

ALGEMENE VOORWAARDEN HCI EPD

1. Introductie

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden HCI EPD zijn opgesteld door Health Cloud Initiative B.V., Spaarndamseweg 90, 2021CB Haarlem, ten behoeve van alle entiteiten die onderdeel uitmaken van de HCI groep, hierna aangeduid als "**HCI**", "**Wij**", of "**Ons**".
- 1.2. Deze Algemene Voorwaarden HCI EPD (hierna de "**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing op alle offertes en Overeenkomsten van HCI als ook het gebruik van alle Diensten, zoals hieronder gedefinieerd. Van deze Algemene Voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgeweken. De toepasselijkheid van Uw (algemene) voorwaarden wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3. Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Wijzigingen treden in werking zodra Wij deze publiceren. Door gebruik te blijven maken van de Diensten gaat U akkoord met de wijzigingen.
- 1.4. Alle Onze aanbiedingen zijn vrijblijvend; aan een aanbieding kunnen geen rechten worden ontleend. Een aanbieding vervalt na 14 dagen.
- 1.5. De Overeenkomst komt tot stand wanneer HCI deze bevestigt of met de uitvoering ervan begint.
- 1.6. In de Algemene Voorwaarden hebben woorden met een hoofdletter die betekenis die daaraan in deze Algemene Voorwaarden wordt gegeven. Woorden met een hoofdletter die niet zijn gedefinieerd, hebben hun gewone betekenis.
 - **Applicatie**: de applicatie(s) zoals nader gespecificeerd in het Order Formulier en Bijlage 2 – Dienstomschrijving.
 - **Diensten**: de diensten zoals nader beschreven in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden, waaronder het ter beschikking stellen van de Applicatie.
 - **IE-rechten**: alle auteursrechten, naburige rechten, databankrechten, octrooirechten, merkrechten, handelsnamen, rechten op domeinnamen, modelrechten en alle andere intellectuele eigendomsrechten, geregistreerd of niet, en inclusief alle aanspraken op, aanvragen voor of inschrijvingen of registraties van dergelijke rechten, alle daaraan verbonden afhankelijke of nevenrechten en voorrangs- of prioriteitsrechten, en alle vergelijkbare rechten of vormen van bescherming, waar ook ter wereld;
 - **Implementatiediensten**: de diensten zoals bedoeld in artikel 3.5.
 - **Medewerker**: de medewerkers van U en andere door U ingeschakelde opdrachtnemers die toegang hebben tot de Diensten.
 - **Oplossing**: betekent het bieden van een oplossing voor een Probleem, definitief dan wel door het aandragen van een (tijdelijke) workaround.
 - **Overeenkomst**: betekent de overeenkomst tussen HCI en U, waaronder het Order Formulier, deze Algemene Voorwaarden en de overige Bijlagen bij het Order Formulier;
 - **Probleem**: een probleem ten aanzien van de Applicatie HCI waardoor deze niet of niet naar behoren functioneert.
 - **SLA**: betekent de Service Level Agreement, zoals nader beschreven in Bijlage 3 – SLA bij de Overeenkomst.
 - **U of Uw**: u, de contractspartij bij de Overeenkomst.
 - **Verwerkersovereenkomst HCI**: de verwerkersovereenkomst die van toepassing is op het gebruik van de Diensten, zoals nader beschreven in Bijlage 4 – Verwerkersovereenkomst HCI bij de Overeenkomst.

2. Licentie, IE-rechten en koppelingen

- 2.1. HCI verleent U gedurende de looptijd van de Overeenkomst een beperkt, persoonlijk, herroepbaar, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar recht op toegang tot en gebruik van de Applicatie en de Diensten, in overeenstemming met de Overeenkomst. Voor zover uw Diensten afneemt van derden, zijn de algemene en/of licentie voorwaarden van die derden van toepassing en maken onderdeel uit van de Overeenkomst. Als U Uw verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt, mag HCI deze rechten direct intrekken.
- 2.2. De IE-rechten met betrekking tot de Applicatie en de Diensten zijn eigendom van HCI of haar licentiegevers. Niets in de Overeenkomst is bedoeld om op welke manier dan ook IE-rechten aan U over te dragen.
- 2.3. Op verzoek kunnen Wij koppeling realiseren met applicaties van derden. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de werking en inhoud van de relevante applicaties van derden.
- 2.4. U verleent Ons toestemming om Uw bedrijfsnaam en logo te gebruiken op Onze website en andere commerciële uitingen.

3. Diensten

Algemeen

- 3.1. HCI voert continu functionele, procedurele en/of technische wijzigingen of verbeteringen door in de Diensten.
- 3.2. U en de Medewerkers blijven altijd zelfstandig verantwoordelijk voor het handelen als hulpverlener. Medewerkers dienen zich in alle opzichten te houden aan de beroepsregels en de geldende kwaliteitsstandaarden in de zorg. Het gebruik van de Diensten ontslaat U en de Medewerkers niet van het naleven van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en doet geen afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid.
- 3.3. U bent altijd verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor het handelen van de personen die U toegang verschafft tot de Diensten.
- 3.4. U vrijwaart HCI, aan haar gelieerde ondernemingen, functionarissen, directeuren, werknemers, agenten, licentiegevers en leveranciers tegen alle claims, acties of eisen, en/of aansprakelijkheden van derden, inclusief, maar niet beperkt tot, juridische kosten, die voortvloeien uit Uw toegang tot of gebruik van de Diensten in strijd met de Overeenkomst.

Implementatie

- 3.5. HCI zal de Implementatiediensten voor Uw praktijk (of een betreffende locatie) leveren zoals vastgesteld in het Order Formulier. Overeenkomstig het Order Formulier streven partijen ernaar de Implementatiediensten uiterlijk op de Go Live Datum te hebben afgerond.
- 3.6. Partijen erkennen dat de succesvolle implementatie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. U zal daarom steeds tijdig alle door Ons nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en medewerking verlenen. Voor vertraging die ontstaat door niet volledige of tijdige medewerking van U zijn Wij niet aansprakelijk. Als de vertraging langer duurt dan 30 dagen zijn Wij gerechtigd om naast de implementatiekosten ook de kosten voor de licentie, zoals gespecificeerd in het Order Formulier, in rekening te brengen.

Gebruik

- 3.7. HCI zal de Applicatie aan U ter beschikking stellen. De minimale technische en andere eisen waaraan U (dan wel uw technische omgeving) dient te voldoen, zijn opgenomen in de SLA.
- 3.8. U bent verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik van de Diensten door de Medewerkers.
- 3.9. U mag de Diensten niet gebruiken:
 - a. op een manier die:
 - i. inbreuk maakt op de rechten van HCI of derden en/of onrechtmatig;
 - ii. in strijd is met geldende wet- of regelgeving;
 - iii. overlast, ergernis of ongemak te veroorzaakt; of
 - iv. in strijd is met de Overeenkomst;
 - b. voor of namens iemand anders of door anderen dan Uw Medewerkers;
 - c. voor oneigenlijke doeleinden waaronder:
 - i. het reproduceren, wijzigen, distribueren, (sub)licentiëren, verhuren, verkopen, overdragen, publiceren of anderszins exploiteren daarvan;
 - ii. het onderzoeken op kwetsbaarheden in beveiliging of authenticatie met als doel die te omzeilen;
 - iii. het decompileren of reverse engineeren, behalve voor zover toegestaan door toepasselijk recht;
 - iv. het scrapen, indexeren, meten of anderszins dataminnen (van een deel) van de Diensten of het onnodig belasten of belemmeren van de werking en/of functionaliteit van de Diensten; en/of
 - v. het uploaden of op andere wijzen introduceren van schadelijke codes (waaronder malware, Trojans, virussen, etc.).
- 3.10. HCI mag Uw gebruik van de Diensten opschorten en/of beperken (i) in het geval van (vermoedelijke) fraude, (ii) als U inbreuk maakt op rechten van derden, en/of (iii) als U een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden niet nakomt. Alle schade en kosten als gevolg daarvan komen voor Uw rekening, tenzij toepasselijk recht anders bepaalt.

Support Diensten

- 3.11. Wij streven ernaar de Diensten te leveren in overeenstemming met de specificaties zoals opgenomen in Bijlage 2 - Dienstomschrijving. en Problemen zo snel mogelijk op te lossen, zoals nader gespecificeerd in Bijlage 3 - SLA.
- 3.12. Indien U een Probleem constateert of een klacht heeft over de Diensten of een factuur dient U die binnen 48 uur na constatering bij Ons te melden. Indien U Ons niet binnen die termijn informeert gelden de Diensten en de factuur als aanvaard.
- 3.13. Wij mogen de Applicatie geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Wij zullen dit zo kort mogelijk doen en waar mogelijk buiten kantooruren, zoals verder gespecificeerd in Bijlage 3 - SLA.
- 3.14. Op het moment dat zich Problemen voordoen, dan kunt U dit zo gedetailleerd mogelijk melden aan HCI op de wijze zoals opgenomen in de SLA. Na ontvangst van de melding streeft HCI ernaar, overeenkomstig het bepaalde in de SLA, de Problemen zo spoedig mogelijk te verhelpen, een Oplossing te vinden en/of verbeteringen aan te brengen in de Diensten.
- 3.15. De resultaten van de Support Diensten, waaronder het bieden van een Oplossing, zullen, afhankelijk van de urgentie op de door HCI te bepalen wijze en termijn, aan U ter beschikking worden gesteld.
- 3.16. U zal de door HCI verlangde medewerking verlenen voor de Support Diensten, waaronder mede wordt begrepen het tijdelijk staken van het gebruik van de Diensten en het verschaffen van toegang tot Uw locaties en/of systemen. Daarnaast zullen Support Diensten uitsluitend worden verzocht door Medewerkers, bij voorkeur met basiskennis van IT, of door medewerkers van de IT-ondersteuning van Uw praktijk als bekend bij HCI.
- 3.17. Onder de Support Diensten vallen niet het herstel van Problemen in de Diensten die voortvloeien uit of samenhangen met:
 - a. gebruikersfouten of onkundig gebruik van de Diensten, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens;
 - b. het gebruik van de Diensten in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies;
 - c. wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in hardware, infrastructuur, internetaansluiting, telecommunicatiefaciliteiten of andere software die niet door HCI worden geleverd; en
 - d. herstel van verloren gegane gegevens.
- 3.18. Op Uw verzoek kan HCI aanvullende diensten uitvoeren, dan wel een Probleem oplossen zoals bedoeld in artikel 3.17 hierboven. In zo'n geval mag HCI haar dan geldende tarieven in rekening te brengen.

4. Geheimhouding en Privacy

- 4.1. De partij die vertrouwelijke informatie van de andere partij ontvangt, zal deze vertrouwelijke informatie (i) strikt geheim houden, (ii) uitsluitend delen met die werknemers of derden, die daarvan kennis moeten dragen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, en (iii) niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor de vertrouwelijke informatie is ontvangen. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval de inhoud van de Overeenkomst verstaan, offertes en andere informatie met betrekking tot HCI en haar Diensten,

- 4.2. Bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst is HCI aan te merken als verwerker als bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG. U bent aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4 lid 7 AVG. Persoonsgegevens die HCI ontvangt in het kader van deze Overeenkomst, verwerkt HCI uitsluitend om haar Diensten te kunnen aanbieden en overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst HCI.
- 4.3. U garandeert dat U gerechtigd bent om de van U afkomstige persoonsgegevens te gebruiken. U vrijwaart HCI van alle aanspraken en/of claims die samenhangen met of het resultaat zijn van het niet voldoen door U aan voorgaande verplichting.

5. Vergoeding en betaling

- 5.1. De te betalen vergoedingen zijn opgenomen in het Order Formulier en zijn in EURO (exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd).
- 5.2. Tenzij anders overeengekomen zal HCI de vergoeding steeds aan het begin van ieder maand factureren. De vergoeding voor de Implementatiediensten zal in één keer worden gefactureerd. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zullen facturen binnen 14 dagen na de factuurdatum door U worden voldaan.
- 5.3. Als U niet, niet volledig of niet tijdig betaalt, zullen Wij U een redelijke termijn bieden van niet meer dan 14 dagen om alsnog aan Uw betalingsverplichtingen te voldoen. Doet u dat niet, niet volledig of niet tijdig dan bent U aansprakelijk voor de door HCI gemaakte werkelijke incassokosten in en buiten rechte. Verder bent U vanaf de datum waarop de betalingstermijn is verstreken over het door U verschuldigde bedrag rente verschuldigd ter hoogte van 1% per maand.
- 5.4. U mag Uw betalingsverplichtingen niet opschorten en/of verrekenen met vermeende vorderingen op HCI.
- 5.5. HCI is gerechtigd de vergoedingen en eventuele kortingen periodiek aan te passen.

6. Looptijd en beëindiging

- 6.1. De Overeenkomst treedt in werking op de datum en voor de duur zoals vermeld op het Order Formulier. Indien op het Order Formulier geen duur staat vermeld, geldt een initiële looptijd van zes (6) maanden. Na die termijn wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor periodes van een (1) maanden.
- 6.2. U en HCI hebben het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden in het geval:
 - a. binnen twee (2) maanden na bekendmaking van wezenlijke wijzigingen, zoals bedoeld in artikel 1.3 hierboven, indien U deze wezenlijke wijzigingen niet accepteert;
 - b. van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst die, als herstel mogelijk is en een ingebrekestelling vereist is, niet binnen een redelijke termijn van tenminste dertig dagen na een ingebrekestelling door de tekortschietende partij is hersteld; of
 - c. aan de andere partij surseance van betaling is verleend of faillissement aanvraagt of dit aan haar wordt verleend.
- 6.3. Partijen komen overeen dat in het geval van gehele of gedeeltelijke ontbinding, de Diensten die zijn verleend en de vergoedingen die zijn betaald, niet ongedaan worden gemaakt.
- 6.4. In het geval deze Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt:
 - a. heeft U niet langer het recht om gebruik te maken van de Diensten;
 - b. eindigen de licenties, zoals gespecificeerd in artikel 2 direct en mag U geen gebruik meer maken van de Diensten; en
 - c. blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn ook na het einde van de Overeenkomst voort te duren, ook na het einde van de Overeenkomst van kracht.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1. HCI garandeert niet dat de Diensten:
 - a. zonder onderbrekingen zullen werken;
 - b. vrij zijn van gebreken; en/of
 - c. geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor U ze wilt gebruiken.
- 7.2. HCI en de aan haar gelieerde ondernemingen, directeurs, werknemers, leveranciers en agenten zijn niet aansprakelijk voor:
 - a. indirecte schade, zoals (i) gederfde winst, (ii) gemiste besparingen, (iii) verminderde goodwill en (iv) bestede tijd;
 - b. gevolgschade
 - c. verlies van zaken;
 - d. verlies als gevolg van internetstoringen;
 - e. verloren of beschadigde gegevens; en/of
 - f. enig verlies of schade die voortvloeit uit het gebruik van internet, telefoonverbinding of het niet naleven door U van deze Algemene Voorwaarden, Ons advies of Onze instructies.
- 7.3. HCI is alleen aansprakelijk voor directe schade als deze is ontstaan doordat HCI de Diensten door haar eigen schuld niet aan U levert zoals overeengekomen in de Overeenkomst (toerekenbare tekortkoming). In dat geval vergoedt HCI het bedrag dat door Onze verzekeringsmaatschappij wordt uitgekeerd. In ieder geval is de aansprakelijkheid van HCI beperkt tot maximaal de door U betaalde vergoeding in de twaalf (12) maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 7.4. Alle vorderingen die ontstaan door Uw gebruik van de Diensten vervallen (verjaren) 1 jaar na de datum waarop de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de vordering plaatsvond.
- 7.5. De hierboven opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid komen te vervallen in het geval de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van HCI.

8. Overmacht

- 8.1. In geval van overmacht is HCI niet gehouden de verplichtingen op grond van de Overeenkomst na te komen.
- 8.2. Onder overmacht aan de zijde van HCI worden onder meer verstaan: (i) tekortkomingen of overmacht van de (toe)leveranciers van HCI, (ii) storingen bij HCI van elektriciteit, internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) gebreken in content, software of materialen van derden waarvan het gebruik door U aan HCI is voorgeschreven, en (v) iedere andere omstandigheid, oorzaak of gebeurtenis, die de correcte, volledige en/of tijdige nakoming tijdelijk of blijvend verhindert of onredelijk bezwaarlijk maakt, en welke omstandigheid, oorzaak of gebeurtenis buiten de invloedssfeer van HCI ligt.

9. Geschillenbeslechting

- 9.1. Wij zullen Ons uiterste best doen om eventuele geschillen met U op vriendschappelijke wijze op te lossen. Als dat niet lukt, is de rechter van de rechtbank te Amsterdam bevoegd om over een geschil tussen U en HCI te beslissen.
- 9.2. Op de Overeenkomst en Uw gebruik van de Diensten is Nederlands recht van toepassing.

10. Overig

- 10.1. Als een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van kracht en zullen partijen overleggen om een nieuwe bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 10.2. HCI mag bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen.
- 10.3. U mag niet zonder Onze schriftelijke toestemming de rechten en plichten, die voortvloeien uit de Overeenkomst, aan derden overdragen.