



# Algemene Voorwaarden

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 deze voorwaarden dan ook zo duidelijk en makkelijk mogelijk gemaakt. En aan u een compliment dat u ze leest.

<b>Artikel 1 – Definities</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 2 – Deze voorwaarden en de Fair use policy</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 3 – Welk recht is van toepassing?</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 4 – Onze diensten: wat kunt u van ons verwachten?</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 5 – Wat kunt u van ons ‘gratis proberen account’ verwachten?</b>	<b>8</b>
<b>Artikel 6 – Upgrade of downgrade van uw abonnementsvorm</b>	<b>8</b>
<b>Artikel 7 – Wat verwachten wij van u?</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 8 – Prijzen, wijze van betalen en prijswijzigingen</b>	<b>12</b>
<b>Artikel 9 – Wat als er niet betaald wordt?</b>	<b>14</b>
<b>Artikel 10 – Intellectuele eigendom: van wie zijn de gegevens die u invoert?</b>	<b>15</b>
<b>Artikel 11 – Intellectuele eigendom: van wie is de software?</b>	<b>16</b>
<b>Artikel 12 – Wie is er aansprakelijk bij fouten?</b>	<b>17</b>
<b>Artikel 13 – Privacy: hoe wordt er met persoonsgegevens omgegaan?</b>	<b>18</b>
<b>Artikel 14 – Uw licentie: hoeveel mensen mogen op één account werken?</b>	<b>20</b>
<b>Artikel 15 – Kunnen wij deze voorwaarden wijzigen?</b>	<b>21</b>
<b>Artikel 16 – Beëindigen van de overeenkomst</b>	<b>22</b>

Artikel 17 – Start abonnement, Opzegtermijn en verlenging	23
Artikel 18 – Welke service bieden wij u als er problemen zijn?	25
Artikel 19 – Veiligheidsnormen waar u op kunt bouwen	25
Artikel 20 – Wat verwachten wij niet van u?	26
Artikel 21 – Gevolgen overtreding	27
Artikel 22 – Wettelijke opsporingsbevoegdheden	28
Artikel 23 - Overnames en fusies	28
Artikel 24 - Verzekeringsvoorwaarden	28
Artikel 25 - Aanvullende afspraken en verwachtingen	29

## 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 Sophialaan 43, 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.
  
- Fair use policy  
In de Fair use policy (zie hieronder) staat omschreven hoe praktische zaken binnen Cliendo werken. De Fair use policy is onderdeel van uw overeenkomst.
  
- Service Level Agreement (SLA)  
In een SLA worden meer concrete afspraken gemaakt waarin meetbare afspraken over de kwaliteit en het niveau van dienstverlening worden vastgelegd. Standaard wordt geen SLA overeengekomen. Als u meer of andere wensen hebt dan vastgelegd in de Fair use policy of deze algemene voorwaarden, dan kunnen we dat aanbieden en vastleggen in een aanvullende Service Level Agreement.
  
- Abonnement  
Waar u leest abonnement / contract / overeenkomst, bedoelen wij de juridische bindende afspraak die u met ons heeft. Deze dingen betekenen hetzelfde.
  
- Gebruiker  
Een betaald gebruikersaccount, gekoppeld aan het door de Klant geregistreerde

e-mailadres van een natuurlijke persoon, dat toegang heeft tot (onderdelen van) het Cliendo-platform binnen het account van de Klant, anders dan uitsluitend toegang tot het cliëntportaal.

- Lid/portaal toegang

Een account, gekoppeld aan een e-mailadres van een natuurlijke persoon, dat kosteloos toegang heeft tot het cliëntportaal van Cliendo en tot één of meerdere gekoppelde dossiers, en meestal wordt gebruikt door de cliënt zelf of door relaties van de cliënt.

## Artikel 2 – Deze voorwaarden en de Fair use policy

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

### Fair use policy

Wij hebben geprobeerd om deze algemene voorwaarden zo begrijpelijk mogelijk op te stellen. Echter kunnen wij ons voorstellen dat u op bepaalde punten nog meer invulling en/of duiding nodig heeft. Daarvoor is de Fair use policy opgesteld. Deze vindt u op <http://www.cliendo.nl/fair-use-policy>

De Fair use policy is eveneens een bindende afspraak tussen u en ons en is integraal onderdeel van deze algemene voorwaarden. De Fair use policy strekt tot uitleg van deze algemene voorwaarden en geeft bij leemten in deze voorwaarden ook verdere invulling aan de overeenkomst die u met ons heeft. Als er echter tegenstrijdigheden bestaan tussen de Fair use policy en deze algemene voorwaarden, gaan deze algemene voorwaarden boven de Fair use policy.

### Vindplaats

De voorwaarden zijn tevens als PDF-bestand te downloaden en via onze website te vinden: [www.cliendo.nl/algemene-voorwaarden](http://www.cliendo.nl/algemene-voorwaarden). Terhandstelling van de voorwaarden bij het afsluiten van een overeenkomst is in ons geval niet nodig, omdat een ICT-dienstverlener als Cliendo wettelijk gezien (in de zin van artikel 6:230c van het Burgerlijk Wetboek) als een dienstverlener aangemerkt wordt en uitgesloten is van de verplichting tot fysieke terhandstelling.

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. 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 in Amsterdam.

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

Wij bieden u toegang tot door ons ontwikkelde systemen en applicaties. Wij streven naar een maximale beschikbaarheid van onze systemen en applicaties. Storingen zijn 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.

### Onderhoud

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 drie werkdagen van tevoren melden.

### Back-ups

Back-ups worden elke dag gemaakt. Deze back-ups kunnen eenmaal per jaar door u opgevraagd worden. Het is, afhankelijk van de hoeveelheid data en de omvang van uw account, 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.

U blijft echter zelf verantwoordelijk voor het tijdig exporteren en bewaren van gegevens wanneer dit voor de eigen organisatie noodzakelijk is. Wij adviseren u om belangrijke gegevens ook buiten het platform te archiveren conform hun eigen bewaarplicht en interne richtlijnen.

Back-ups worden gemaakt ten behoeve van systeemherstel en zijn niet bedoeld als individuele archiveringsdienst voor klanten.

### **Data migreren, overzetten en exporteren**

Data uit uw account is gratis te exporteren in verschillende standaard formats, naar 'Excel' en 'Word'. Data in deze verschillende exports omvatten in ieder geval de meest voorkomende cliëntgegevens, zoals rapportages, agenda afspraken, tijdsregistraties, naam, adres en contactgegevens van alle cliënten. Uw data is toegankelijk zolang uw account niet is geblokkeerd.

Cliendo kan de standaard export formats aanpassen. Deze aanpassing geldt dan voor alle klanten. Cliendo is echter niet verplicht om specifieke gewenste exportformaten of datatypen op aanvraag aan te bieden voor specifieke klanten. Wat u kunt doen met uw data en hoe dit werkt is uitgebreid beschreven in de Fair use policy.

### **Koppelingen**

Cliendo kan koppelingen of integraties aanbieden met systemen of diensten van derden. De beschikbaarheid, werking en continuïteit van dergelijke externe systemen vallen buiten de verantwoordelijkheid van Cliendo. Wij zijn niet aansprakelijk voor negatieve gevolgen van wijzigingen, beperkingen of beëindiging van diensten van derden die van invloed kunnen zijn op een koppeling of integratie.

### **Aanvullende afspraken**

Indien gewenst kunnen nadere afspraken over beschikbaarheid, responstijden en servicelevels afzonderlijk schriftelijk worden overeengekomen.

## **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 wilt blijven maken van Cliendo, kunt u ervoor 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.

## **Artikel 6 – Upgrade of downgrade van uw abonnementsvorm**

### **Downgrades online abonnementen t/m 14 gebruikers**

Op onze website kunt u vinden welke prijs gehanteerd wordt per aantal gebruikers. Het is ook mogelijk om gedurende de looptijd van uw abonnement het aantal gebruikers naar beneden bij te stellen (hierna: downgrade).

Voor online abonnementen voor accounts tot en met 14 gebruikers geldt bij een downgrade een opzegtermijn van één maand.

Dit betekent dat na uw verzoek altijd nog één volledige factuurperiode wordt gefactureerd tegen het op dat moment geldende abonnementsstarief. Vanaf de daaropvolgende factuurperiode gaat het abonnement voor het lagere aantal gebruikers in.

Heeft u een abonnement met meer dan 14 gebruikers, dan is dit artikel niet van toepassing.

*Voorbeeld: Indien u een abonnement voor 14 gebruikers heeft dat u aanpast/downgrade naar 9 gebruikers, krijgt u nog één factuur voor het abonnement dat geldt voor 14 gebruikers, de factuur er op zal voor 9 gebruikers zijn.*

Het is verboden om meer feitelijke gebruikers van uw abonnement gebruik te laten maken dan voor de hoeveelheid gebruikers die u bij ons heeft aangegeven. Indien wij hier stelselmatig misbruik in zien, zijn wij gerechtigd om het geldende bedrag van het werkelijke aantal gebruikers bij u in rekening te brengen.

### **Downgrades overige abonnementen**

Wanneer u online een abonnement heeft afgesloten of tijdens uw abonnement op enig moment meer dan 14 gebruikers had, of een abonnement met een contract of offerte heeft getekend, zijn aanvullende voorwaarden van toepassing voor downgrades. U dient bij ons per e-mail een verzoek in voor een downgrade dat wij per e-mail moeten goedkeuren voordat uw downgrade geldig is.

Downgrades mogen niet worden gebruikt als vervanging van een opzegging of om de daarvoor geldende afspraken te omzeilen.

Het is niet toegestaan een account met bijvoorbeeld 22 gebruikers terug te brengen naar slechts enkele gebruikers. Onze verantwoordelijkheid voor het bewaren en beschikbaar houden van de opgeslagen data blijft onverminderd bestaan zolang het account actief is. Daarnaast neemt de ondersteuningsbehoefte in de praktijk vaak toe wanneer niet langer iedere gebruiker over een eigen account beschikt.

Wij behouden ons het recht voor een dergelijke substantiële downgrade te weigeren of aan te merken als (gedeeltelijke) opzegging, waarop de geldende opzegtermijn en voorwaarden van toepassing zijn.

Het is verboden om meer feitelijke gebruikers van uw abonnement gebruik te laten maken dan voor de hoeveelheid gebruikers die u bij ons heeft aangegeven. Indien wij hier stelselmatig misbruik in zien, zijn wij gerechtigd om het geldende bedrag van het werkelijke aantal gebruikers bij u in rekening te brengen.

## **Upgrades**

U kunt uw abonnement op ieder moment upgraden naar een door u gewenste abonnementsvorm, ongeacht het aantal gebruikers van uw account.

Een upgrade gaat in op het moment van aanvraag. Het verschil in abonnementskosten wordt naar rato berekend over de resterende dagen van de lopende factuurperiode.

## **Betaling na wijziging**

Indien u uw abonnement heeft gewijzigd, zal u ook een gewijzigd maandbedrag voor uw abonnement betalen, overeenkomstig de prijzen zoals die vermeld staan op [cliendo.nl/prijzen](https://cliendo.nl/prijzen), de op te vragen actuele prijslijst bij Cliendo of de prijzen die met u op voorhand zijn afgestemd in een contract.

## Artikel 7 – Wat verwachten wij van u?

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

### **Communicatie**

Wij verwachten van u dat alle wijzigingen, correspondentie, prijsafspraken, aanvragen voor uw account, samenwerkingen aangaande de optimalisatie van uw account, abonnementsafspraken of andere acties die enige juridische relevantie kunnen hebben schriftelijk (waaronder elektronisch berichtenverkeer, inclusief die via de website) met ons worden gedeeld. Indien u telefonisch een afspraak met ons maakt, kunt u daar zonder tegenbewijs geen enkel recht aan ontleen.

### **Fair use policy**

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. Wat zoal onder misbruik verstaan wordt, kunt u in onze Fair use policy terugvinden.

## Artikel 8 – Prijzen, wijze van betalen en prijswijzigingen

De geldende prijzen staan vermeld op onze website op [cliendo.nl/prijzen](https://cliendo.nl/prijzen) en in de actuele prijslijst op te vragen bij Cliendo. Bij een eventuele discrepantie tussen de prijs weergegeven op de website en de actuele prijslijst, geldt de op te vragen prijslijst van Cliendo.

De prijzen gelden voor het moment dat u een abonnement / contract bij ons afsluit. Deze kunnen alleen veranderen op een wijze als omschreven in deze algemene voorwaarden of wanneer dit schriftelijk is overeengekomen.

### **Vooruitbetalen**

U moet uw verschuldigde maand- of jaarbedrag vooruit betalen, ongeacht de vorm van uw abonnement of contract. De vooruitbetaling moet in ieder geval binnen zijn vóór het moment dat de looptijd van uw abonnement/contract in gaat. Zonder vooruitbetaling kunnen wij uw account op ieder moment blokkeren tot het moment dat u heeft betaald.

### **Online abonnement**

Een betaald abonnement is online via uw vooraf geregistreerde (gratis) account af te nemen. Het abonnementsbedrag wordt betaald per automatisch herhaalde SEPA automatische incasso, iDeal of credit card betaling, afhankelijk van waar uw eerste betaling mee plaatsvindt. De abonnementen tot en met 14 gebruikers, zijn per maand te down- of upgraden. Zie artikel 6 voor meer informatie.

### **Offerte, contract, handmatige facturen**

Neemt u onze dienst af per offerte, contract en/of betaalt u per overboeking een periodieke factuur, dan geldt een minimale afname van een jaar. De bedragen worden vooruitbetaald per jaar.

De factuur die u ontvangt is leidend voor de prijs die u zult gaan betalen voor de duur van uw abonnement, tenzij er een tussentijdse prijswijziging plaatsvindt overeenkomstig dit artikel. De factuur geeft tevens aan naar welk rekeningnummer u

de betaling kan verrichten. Elke prijsafspraken is enkel geldig voor zover deze op schrift of elektronisch is vastgelegd.

### **Tussentijdse prijswijziging door inflatie**

Wij zijn gerechtigd om eenmaal per kalenderjaar een inflatiecorrectie in uw abonnementsprijs / contractprijs door te voeren van ten hoogste 2 procentpunt bovenop de de algemeen geldende HICP-index, ofwel de CPI-index. Deze indexatie vindt automatisch plaats in uw maand en/of jaarbedrag en de hoogte van de wijziging zal conform de officiële jaarcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) zijn. Dit geldt dus ook voor lopende contracten van een jaar of langer.

### **Andere prijswijzigingen bij verlenging of een nieuw contract**

Naast de automatische inflatiecorrectie kunnen wij onze prijzen aanpassen voor nieuwe contractperiodes en voor nieuwe klanten. Een nieuwe contractperiode gaat in op het moment van de (automatische) verlenging als bedoeld in artikel 17, of wanneer u een nieuw abonnement bij ons afsluit. Dit geldt dus niet voor vooraf afgesproken langdurige contractperiodes van meerdere jaren. Dit geldt ook niet voor upgrades of downgrades binnen een bestaande contractperiode als bedoeld in artikel 6. Wanneer wij een nieuwe prijs zijn gaan hanteren voor hetzelfde type abonnement, zal u met de automatische verlenging dus onder die nieuwe prijscategorie vallen. De prijzen staan vermeld op onze website.

Indien u niet akkoord gaat met de prijswijziging, kunt u uw abonnement kosteloos opzeggen vóór de ingangsdatum van de nieuwe prijs. Dit geldt niet voor de prijswijziging op basis van inflatie.

Voor maandelijks opzegbare abonnementen kunnen wij ten tijde van de automatische verlenging als bedoeld in artikel 17 een prijswijziging doorvoeren. Indien u niet akkoord gaat met de wijziging, kunt u uw abonnement kosteloos opzeggen vóór de ingangsdatum van de nieuwe prijs.

Prijswijzigingen gelden nooit met terugwerkende kracht.

## **Aanvullende werkzaamheden**

Werkzaamheden die buiten het reguliere gebruik van het platform vallen, of die niet zijn opgenomen in uw abonnement, offerte of contract, worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke overeenstemming.

Indien aanvullende werkzaamheden worden verricht, maken wij vooraf duidelijke afspraken over de aard van de werkzaamheden, de planning en de bijbehorende vergoeding.

Voor werkzaamheden die op verzoek met spoed moeten worden uitgevoerd of buiten reguliere werktijden plaatsvinden, kunnen aanvullende kosten van toepassing zijn. Deze worden altijd vooraf met u afgestemd.

## **Artikel 9 – Wat als er niet betaald wordt?**

### **Te laat of niet betalen van uw abonnement / contract**

Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, zoals omschreven in artikel 8 onder 'vooruitbetalen', kunnen wij uw account(s) beperken in functioneren totdat aan de betalingsverplichting is voldaan. Dit kan inhouden dat bepaalde onderdelen tijdelijk niet beschikbaar zijn.

Wij kunnen u hierover een betalingsherinnering sturen. Indien betaling na herinnering uitblijft, zijn wij gerechtigd de toegang tot het account geheel of gedeeltelijk te pauzeren. De ingevoerde data blijft gedurende deze periode bewaard binnen onze systemen.

Bij niet-tijdige betaling kunnen wij wettelijke rente en redelijke incassokosten in rekening brengen.

Indien betaling gedurende 120 dagen uitblijft, zijn wij gerechtigd de overeenkomst eenzijdig en in afwijking van artikel 16 te beëindigen.

In geval van faillissement van de klant zullen wij, voor zover wettelijk toegestaan en binnen redelijke grenzen, in overleg treden met de curator om te bezien hoe de toegang tot relevante gegevens tijdelijk kan worden gefaciliteerd met het oog op de continuïteit van zorg.

### **Stornering**

Bank- en administratieve kosten die voortvloeien uit een stornering kunnen bij u in rekening worden gebracht.

Bij herhaaldelijke stornering behouden wij ons het recht voor aanvullende maatregelen te treffen, waaronder het opschorten van automatische incasso of het tijdelijk beperken van de toegang tot het account.

### **Gevolgen van beëindiging of beperking**

De overeenkomst eindigt wanneer u deze rechtsgeldig opzegt overeenkomstig artikel 16, of wanneer wij de overeenkomst beëindigen conform deze algemene voorwaarden.

Zolang de overeenkomst niet rechtsgeldig is beëindigd, blijft deze van kracht en blijven de daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen bestaan.

Een tijdelijke beperking of pauzering van het account laat de overeengekomen contractduur en betalingsverplichtingen onverlet.

Indien wij de overeenkomst beëindigen wegens langdurige wanbetaling, vervalt de automatische verlenging vanaf het moment van beëindiging conform artikel 16.

## **Artikel 10 – Intellectuele eigendom: van wie zijn de gegevens die u invoert?**

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

Wanneer de overeenkomst met ons eindigt, is het tot het einde 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?**

U heeft ten tijde van het bestaan van deze overeenkomst een gebruikerslicentie 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. Dit gaat niet over het toevoegen van gebruikers binnen uw eigen organisatie.

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

## Artikel 12 – Wie is er aansprakelijk bij fouten?

Wij zijn aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door opzet of bewuste roekeloosheid.

Onze aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot maximaal tweemaal het totaalbedrag aan abonnementskosten dat door u is betaald in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

Indien u meent dat sprake is van schade waarvoor wij aansprakelijk zouden zijn, verzoeken wij u ons hiervan eerst schriftelijk op de hoogte te stellen. In deze melding vermeldt u in ieder geval de aard van de gestelde tekortkoming, de vermeende schade, het gevorderde bedrag en een redelijke termijn waarbinnen wij kunnen reageren of de situatie kunnen onderzoeken.

Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend valt:gevolgschade, verminderde omzet, gemiste winst of gemiste kansen.

Evenmin zijn wij aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van:

- Overmacht in de zin van de wet.
- Storingen bij toeleveranciers, serviceproviders of elektriciteitsnetwerken.
- Fouten of nalatigheden van personen die onder uw abonnement werken.
- Onvoldoende beveiliging van accounts die onder uw verantwoordelijkheid vallen, waaronder begrepen het delen van inloggegevens, het gebruik van zwakke wachtwoorden of het anderszins niet naleven van redelijke beveiligingsmaatregelen.
- Onjuist ingevoerde gegevens.
- Onbevoegde toegang tot uw account door derden, tenzij sprake is van een aan ons toerekenbare tekortkoming.
- Het niet maken van een eigen back-up of externe kopie van gegevens.
- Beveiligingsincidenten of cyberaanvallen die ondanks passende beveiligingsmaatregelen niet voorkomen konden worden.
- Verlies van gegevens na beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de wijze waarop de overeenkomst is geëindigd.

- Door u ingerichte processen of systemen die niet langer functioneren na een update.
- Opzeggingen (en schade die daaruit voortvloeit) van uw account door personen die werkzaam zijn voor uw bedrijf en/of sterk gelieerd zijn aan uw bedrijf (in de vorm van eigenaarschap of anderzijds).

Wij kunnen geen beroep doen op de in dit artikel opgenomen beperkingen indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde. Dit geldt enkel voor personen die juridisch handelingsbevoegd zijn namens Cliendo.

Indien een derde ons aanspreekt wegens schade die is ontstaan doordat u niet overeenkomstig deze voorwaarden handelt, vrijwaart u ons voor dergelijke aanspraken en de daarmee samenhangende kosten. Eventuele maatregelen die wij in dat geval kunnen treffen, zijn geregeld in artikel 21.

## **Artikel 13 – Privacy: hoe wordt er met persoonsgegevens omgegaan?**

In Cliendo worden zowel persoonsgegevens van u als van uw cliënten vastgelegd. Omdat wij begaan zijn met de bescherming van persoonsgegevens 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](http://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 22.

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.

### **Bewaartermijn en verantwoordelijkheid**

Cliendo treedt op als softwareleverancier en verwerker van persoonsgegevens. De wettelijke bewaarplichten die gelden voor cliëntdossiers, rusten op de zorgverlener.

U bent zelf verantwoordelijk om tijdig zorg te dragen voor het exporteren, verwijderen en archiveren van (persoons)gegevens conform de geldende wettelijke verplichtingen.

Na beëindiging van de overeenkomst worden accounts en bijbehorende gegevens verwijderd conform onze standaard verwijderprocedure, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Cliendo is niet gehouden om gegevens te bewaren na beëindiging van de overeenkomst.

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

U sluit een overeenkomst 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 geüpgraded indien u daarmee in een ander pakket zou vallen volgens de pakketten aangegeven op de website of prijslijst. Voor die upgrade is geen aanvullende overeenkomst nodig.

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

Cliendo monitort niet actief of een gebruiker feitelijk gebruik maakt van zijn of haar account. Het opschorten van gebruikers leidt niet automatisch tot verlaging van het gekozen pakket of aanpassing van de factuur; dergelijke wijzigingen worden, net als bij een upgrade, administratief door Cliendo verwerkt.

Opgeschorte (gepauzeerde) gebruikers tellen niet mee als actieve gebruikers bij een upgrade. Indien u het pakket wilt verlagen, kunt u hiervoor een verzoek indienen via chat of per e-mail.

Het is verboden om meer feitelijke gebruikers van uw abonnement gebruik te laten maken dan voor de hoeveelheid gebruikers die u bij ons heeft aangegeven. Indien wij hier stelselmatig misbruik in zien, zijn wij gerechtigd om het geldende bedrag van het werkelijke aantal gebruikers bij u in rekening te brengen.

Het is niet toegestaan om personen buiten uw organisatie gebruik te laten maken van uw licentie, tenzij dit per e-mail 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

abonementhouder 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.

Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot Cliendo, waaronder begrepen de software, functionaliteiten, ontwerpen, databanken en documentatie, berusten uitsluitend bij Cliendo of haar licentiegevers. De klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst. Het is niet toegestaan om (delen van) Cliendo te kopiëren, wijzigen, reverse engineeren of anderszins te reproduceren, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat.

## **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 van tevoren per e-mail of via een pushbericht in onze systemen laten weten. Bent u het niet met de wijziging eens, dan kunt u de overeenkomst opzeggen, of u kunt uw lopende contracttermijn laten verstrijken onder de oude voorwaarden. Zodra die termijn echter verstrijkt, kunt u alleen nog verlengen onder de nieuwe geldende algemene voorwaarden (die nu voor u liggen). Blijft u na de wijziging gebruikmaken 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

### Manier van opzeggen

De beëindiging van de overeenkomst door u dient per e-mail aan ons gemeld te worden, voorzien van einddatum. E-mail opzegging dient te geschieden vanuit het geregistreerde e-mailadres van de eigenaar dat bij ons bekend is.

De beëindiging is rechtsgeldig nadat wij deze per e-mail hebben bevestigd. De bevestiging strekt ter vastlegging van ontvangst en de overeengekomen einddatum van de overeenkomst. Wij streven ernaar de opzegging binnen vijf werkdagen per e-mail te bevestigen. Indien u geen bevestiging heeft ontvangen, dient u contact met ons op te nemen.

Indien u met een ander e-mailadres dan het geregistreerde eigenaar e-mailadres opzegt, is uw opzegging niet geldig, tenzij expliciet en schriftelijk door ons wordt bevestigd dat dit wel mag.

Het kan zijn dat er een opzegging bij ons binnenkomt door een persoon die daar ogenschijnlijk voor bevoegd is. In dat geval staat het ons vrij om van de juistheid van de uitlatingen van die persoon uit te gaan. Daarmee draagt u dus de verantwoordelijkheid voor het handelen van uw werknemers en/of mede-eigenaren. Als wij er redelijkerwijs vanuit kunnen gaan dat deze persoon bevoegd is om namens uw bedrijf te handelen, staat het ons vrij om de opzegging van het account finaal te maken. Dit kan gaan om uitlatingen van personen werkzaam namens uw bedrijf, of mensen die sterk gelieerd zijn aan uw bedrijf in de vorm van eigenaarschap of anderszijds.

### Einde toegang account

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.

Indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan Cliendo deze opzeggen met een opzegtermijn van één maand. 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 zoals beschreven in artikel 20 zijn wij gerechtigd om per direct de overeenkomst op te zeggen.

De overeenkomst tussen u en ons is per direct opzegbaar indien wij hier beiden mee instemmen. Wij kunnen na afloop van elke contractperiode besluiten de overeenkomst niet te verlengen. Hiervoor gelden dezelfde opzegtermijnen als voor u, zoals bepaald in artikel 17.

## **Artikel 17 – Start abonnement, Opzegtermijn en verlenging**

### **Start en duur van uw abonnement**

Alle abonnementen die u aan gaat voor meer dan 14 gebruikers zijn jaarcontracten (of langer indien schriftelijk overeengekomen) en daarvoor gelden de termijnen uit dit artikel.

Bij alle overige abonnementen (tot en met 14 gebruikers dus), kunt u kiezen of u een maand of jaarcontract aan gaat.

### **Automatische verlenging**

Uitgangspunt is dat uw abonnement automatisch verlengd wordt indien u niet opzegt.

Wanneer u een abonnement voor een jaar of langer heeft, wordt uw abonnement telkens automatisch verlengd voor dezelfde duur als de initiële contractperiode.

Wanneer u een abonnement heeft dat maandelijks opzegbaar is, wordt uw abonnement telkens automatisch voor een maand verlengd.

De duur van uw abonnement heeft u bepaald op het moment dat u een abonnement heeft afgesloten. Waar u destijds voor heeft gekozen staat op uw bevestiging van het abonnement / de offerte / het contract ten tijde van het eerste moment dat u een overeenkomst met ons bent aangegaan. De looptijd van uw abonnement bepaalt tevens uw opzegtermijn.

### **Opzegtermijn jaarcontracten**

Indien u bij het afsluiten van uw abonnement / offerte / contract voor een looptijd van *één of meerdere jaren* heeft gekozen, geldt voor u een opzegtermijn van minimaal twee weken voor het aflopen van uw jaarlijkse termijn. Wanneer u niet opzegt binnen die termijn, wordt uw abonnement automatisch verlengd met dezelfde periode als de initiële contractduur.

*Voorbeeld: loopt uw abonnement tot 1 maart 2026 en zegt u op op 24 januari 2026. Dan eindigt uw abonnement op 1 maart 2026. Zegt u echter op op 26 februari 2026, dan eindigt uw abonnement pas op 1 maart 2027.*

### **Opzegtermijn maandcontracten**

Indien u bij het afsluiten van uw abonnement heeft gekozen voor een maandelijks opzegbaar abonnement, kunt u op elk moment opzeggen. Na uw opzegging wordt altijd nog één volledige factuurperiode in rekening gebracht. Uw abonnement eindigt op de laatste dag van die periode.

Voorbeeld: uw factuurperiode loopt per de 15e van de maand en u zegt op 2 januari op. Dan ontvangt u op 15 januari nog één factuur en eindigt uw abonnement op 15 februari.

### **Onze opzegtermijn**

Voor beëindiging door Cliendo gelden dezelfde voorwaarden en opzegtermijnen als voor u, zoals nader geregeld in artikel 16.

Wanneer wij een nieuwe prijs zijn gaan hanteren voor hetzelfde type abonnement, zal u met de automatische verlenging onder die nieuwe prijscategorie vallen. Zie daarvoor verder artikel 8. De prijzen staan vermeld op onze website.

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?

Bij Cliendo is Best Effort Support inbegrepen. Voor deze inbegrepen support hanteren we een Fair Use Policy. Hierdoor hoeft u niet per uur te betalen voor de support die bij ons onder gratis support valt. Deze support is per e-mail en chat via uw account, of via een meekijk afspraak.

De support is vraaggericht. Heeft u een vraag, dan kunt u die stellen via de chat op uw account of per e-mail op [info@cliendo.nl](mailto:info@cliendo.nl) en u krijgt antwoord. Geef de 4W's aan ons door: wat + waar + wanneer + wie.

Wij verwachten dat u relevante artikelen en video's op [help.cliendo.com](http://help.cliendo.com) heeft doorgenomen voordat wij u helpen.

*Best effort* houdt in dat wij u zo goed mogelijk helpen, op basis van beschikbaarheid. Wij doen ons best om u te helpen, binnen een redelijk kader en op een redelijke termijn. De Fair Use Policy is van toepassing.

## Artikel 19 – Veiligheidsnormen waar u op kunt bouwen

Wij besteden veel aandacht aan veiligheid en compliance. Wij zijn NEN7510 TPM gecertificeerd. Onze hoster is ISO27001 gecertificeerd. Ons Information Security Management System is gebaseerd op de behaalde NEN7510:2017 TPM norm.



We hebben op aanvraag een compleet 45 pagina's tellend document waarin onze compliance en beveiliging is toegelicht.

## Artikel 20 – Wat verwachten wij niet van u?

Cliendo is ontwikkeld voor professioneel gebruik binnen de zorg. U gebruikt het platform in overeenstemming met de wet, deze algemene voorwaarden en de geldende professionele normen.

Het is onder meer niet toegestaan om:

- Het platform te gebruiken voor illegale of onrechtmatige doeleinden;
- Ongeautoriseerde toegang te verkrijgen tot accounts, systemen of gegevens;
- Virussen, malware of andere schadelijke code te verspreiden;
- Accounts of toegangsgegevens beschikbaar te stellen aan onbevoegden;
- Het platform door te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Cliendo;
- Het platform te gebruiken voor of namens meerdere zelfstandige organisaties onder één account, tenzij schriftelijk anders overeengekomen;
- Technische of contractuele gebruiksbeperkingen te omzeilen, onder meer door het gebruik van meerdere accounts, verschillende identiteiten, e-mailadressen of rechtspersonen zonder dat daarvoor een passende overeenkomst of licentie is afgesloten.
- Medewerkers van Cliendo of door Cliendo ingeschakelde derden te bedreigen, te intimideren of anderszins ernstig grensoverschrijdend te benaderen;
- Publiekelijk of online aantoonbaar onjuiste, misleidende of anderszins onrechtmatige uitingen te doen over Cliendo, haar medewerkers of haar dienstverlening.
- De klant is verantwoordelijk voor het aanwijzen van een bevoegde en voldoende geïnformeerde contactpersoon die beslissingsbevoegd is en instructies kan beoordelen en opvolgen.
- De klant is verantwoordelijk voor het raadplegen en naleven van de door Cliendo beschikbaar gestelde documentatie, instructies en handleidingen met betrekking tot het gebruik van het platform.

Deze opsomming is niet uitputtend.

Cliendo is niet verantwoordelijk voor onjuist gebruik van het platform of het niet (juist) opvolgen van instructies.

Indien aanvullende ondersteuning of begeleiding noodzakelijk blijkt als gevolg van onvoldoende kennis, voorbereiding of interne organisatie aan de zijde van de klant, kunnen hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, nodigen wij u uit dit met ons te bespreken zodat wij gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen.

## **Artikel 21 – Gevolgen overtreding**

Indien u handelt in strijd met artikel 20 of andere bepalingen uit deze overeenkomst, zijn wij gerechtigd passende maatregelen te nemen of u aansprakelijk te stellen voor geleden schade.

Afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding kunnen deze maatregelen onder meer bestaan uit:

- het geven van een waarschuwing;
- het tijdelijk beperken van functionaliteiten;
- het tijdelijk opschorten van toegang tot het account;
- het beëindigen van de overeenkomst.

In geval van ernstige overtredingen, waaronder begrepen bedreiging, intimidatie, fraude of andere zwaarwegende onrechtmatige gedragingen, zijn wij gerechtigd per direct maatregelen te treffen, waaronder onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst en het vorderen van een (aanvullende) schadevergoeding. Indien wij als gevolg van een overtreding aantoonbare kosten moeten maken, kunnen deze in redelijkheid bij u in rekening worden gebracht.

## **Artikel 22 – Wettelijke opsporingsbevoegdheden**

Wanneer geautoriseerde overheidsinstanties zoals toezichthouders, politie, of inlichtingendiensten onderzoek willen doen naar onze systemen, zijn wij genooddaakt

om een overheidsinstantie toegang tot onze systemen te verschaffen. 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 23 - Overnames en fusies

In het geval van een fusie, verkoop van (een onderdeel van) of faillissement van Cliendo 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](mailto:juridisch@cliendo.com). Wij zullen u dan bij één van die gebeurtenissen van tevoren inlichten over een eventuele gegevensoverdracht.

## Artikel 24 - 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.

## Artikel 25 - Aanvullende afspraken en verwachtingen

Aan mondelinge toezeggingen, veronderstellingen of verwachtingen die niet schriftelijk zijn vastgelegd, kunnen geen rechten worden ontleend.

Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden of op de overeenkomst zijn alleen geldig indien deze per e-mail door de directie van Cliendo zijn bevestigd.

Voor vragen of nadere toelichting kunt u altijd contact met ons opnemen. Wij denken graag met u mee.