



Algemene Voorwaarden

+ Service Level Agreement (SLA)

Cliendo wil het makkelijkste online dossier zijn voor de zorg. Met de software die we maken, maar ook in de overzichtelijke abonnementen en bijbehorende voorwaarden.

Daarom hebben we hebben deze voorwaarden dan ook zo duidelijk en makkelijk mogelijk gemaakt. En aan jou een compliment dat je ze leest.

Artikel 1 - Definities	3
Artikel 2 - Deze voorwaarden	3
Artikel 3 - Welk recht is van toepassing?	4
Artikel 4 - Onze diensten: wat kunt u van ons verwachten?	4
Artikel 5 - Wat kunt u van ons 'gratis proberen account' verwachten?	5
Artikel 7 - Wat verwachten wij van u?	5
Artikel 9 - Wat als er niet betaald wordt?	6
Artikel 10 - Intellectuele eigendom: van wie zijn de gegevens die je invoert?	7
Artikel 11 - Intellectuele eigendom: van wie is de software?	7
Artikel 12 - Wie is er aansprakelijk bij fouten?	8
Artikel 13 - Privacy: hoe wordt er met persoonsgegevens omgegaan?	8
Artikel 14 - Uw licentie: hoeveel mensen mogen op één account werken?	9
Artikel 15 - Kunnen wij deze voorwaarden wijzigen?	10
Artikel 16 - Beëindigen van de overeenkomst	10
Artikel 17 - Opzegtermijn en verlenging	10

Artikel 19 - Veiligheidsnormen waar u op kunt bouwen	11
Artikel 20 - Wat verwachten wij niet van u?	11
Artikel 21 - Wettelijke opsporingsbevoegdheden	12
Artikel 22 - Fusies, faillissement of overname	12
Artikel 23 - Verzekeringsvoorwaarden	12

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt u, de klant, aangesproken met 'u' of 'uw'. Cliendo, de dienstverlener binnen deze overeenkomst wordt aangeduid als 'wij' of 'ons' . Wij zijn gevestigd aan de Keizersgracht 482, te Amsterdam. Cliendo staat bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 51156997.

Woordenlijst

- Licentie
Het recht om onze software te gebruiken, onze software is auteursrechtelijk beschermd.
- Platform/Cliendo/systemen/applicatie
Indien wij een van deze woorden in deze voorwaarden gebruiken, bedoelen wij de door ons ontwikkelde technologie.

Artikel 2 – Deze voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Cliendo sluit. Het streven is dat iedereen, jurist of niet jurist, deze voorwaarden begrijpt. Deze algemene voorwaarden zijn raadpleegbaar op onze website via de volgende link: www.cliendo.nl/algemene-voorwaarden.

De voorwaarden zijn tevens als PDF-bestand te downloaden. Terhandstelling van de voorwaarden is in ons geval niet nodig, omdat wij wettelijk gezien als een dienstverlener aangemerkt worden.

Mochten er onduidelijkheden zijn over deze voorwaarden, dan horen wij dat graag. Indien er individuele afspraken gemaakt zijn bij het aangaan van de overeenkomst, dan prevaleren die afspraken boven deze algemene voorwaarden en SLA. Wanneer er afgeweken wordt van deze voorwaarden, moeten de gemaakte afspraken wel expliciet schriftelijk of per e-mail overeengekomen zijn.

Artikel 3 – Welk recht is van toepassing?

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Dit is ook het geval indien u buiten Nederland gevestigd bent. Het Weens Koopverdrag is, voor zover zij al van toepassing is op onze dienstverlening, hierbij uitgesloten van toepasselijkheid.

Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel 4 – Onze diensten: wat kunt u van ons verwachten?

Elke overeenkomst die u met ons sluit is voor de duur van één jaar, en wordt automatisch met één jaar verlengd indien u niet overeenkomstig artikel 16 en 17 opzegt.

Cliëntgegevens zijn gevoelige gegevens. Automatische verlenging is de enige manier om te zorgen dat gegevens bewaard blijven. Ook wanneer u uw abonnement per maand betaalt, heeft u een abonnement voor de duur van één jaar met ons afgesloten. De looptijd van de overeenkomst verschilt alleen indien wij dit expliciet schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.

Wij bieden u toegang tot door ons ontwikkelde systemen en applicaties. Wij streven naar een maximale beschikbaarheid van onze systemen en applicaties. Die beschikbaarheid kunnen wij niet te allen tijde garanderen. Ook zijn storingen niet altijd te voorkomen. Tevens kunnen we niet garanderen dat systemen en applicaties van Cliendo op elk besturingssysteem, browser, tablet of welk ander technisch hulpmiddel dan ook te gebruiken is.

In de volgende situaties is het mogelijk dat Cliendo tijdelijk onbereikbaar is:

- Vooraf aangegeven onderhoud.
- Het installeren van een nieuwe versie van systemen/applicaties.
- Het verhelpen van een storing die onder verantwoordelijkheid van de klant valt.
- Overmachtsituaties als een natuurramp, of het uitvallen van elektriciteit.

Wanneer er grootschalig onderhoud op de planning staat waarbij uw toegang belemmerd zal worden, zal Cliendo dit minimaal één week van tevoren melden.

Back-ups worden elke dag gemaakt. Deze back-ups kunnen incidenteel door u opgevraagd worden. Het is mogelijk dat dit een tijdrovend karwei voor ons is. Van tevoren zullen we u dan ook aangeven of er eventueel kosten in rekening gebracht worden bij het terughalen van de door u verzochte gegevens.

Artikel 5 – Wat kunt u van ons ‘gratis proberen account’ verwachten?

Om u te laten wennen aan ons systeem en u te laten zien waarom Cliendo een oplossing kan zijn voor uw administratie, bieden wij u een gratis proefperiode.

Deze proefperiode is geheel vrijblijvend en wordt dan ook niet automatisch verlengd naar een betaalde versie.

Wanneer u gebruik wil blijven maken van Cliendo, kan u er voor kiezen om één van onze abonnementen af te sluiten. Indien u daarvoor kiest wordt de demo-account door ons omgezet naar een betaalde account en blijven de ingevulde zaken van uw demo-account bewaard.

Mochten wij misbruik van gratis proefperiodes waarnemen, bijvoorbeeld door het aannemen van verscheidene gedaanten, dan staat het ons vrij om de toegang tot gratis account te blokkeren.

Artikel 6 – Wat kunt u van onze aanvullende opties verwachten?

Indien u gebruik maakt van een aanvullende optie, gelden hiervoor dezelfde regels als onder artikel 4 van deze algemene voorwaarden. Voor de inrichting en intake op maat geldt een eenmalige vergoeding, voor VECOZO een lopende.

Inrichting op maat

Het is bij ons mogelijk om uw account naar wens in te richten.

Uitleg, kosten en werking vind u hier:

<http://help.cliendo.com/inrichting-op-maat/aanleveren-van-gewenste-inrichting>.

Intake op maat

Dit sluit aan op een standaard inrichting of een inrichting op maat. U kunt een cliënt aanmaken, een link opsturen naar de cliënt en u krijgt een ingevuld dossier weer terug.

Uitleg, kosten en werking:

<http://help.cliendo.com/inrichting-op-maat/online-intake-vragenlijst-op-maat>

VECOZO koppeling

Wij hebben een overeenkomst met VECOZO. Hiervoor zijn wij NEN 7510 (TPM) gecertificeerd en onder andere beoordeeld op 144 veiligheidsmaatregelen.

Middels de VECOZO koppeling kan uw iStandaarden (iWMO, iWLZ, ijW en iPGB) berichtenverkeer en declaratie worden voorzien.

Uitleg, kosten en werking:

<http://help.cliendo.com/vecozo-koppeling/vecozo>

Artikel 7 – Wat verwachten wij van u?

Gebruik van Cliendo zoals een gemiddelde zorg- en/of hulpverlener dat doet. Dit houdt in het bijhouden van online cliëntendossiers, agenda's, documenten toevoegen, en andere functionaliteiten gebruiken waar Cliendo voor gemaakt is.

Ons valt zelden bijzonder gebruik op. Maar maakt u bijvoorbeeld een HD video van elke meeting met een cliënt en upload u dit naar Cliendo, dan verbruikt u al snel honderden keren meer data dan gemiddeld. En als u 2.000 cliënten bedient op een account voor 2-4 gebruikers ook.

Wij hanteren geen datalimieten, maar een fair use policy. Dit houdt in dat wij geen concrete limieten hanteren voor de data die u gebruikt, maar bij misbruik, of terugkerende buitenproportionele pieken, ons het recht voorbehouden om maatregelen te nemen.

We verwachten ook dat u of uw medewerkers het account zelf gebruiken. Het is verboden om externe partijen, die niet aan uw organisatie zijn verbonden, toegang te verschaffen tot gebruikersaccounts waar u voor betaalt.

Mochten wij waarnemen dat u gratis, of tegen betaling, externe partijen die niet aan uw organisatie zijn verbonden, toegang verschaft tot de systemen van Cliendo, dan houden wij ons het recht voor om per direct de overeenkomst op te zeggen. Wij gaan er vanuit dat u geen misbruik maakt van het gebruiksrecht dat u toekomt.

Deze maatregelen kunnen zich uitdrukken in eenzijdige opzegging van de overeenkomst of een vergoeding van de door ons gemaakte kosten.

Artikel 8 – Prijzen, wijze van betalen en prijswijzigingen

De factuur die u ontvangt is leidend voor de prijs die u zult gaan betalen voor de duur van uw abonnement, tenzij er een prijswijziging plaatsvindt.

De factuur geeft tevens aan naar welk rekeningnummer u de betaling kan verrichten. Mocht u op andere wijze met ons een prijsafspraken gemaakt hebben, dan is die prijs leidend voor de duur van uw abonnement, tenzij er een situatie zich voordoet als in de volgende alinea. Elke prijsafspraken is enkel geldig voor zover deze op schrift of elektronisch is vastgelegd.

Indien u per maand betaalt, bent u gemiddeld 8% duurder uit dan wanneer u het volledige bedrag voor het jaarabonnement in één keer voldoet. De overige hoogtes van de prijzen zijn afhankelijk van het abonnement dat u heeft gekozen, of van de expliciete prijsafspraken die u met ons gemaakt heeft.

Wanneer u een factuur van ons ontvangt, heeft u twee weken om het gefactureerde bedrag te voldoen. Na deze twee weken beginnen de termijnen uit artikel 9 te lopen.

Wij zijn gerechtigd om op ieder moment een prijswijziging door te voeren, ook wanneer u een lopend abonnement heeft. Wij zullen de prijswijziging minimaal één maand van tevoren aan u melden. Als u een nieuw jaarcontract heeft gesloten blijft de prijs die hier in staat sowieso het eerste jaar gelijk aan het in de offerte afgesproken bedrag.

Als u het niet eens bent met een prijswijziging kunt u, wanneer de verhoging meer dan 1,5 keer de kosten van uw huidige abonnement bedraagt uw overeenkomst per direct opzeggen.

Zegt u bij of na de eerste betaling van het nieuwe bedrag niets, dan kunt u een week na de eerste betaling van het nieuwe tarief hier nog tegen in gaan. Na die eerste week bent u automatisch akkoord met de prijswijziging.

Bij het aangaan van de overeenkomst komt u een gebruiksrecht toe. De factuur die u hiervoor ontvangt, wordt bij het aangaan van de overeenkomst verstuurd. Eventuele aanvullende opties (zie artikel 6 van deze voorwaarden), opleidingen en trainingen worden voordat u er gebruik van kan maken gefactureerd.

Bij verzoeken die gedaan worden die buiten onze normale bedrijfsvoering vallen, of die niet gespecificeerd zijn op onze website of onze offerte, kunnen wij kosten in rekening brengen. Deze kosten bedragen € 125,- per uur. Dit wordt altijd vooraf gecommuniceerd middels een offerte, dus je krijgt nooit zomaar een factuur.

Artikel 9 – Wat als er niet betaald wordt?

Bent u te laat met betalen voor uw abonnement, aanvullende optie, opleiding of training, dan kunnen wij wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.

Ook kunnen wij bij het overschrijden van de betalingstermijn uw accounts blokkeren tot het moment dat u betaald heeft. Dit doen wij doorgaans bij de derde betaalherinnering, na circa zes tot acht weken.

Bij het uitblijven van betalingen kunnen we de resterende maanden van uw huidige jaar in uw contract ineens factureren.

Wanneer u zes maanden na het overschrijden van de betalingstermijn niet betaald heeft, mogen wij uw account definitief verwijderen.

De overeenkomst eindigt als wij uw account verwijderen onder deze voorwaarden. Verwijderen wij uw account niet, dan loopt dus ook de overeenkomst door in overeenstemming met deze algemene voorwaarden.

Wanneer uw account geblokkeerd is, heeft u nog steeds de verplichting om het verschuldigde bedrag te voldoen en blijft de mogelijkheid tot automatisch verlengen bestaan. Wanneer uw account verwijderd is door ons, heeft u nog steeds de verplichting om het verschuldigde bedrag te voldoen, maar zal uw abonnement niet automatisch verlengd worden.

Artikel 10 – Intellectuele eigendom: van wie zijn de gegevens die je invoert?

U voert in Cliendo cliëntgegevens in. U bent eigenaar van deze gegevens en bent ook verantwoordelijk voor wat er gebeurt met die gegevens.

Wanneer de overeenkomst met ons eindigt, is het tot de dag na het eindigen van de overeenkomst mogelijk om al uw cliëntgegevens te exporteren naar een andere digitale omgeving. Wij ondersteunen de mogelijkheid om gegevens naar Microsoft Word en Microsoft Excel te exporteren.

Voor verwijderverzoeken in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verwijst ik u naar Artikel 13 van deze voorwaarden.

Artikel 11 – Intellectuele eigendom: van wie is de software waarmee gewerkt wordt?

U heeft een licentie voor onze software. Met die licentie kunt u gebruik maken van de software die wij u ter beschikking stellen. Die software is auteursrechtelijk gezien eigendom van ons. U heeft net zo lang recht op het gebruik van onze software als de duur van uw abonnement, met uitzondering van het in artikel 9 en 16 bepaalde.

De licentie die u heeft is niet exclusief, dat wil zeggen, er zijn ook andere klanten van ons die eenzelfde recht hebben op het gebruik van onze software. Onze andere klanten hebben echter geen toegang tot de gegevens die u invoert.

De licentie is tevens niet overdraagbaar, dat houdt onder meer in dat sub-licenties verschaffen aan derde organisaties is verboden.

Het is u niet toegestaan om onze software te kopiëren, te wijzigen, te verveelvoudigen of te openbaren, tenzij dit noodzakelijk is voor het gebruik van de software.

Artikel 12 – Wie is er aansprakelijk bij fouten?

Wanneer u ons aansprakelijk wilt stellen voor schade, stuurt u ons eerst een schriftelijk bericht. Daar vermeldt u ten minste in op welke wettelijke grond u ons aansprakelijk wilt stellen, ter hoogte van welk bedrag, wat uw redenen voor die aansprakelijkstelling zijn en welke termijn u ons geeft om te reageren of een oplossing voor uw probleem te vinden.

Wij zijn niet aansprakelijk voor:

- Iedere vorm van gevolgschade, dit houdt in dat wij niet aansprakelijk zijn voor een verminderde omzet, gemiste winst en/of gemiste kansen.
- Overmacht in de zin de wet.
- Het stilvallen van toeleveranciers die ons dataverkeer belemmeren, zoals serviceproviders of elektriciteitsnetwerken.
- Schade die het gevolg is van fouten van een persoon die onder uw abonnement werkt. Ook niet wanneer die schade te voorkomen was door uzelf beter te informeren.
- Schade die het gevolg is van een minimale beveiliging van het account dat onder uw verantwoordelijkheid valt. Dat wil zeggen, rondslingerende wachtwoorden, een simpel te raden wachtwoord of andere passiviteit omtrent uw beveiliging.
- Schade die ontstaat doordat u zelf data verkeerd heeft ingevoerd.
- Derden die zich de toegang tot uw account verschaffen en u schade toebrengen.
- Schade die u lijdt doordat er geen back-up of externe kopie van de door u ingevoerde gegevens zijn gemaakt. Daarom raden wij aan om al uw data op twee plaatsen te bewaren. Hackers die u of anderen die gebruik maken van onze systemen schade toebrengen.
- Gegevens die u kwijt bent nadat de overeenkomst met ons is geëindigd op wat voor manier dan ook.

Wij zijn wel aansprakelijk voor directe schade. Wij zijn maximaal aansprakelijk voor een bedrag tot tweemaal de door u betaalde abonnementskosten per jaar per gebeurtenis die zich voordoet. Indien wij voor die schade verzekerd zijn, beperkt onze aansprakelijkheid zich tot het bedrag dat onze verzekeraar uitkeert.

Wij kunnen geen beroep doen op beperkingen in onze aansprakelijkheid indien wij, of onze werknemers, bewust of roekeloos handelen. De bedragen betreffende verzekeringen als bedoeld in de vorige alinea staan beschreven in artikel 22.

Artikel 13 – Privacy: hoe wordt er met persoonsgegevens van u en uw klanten omgegaan?

In Cliendo worden zowel persoonsgegevens van u als van uw cliënten vastgelegd. Omdat wij begaan zijn met de privacy van u en uw cliënten hebben wij een

verwerkersovereenkomst opgesteld die u kunt vinden in uw account, onder instellingen (tandwiel) in de groene balk links. De verwerkersovereenkomst is tevens na te lezen op www.cliendo.nl/verwerkersovereenkomst

Die verwerkersovereenkomst is eveneens onderdeel van uw overeenkomst met ons en geldt voor zover er in deze voorwaarden of andere expliciete afspraken niet van is afgeweken. In de verwerkersovereenkomst worden ook verwijderverzoeken in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming geregeld.

Onze systemen voldoen aan de NEN7510 norm omtrent informatiebeveiliging. Deze is zeer sterk gelijkend, eigenlijk alleen iets uitgebreider dan de ISO27001 norm. Wij zijn voorzien van bijbehorend NEN7510 (TPM) certificaat. Tevens zijn wij extern geaudit op 144 beveiligingsmaatregelen.

U kunt op eigen kosten bij ons een audit laten uitvoeren in het kader van voornoemde normen. U kunt ook eenmalig per jaar gratis ons laatst beschikbare auditrapport opvragen.

Alle medewerkers van Cliendo hebben een geheimhoudingsplicht ten opzichte van de door u ingevoerde gegevens, behoudens de uitzonderingen genoemd artikel 21.

Buiten onze systemen en applicaties om willen wij geen documenten met persoonsgegevens van uw cliënten ontvangen, tenzij deze geanonimiseerd of gepseudonimiseerd zijn. Mochten wij deze wel ontvangen, zijn wij niet gehouden om hier iets mee te doen en zullen de gegevens dan ook per direct verwijderd worden.

Artikel 14 – Uw licentie: hoeveel mensen mogen op één account werken?

U sluit een offerte af met Cliendo op basis van het aantal initiële gebruikers. U kunt meer gebruikers toevoegen aan uw account. Wanneer u meer gebruikers toevoegt, wordt uw pakket automatisch geüpgrade indien u daarmee in een ander pakket zou vallen volgens de pakketten aangegeven op de website. Voor die upgrade is geen aanvullende offerte nodig.

Als u van bijvoorbeeld vier naar vijf actieve gebruikers gaat, upgrade u daarmee van pakket Team (2-4 gebruikers) naar Team+ (5-9 gebruikers) en wordt uw factuur aangepast van € 79 naar € 150 per maand. Hiervan krijgt u melding bij het toevoegen van een gebruiker.

Mocht u alsnog per ongeluk een gebruiker hebben toegevoegd aan uw account, mail ons dan even binnen zeven dagen na toevoegen van deze gebruiker.

Gebruikers die zijn opgeschort (gepauzeerd) tellen niet mee voor het aantal actieve gebruikers als u een upgrade uitvoert. We houden niet actief in de gaten of een gebruiker ook werkelijk gebruik maakt van zijn/haar account en met het opschorten van gebruikers verlaagt u niet automatisch van pakket, dit moeten wij net als bij een upgrade handmatig aanpassen op de factuur. Als u een pakket naar beneden wilt kunt u daarvoor een verzoek indienen per chat of mail.

Het is strikt verboden om personen buiten uw organisatie gebruik te laten maken van uw licentie, tenzij dit uitdrukkelijk door ons is goedgekeurd. Het verlenen van een gebruiksrecht aan dochterondernemingen in de zin van de wet is wel toegestaan.

Wanneer een organisatie/zelfstandige goedkeuring van ons heeft gekregen om onder één abonnement te werken met andere organisaties/zelfstandigen, heeft degene op wiens naam het abonnement is afgesloten de volledige verantwoordelijkheid over alle handelingen die de overige deelnemers op ons platform uitvoeren.

De abonneerhouder staat dus conform deze algemene voorwaarden in voor alle handelingen die zijn medegebruikers op ons platform verrichten. De overige deelnemers aan dat abonnement hebben zelf geen aanspraak op rechten die voortvloeien uit deze voorwaarden.

Artikel 15 – Kunnen wij deze voorwaarden wijzigen?

Het is mogelijk om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wanneer wij de voorwaarden wijzigen zullen wij u dit ruim van tevoren per e-mail of via een pushbericht in onze systemen laten weten. Ben je het niet met de wijziging eens, dan kunt u de overeenkomst opzeggen. Blijf je na de wijziging gebruik maken van ons systeem, dan gaan wij er vanuit dat u akkoord bent met de gewijzigde voorwaarden. Dit artikel is niet van toepassing op prijswijzigingen als bepaald in artikel 8 van deze voorwaarden.

Artikel 16 – Beëindigen van de overeenkomst

De beëindiging van de overeenkomst door u dient expliciet schriftelijk of elektronisch aan ons gemeld te worden op ons postadres, ons contactformulier of ons e-mailadres. U heeft vanaf de dag dat onze overeenkomst eindigt geen toegang meer tot onze systemen. Na beëindiging van de overeenkomst zullen wij uw accounts en de daartoe behorende gegevens permanent verwijderen.

Wij kunnen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen. Indien wij dit doen krijgt u voor de maanden waarvoor u reeds betaald heeft, uw geld gerestitueerd. Indien u zich schuldig maakt aan één van de gevallen als beschreven in artikel 20 of 21 zijn wij gerechtigd om per direct de overeenkomst op te zeggen. In dit geval krijgt u uw geld niet gerestitueerd.

De overeenkomst tussen u en ons is per direct opzegbaar indien wij hier beiden mee instemmen. Wij zijn te allen tijde gerechtigd om het verlengen van een overeenkomst met u te weigeren.

Artikel 17 – Opzegtermijn en verlenging

Indien u uw overeenkomst wil opzeggen, dient u dit minimaal 80 dagen voor het eindigen van uw overeenkomst aan te geven. Wanneer u te laat bent, zal uw overeenkomst automatisch voor de duur van één jaar verlengd worden. Wanneer wij een nieuwe prijs zijn gaan hanteren voor hetzelfde type abonnement, zal u met de verlenging onder die nieuwe prijscategorie vallen. De prijzen staan vermeld op onze website. Wanneer deze gewijzigd worden, zult u minimaal één maand van tevoren een bericht ontvangen overeenkomstig artikel 8 en 15. Dit bericht kan ook in de vorm van een factuur zijn.

Wanneer u niet betaalt, wil dat niet zeggen dat uw overeenkomst niet automatisch verlengd wordt. Uw betalingsverplichting blijft net zo lang lopen totdat u overeenkomstig artikel 16, of met onze expliciete goedkeuring heeft opgezegd.

Artikel 18 – Welke service bieden wij u als er problemen zijn?

Wanneer u een vraag over de functionaliteiten, beveiliging en koppelingen heeft, verwachten wij dat u eerst help.cliendo.com raadpleegt. Hier staat voor het gros van de problemen een antwoord op uw vragen. Mocht het antwoord u daarna nog schuldig blijven, kunt u uiteraard één van onze medewerkers spreken.

Alle medewerkers van uw organisatie kunnen online op elk moment van de dag een vraag stellen. In het systeem is onder het tandwiel een 'support' optie. Hier kunt u met uw, liefst zo concreet mogelijk geformuleerde vragen, terecht. De support is van maandag tot en met donderdag bemand tussen 10:00u en 19:00u. Op vrijdag is de support bemand van 10:00u tot 16:00u. Het streven is om zo snel mogelijk te reageren. Op werkdagen zult u altijd binnen 48 uur een reactie van ons hebben.

Telefonisch kunt u onze support bereiken via telefoonnummer: 085 40 10 583. Wij hebben echter geen verplichting om ieder moment van de dag bereikbaar te zijn, of om u onverwijld terug te bellen.

Artikel 19 – Veiligheidsnormen waar u op kunt bouwen

Ons hostingbedrijf is TransIP, zij zijn o.a. ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd. Wij hebben een NEN7510 TPM certificering.

Bij ons worden elke vier uur en wekelijks back-ups gemaakt op meerdere locaties. Zo is het bij ons vaak mogelijk om gegevens terug te vinden waarvan u dacht dat deze verloren waren.

Voor het optimaliseren van uw beveiliging bieden wij tweestapsverificatie, de mogelijkheid om onbekende IP-adressen uit te sluiten en andere maatregelen die de voortschrijdende techniek ons redelijkerwijs biedt.

Artikel 20 – Wat verwachten wij niet van u?

Cliendo is voor zorgverleners. Bent u geen zorgverlener, een robot, concurrent of minderjarig, dan mag u geen gebruikersaccount aanmaken.

Wij verwachten dat u geen handelingen verricht die in strijd zijn met deze voorwaarden, de wet, de openbare orde of met de in Nederland geldende normen en waarden. Dat betekent onder andere dat u: Cliendo niet gebruikt voor illegale activiteiten, geen illegale bestanden op Cliendo opslaat, geen spam verstuurt via Cliendo, ons systeem niet hackt, geen systemen of websites publiceert die zich in soortgelijke vorm voordoen als Cliendo en geen virussen, wormen of andere vormen van destructieve code op Cliendo plaatst of verspreidt.

Het is verboden om via ons systeem inbreuk te maken op de intellectuele eigendomsrechten van ons of anderen. Informatie, beeld, geluid of ander wettelijk beschermd materiaal mag dus niet zonder onze toestemming gepubliceerd worden op andere websites of media.

Tevens is het verboden om onze handelsnaam of ons merk te belasteren of hiermee naar buiten te treden alsof u er eigenaar van bent.

Het is verboden om met meerdere personen een account te gebruiken welke voor één gebruiker bestemd is. Dit mag enkel wanneer wij hier schriftelijk toestemming voor hebben gegeven.

Mocht u iets doen wat in strijd is met deze voorwaarden, bent u zelf aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit. Spreekt een derde ons aan op schade die is ontstaan doordat u niet overeenkomstig deze voorwaarden handelt, dan vrijwaart u ons voor schade toegedaan aan die derde. Wij zijn in dat geval ook gerechtigd om u de toegang tot uw account te ontzeggen, of om uw account in zijn geheel te verwijderen.

Artikel 21 – Wettelijke opsporingsbevoegdheden

Wanneer in het kader van politie- of terroristisch onderzoek wij genoodzaakt zijn om een overheidsinstantie toegang tot onze systemen te verschaffen, dan zullen wij dit doen. Wij zullen daarbij zelf eerst controleren of de desbetreffende instantie wettelijk gerechtigd is om toegang tot onze systemen te krijgen. Schade die voortvloeit uit door u gedane criminele activiteiten zijn voor uw rekening en kan tevens op u verhaald worden.

Artikel 22 - Overnames en fusies

In het geval van een fusie, verkoop van (een onderdeel van) of faillissement kan de data die u op ons platform heeft achtergelaten overgeheveld worden naar een derde partij. Bij één van die gebeurtenissen zullen wij conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming handelen. Met de gegevens die u op ons platform heeft achtergelaten zal zorgvuldig worden omgegaan. Wanneer u niet wilt dat uw gegevens overgedragen worden in het geval van een overname, faillissement of fusie, kunt u van tevoren een e-mail sturen naar juridisch@cliendo.com. Wij zullen u dan bij één van die gebeurtenissen van tevoren inlichten over een eventuele gegevensoverdracht.

Artikel 23 - Verzekeringsvoorwaarden

Wij zijn verzekerd voor uitzonderlijke calamiteiten die wij zelf niet willen of kunnen dragen. De verzekeringen en bijbehorende bedragen worden hierna vermeld:

- Aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB)
 - € 2.500.000,- per aanspraak
 - Maximale dekking: € 5.000.000,- per verzekeringsjaar
- Dekking Werknemersschade (DW)
 - € 2.500.000,- per aanspraak
 - Maximale dekking: € 5.000.000,- per verzekeringsjaar

De DW is meeverzekerd inclusief woon-werkverkeer.

