld;
- De Klant beschikt over 1 (één) maand, te rekenen vanaf de datum van verzending van deze e-mail, om zich per aangetekende brief te verzetten tegen alle of een deel van de meegedeelde wijzigingen.
  - Als de Klant een dergelijke brief verstuurt, heeft de Dienstverlener de keuze om de Overeenkomst op te zeggen binnen 1 (één) maand vanaf de datum van ontvangst door de Dienstverlener van de aangetekende brief van de Klant, of om de Overeenkomst te beëindigen aan het einde van de lopende termijn, zonder verlenging.
  - Als de Klant een dergelijke brief niet stuurt, worden de meegedeelde wijzigingen geacht te zijn erkend en aanvaard door de Klant en zullen ze van toepassing zijn op de Klant vanaf het einde van de voornoemde periode van 1 (één) maand.

## 16. Overdracht

De OvereenkomstDe Overeenkomst

De Overeenkomst is gesloten op basis van de persoon van de Klant (intuitu personae). In geen geval kan de Overeenkomst door de Klant worden verhuurd, overgedragen of geheel of gedeeltelijk worden toegekend, hetzij tegen betaling of gratis. De Overeenkomst is niet gesloten op basis van de persoon van de Dienstverlener (non intuitu personae). De Dienstverlener kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk verhuren, overdragen of toekennen, hetzij tegen betaling of gratis, zonder voorafgaande toestemming van de Klant

Geschillenbeslechting de Overeenkomstde OvereenkomstDe geldigheid, het sluiten, de (niet-)uitvoering, de interpretatie, de ontbinding en, in het algemeen, elk geschil met betrekking tot de Overeenkomst is onderworpen aan deze bepaling.

Elk geschil is onderworpen aan het Belgisch recht, met uitsluiting van enige andere wetgeving.

De partijen zullen trachten elk geschil of vordering die voortvloeit uit of verband houdt met de Overeenkomst minnelijk op te lossen door middel van onderhandelingen te goeder trouw. In geval van een geschil of vordering zullen de Partijen trachten het probleem op te lossen binnen een termijn van 10 (tien) Werkdagen vanaf de datum waarop het probleem aan hen is voorgelegd of binnen elke andere door de partijen overeengekomen termijn. De procedure voorzien in dit artikel is niet verplicht voor de Dienstverlener in geval van een schending door de Klant (i) die de continuïteit van de activiteiten van de Dienstverlener bedreigt, (ii) die de kwaliteit van de diensten van de Dienstverlener aan zijn klanten materieel bedreigt of (iii) met betrekking tot verplichtingen inzake vertrouwelijkheid, intellectuele eigendomsrechten of gegevensbescherming.

Een geschil dat niet is opgelost volgens de vorige paragraaf, kan alleen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van Brussel, België, met uitsluiting van elke andere jurisdictie.

Indien dit Contract in meerdere talen is opgesteld, is alleen de Nederlandse versie bindend.



## HDMP – verwerkersovereenkomst – versie 1 – 26/08/2024

### Bijlage : Verwerking van persoonsgegevens

Met betrekking tot de inwerkingtreding van Verordening (EU) nr. 2016/679 inzake de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en het vrije verkeer van die gegevens van 27 april 2016, hebben de Partijen besloten de Bestelbon aan te vullen met deze Bijlage.

De Bijlage maakt integraal deel uit van de Bestelbon. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Bijlage en de Bestelbon, prevaleert de Bijlage.

#### Artikel 1 :

De volgende termen worden als volgt gedefinieerd wanneer ze met een hoofdletter worden gebruikt in deze Bijlage (ongeacht of ze in het enkelvoud of meervoud voorkomen):

- Klant: de klant van HDMP zoals vermeld in de Bestelbon
- De termen 'persoonsgegevens', 'verwerking', 'verwerkingsverantwoordelijke', 'verwerker', 'betrokkenen', 'derde partijen' moeten worden gedefinieerd overeenkomstig artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' of 'AVG': Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.
- 'Bestelbon': verwijst naar de Licentie- en Onderhoudsbestelbon voor Software die is afgesloten tussen HDMP en de Klant
- 'Bijlage': verwijst naar de onderhavige bijlage bij de Bestelbon

#### Artikel 2. Rol van de partijen en doel van deze Bijlage

In uitvoering van de Bestelbon, en behoudens andersluidende contractuele bepalingen, handelt de Klant uitsluitend als Verwerkingsverantwoordelijke van de gegevens die worden verwerkt met behulp van de Software waarvoor een Licentie aan hem is verleend. In het kader van de diensten die het onderwerp vormen van de Bestelbon, kan HDMP persoonsgegevens verwerken namens de Klant, in de hoedanigheid van Verwerker, volgens de bepalingen uiteengezet in artikel 3 van deze Bijlage. Deze Bijlage bepaalt de rechten en plichten van de Partijen met betrekking tot de uitbesteding van de verwerking van persoonsgegevens, in overeenstemming met de Bestelbon.

### Artikel 3. Bepaling van de verwerkingen van persoonsgegevens die aan de verwerkers zijn gegeven

Deze Bijlage is van toepassing op de hieronder beschreven verwerkingen van persoonsgegevens en wordt uitgevoerd in het kader van de uitvoering van de Bestelbon, met name voor de diensten voor Softwareonderhoud.

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Doeleinden van de Verwerking        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conversie van de bestaande gegevens bij de Klant naar het formaat van de HDMP-software</li> <li>○ Initialisatie van de gegevens in de HDMP-software</li> <li>○ Ondersteuning van gebruikers van de HDMP-software</li> <li>○ Correctief en preventief softwareonderhoud</li> <li>○ Back-up van de gegevens</li> </ul>  |
| Aard van de specifieke verwerkingen | <p>" Raadpleging van gegevens in de software HDMP kan, indien nodig, de persoonsgegevens in de software raadplegen in het kader van verzoeken van de Klant aan de Supportdienst.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Opslag van persoonsgegevens</u><br/>Dit omvat het bewaren van gegevens die door de Klant worden verwerkt, inclusief het wissen of vernietigen van deze gegevens. HDMP slaat ook gegevens op wanneer dit nodig is, in het kader van supportdiensten, zoals schermafbeeldingen of logbestanden.</li> <li>○ <u>Overdracht van persoonsgegevens</u><br/>Dit omvat gegevensverwerkingen in de volgende gevallen:<br/>Bij de initiële gegevensconversie<br/>In het kader van de supportdienst (overdracht naar de Helpdesk en de ondersteuningslijnen)<br/>Voor het verzenden van gegevens naar een dienst die rechtstreeks door de Klant is verworven (bijvoorbeeld een online agenda die hij aan de Software wil koppelen).</li> <li>○ <u>Testen van software</u><br/>Dit betreft situaties waarin de databases van de Klant met persoonsgegevens worden gebruikt buiten de productieve omgeving (tests, acceptatie, enz.) in het kader van het softwaretestproces.</li> <li>○ <u>Controle en verbetering van de kwaliteit</u><br/>Dit betreft controles op de brongegevens om hun nauwkeurigheid en de goede werking van de software te verifiëren.</li> </ul> |
| Duur van de Verwerking              | Duur van de uitvoering van de Bestelbon  |
| Soorten Persoonsgegevens            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Administratieve gegevens van de Klant (artsen, medische secretaresses of andere contactpersonen)</li> <li>○ Administratieve en gezondheidsgegevens met betrekking tot patiënten (contactgegevens, diagnoses, voorschriften, betalingen en terugbetalingen, enz.)</li> </ul>   |
| Categorieën van Betrokkenen         | Alle personen die in de software zijn opgenomen (patiënten, zorgverleners, enz.)   |

## Artikel 4. Rechten en verplichtingen van de Partijen

De Partijen verbinden zich ertoe de Persoonsgegevens waarop deze Bestelbon betrekking heeft, te verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke of reglementaire bepalingen en met strikte naleving van de aan elk van hen toegewezen rol.

### 4.1 Verplichtingen van HDMP

- 4.1.1 HDMP verwerkt de persoonsgegevens alleen voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Bestelbon en voor de doeleinden die in artikel 3 zijn gespecificeerd. Zij handelt alleen op instructie van de Klant, tenzij zij verplicht is verwerkingshandelingen uit te voeren op grond van een toepasselijke wettelijke of reglementaire bepaling. In dat laatste geval informeert HDMP de Klant vóór de verwerking, tenzij de toepasselijke wetgeving een dergelijke informatie om belangrijke redenen van openbaar belang verbiedt.
- 4.1.2 Indien HDMP van mening is dat een door de Klant gegeven instructie een schending van de Algemene Verordening Gegevensbescherming of enige andere toepasselijke wettelijke of reglementaire bepaling inhoudt, informeert zij de Klant zo spoedig mogelijk en behoudt zij zich het recht voor om geen gevolg te geven aan die instructie.
- 4.1.3 HDMP verleent de leden van haar personeel slechts toegang tot de verwerking van de persoonsgegevens voor zover dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering, het beheer en de opvolging van de Bestelbon, en in overeenstemming met de door de Klant aan HDMP gegeven instructies, tenzij zij verplicht is verwerkingshandelingen uit te voeren op grond van een toepasselijke wettelijke of reglementaire bepaling.
- 4.1.4 HDMP garandeert de vertrouwelijkheid van de gegevens en ziet er tevens op toe dat de personen die gemachtigd zijn om de gegevens in het kader van de Bestelbon te verwerken, zich ertoe verbinden de vertrouwelijkheid te respecteren of onderworpen zijn aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht.
- 4.1.5 In het kader van de uitvoering van de Bestelbon verbindt HDMP zich ertoe om schriftelijk een register bij te houden van de categorieën van verwerkingsactiviteiten die zij voor rekening van de Klant heeft uitgevoerd.

## Artikel 5. Samenwerking tussen de Klant en HDMP

- 5.1 Voor zover mogelijk verbindt HDMP zich ertoe om de Klant redelijke hulp te bieden bij het nakomen van zijn verplichting om te reageren op verzoeken van betrokkenen met betrekking tot de uitoefening van hun rechten: recht op inzage, rectificatie, wissing en bezwaar, recht op beperking van de verwerking, recht op gegevensoverdraagbaarheid, recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde individuele besluitvorming (inclusief profilering). Deze diensten kunnen aan de klant worden gefactureerd bij onredelijke, ongegronde of buitensporige verzoeken, tegen het geldende tarief (133 euro per uur inclusief btw - tarief 2024 onder voorbehoud van verhoging en indexering). Indien betrokkenen verzoeken tot uitoefening van hun rechten rechtstreeks bij HDMP indienen, verbindt HDMP zich ertoe deze verzoeken per e-mail door te sturen naar de Klant. HDMP verbindt zich ertoe de Klant op de hoogte te stellen van elke inbreuk op persoonsgegevens die zich voordoet in de uitvoering van zijn verplichtingen op grond van deze Bijlage, zo spoedig mogelijk nadat HDMP hiervan kennis heeft genomen. Deze melding wordt vergezeld van alle nuttige documentatie.

- 5.2 De Klant kan HDMP vragen hem te helpen bij het waarborgen van de naleving van de verplichtingen die op hem rusten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, gezien zijn rol als Verwerkingsverantwoordelijke. Hierbij wordt rekening gehouden met de aard van de verwerking en de informatie die beschikbaar is voor HDMP. Dit betreft met name de verplichtingen van de Klant met betrekking tot:
- beveiliging van de verwerking, in de zin van artikel 32 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
  - kennisgeving aan de betrokkene van een inbreuk op persoonsgegevens, in de zin van artikel 34 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
  - gegevensbeschermingseffectbeoordeling, in de zin van artikel 35 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
  - voorafgaande raadpleging van de Gegevensbeschermingsautoriteit, in de zin van artikel 36 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze diensten kunnen worden gefactureerd overeenkomstig artikel 5.1.
- 5.3 HDMP stelt alle informatie ter beschikking van de Klant die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen van deze Bijlage zijn nageleefd en om de uitvoering van audits, inclusief inspecties, door de Klant of een andere door hem aangestelde auditor mogelijk te maken en eraan bij te dragen. De Partijen komen overeen dat HDMP slechts één keer per jaar kan worden geaudit met betrekking tot de naleving van de verplichtingen in deze Bijlage, op exclusieve kosten van de Klant, ongeacht het aantal Klanten dat een audit aanvraagt. HDMP heeft ook het recht bezwaar te maken tegen de aanstelling van een auditor waarbij er sprake kan zijn van een belangenconflict of een risico met betrekking tot de bescherming van bedrijfsgeheimen of vertrouwelijkheid.

#### **Artikel 6. Overdracht van persoonsgegevens**

Voor de uitvoering van de Bestelbon wordt de Klant ervan op de hoogte gesteld dat de uitvoering ervan door HDMP kan inhouden:

- een overdracht van gegevens naar verdere onderaannemers, in overeenstemming met artikel 7 van deze bijlage, die zich bevinden in landen buiten de Europese Unie. In dat geval verbindt HDMP zich ertoe ervoor te zorgen dat deze overdracht onderworpen is aan: een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie (overeenkomstig artikel 45 van de AVG) of passende waarborgen (overeenkomstig artikel 46 van de AVG) of bindende bedrijfsvoorschriften (overeenkomstig artikel 47 van de AVG).

#### **Artikel 7. Gebruik van een andere onderaannemer door HDMP**

- 7.1 De Klant geeft HDMP een algemene toestemming om sub-verwerkers in te schakelen. Een lijst van sub-verwerkers die momenteel door HDMP zijn ingeschakeld is op verzoek beschikbaar voor de Klant.
- 7.2 In geval van een verandering van onderaannemer zal HDMP de Klant hiervan op de hoogte stellen, waarbij de identiteit van de nieuwe onderaannemer, de locatie waar de persoonsgegevens zullen worden verwerkt en de betrokken verwerkingsactiviteiten worden vermeld. Vanaf deze melding heeft de Klant gedurende een periode van 30 dagen de mogelijkheid om zijn bezwaren kenbaar te maken aan HDMP, mits deze zijn gebaseerd op een objectief risico voor de gegevensbeveiliging.
- 7.3 HDMP zal de nodige voorafgaande controles uitvoeren met betrekking tot deze onderaannemer om te verifiëren dat deze in staat is een niveau van bescherming van persoonsgegevens te waarborgen dat vergelijkbaar is met het in deze bijlage vereiste niveau.
- 7.4 Wanneer HDMP een onderaannemer inschakelt om specifieke verwerkingsactiviteiten uit te voeren namens de Klant, worden aan deze onderaannemer dezelfde verplichtingen opgelegd met betrekking tot gegevensbescherming als die welke in deze Bijlage zijn vastgelegd, door middel van een contract.

- 7.5 Wanneer deze onderaannemer zijn verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming niet nakomt, blijft HDMP volledig verantwoordelijk jegens de Klant voor de uitvoering door de onderaannemer van zijn verplichtingen.

#### **Artikel 8. Beveiliging van persoonsgegevens**

- 8.1 In overeenstemming met artikel 32 van de AVG implementeert HDMP passende technische en organisatorische maatregelen om een beveiligingsniveau te waarborgen dat is afgestemd op het risico, voortkomend uit onder andere de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde openbaarmaking van persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de Bestelbon, of de ongeoorloofde toegang tot dergelijke gegevens, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig.
- 8.2 Bij het bepalen van de technische of organisatorische maatregelen die moeten worden genomen, heeft HDMP rekening gehouden met de stand van de techniek, de kosten van implementatie, de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de verwerking, evenals de risico's.

#### **Artikel 9. Rechten van betrokkenen**

- 9.1 Tenzij anders bepaald bij wet of overeenkomst, is het de verantwoordelijkheid van de Klant om de betrokkenen te informeren in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke of regelgevende bepalingen, op het moment van de gegevensverzameling.
- 9.2 HDMP houdt rekening met de aard van de verwerking en biedt, voor zover mogelijk, redelijke ondersteuning aan de Klant door middel van passende technische en organisatorische maatregelen zoals vermeld in artikel 8 van deze Bijlage, om hem te helpen te voldoen aan zijn verplichting om te reageren op verzoeken van betrokkenen met betrekking tot de uitoefening van hun rechten, zoals gespecificeerd in artikel 5.1 van deze Bijlage.
- 9.3 Wanneer betrokkenen hun rechten uitoefenen bij HDMP, zal HDMP deze verzoeken doorsturen naar de betreffende Klant volgens de in artikel 5.1 van deze Bijlage vastgestelde procedures.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

- 10.1 Binnen de wettelijk toegestane grenzen zijn de bepalingen van de Bestelbon betreffende de aansprakelijkheid van de Partijen van toepassing op schendingen van deze Bijlage en op de toepasselijke bepalingen inzake de bescherming van persoonsgegevens.
- 10.2 In elk geval, onverminderd artikel 10.1, is HDMP alleen aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de verwerking indien het niet heeft voldaan aan de verplichtingen die specifiek aan verwerkers zijn opgelegd door de AVG, of indien het heeft gehandeld buiten de wettelijke instructies van de Klant om of in strijd met deze instructies.

#### **Artikel 11. Duur en gevolgen van de beëindiging van de Bestelbon**

- 11.1 Deze Bijlage is van toepassing gedurende de gehele looptijd van de Bestelbon en eindigt bij het aflopen ervan, ongeacht de oorzaak, onverminderd een wettelijke verplichting die een langere bewaartermijn voorschrijft en onverminderd de bepalingen van de Bijlage die, gezien hun aard en inhoud, bedoeld zijn om door te lopen na de beëindiging van de Bestelbon.
- 11.2 Indien de Bestelbon om welke reden dan ook wordt beëindigd, verbindt HDMP zich ertoe de keuzes van de Klant met betrekking tot de persoonsgegevens te respecteren (met betrekking tot de eventuele vernietiging van persoonsgegevens), onverminderd een wettelijke verplichting die een langere bewaartermijn voorschrijft.