



Algemene Voorwaarden 2024

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 jou een compliment dat je ze leest.

Artikel 1 – Definities	3
Artikel 2 – Deze voorwaarden en de Fair use policy	4
Artikel 3 – Welk recht is van toepassing?	5
Artikel 4 – Onze diensten: wat kunt u van ons verwachten?	5
Artikel 5 – Wat kunt u van ons ‘gratis proberen account’ verwachten?	6
Artikel 6 – Upgrade of downgrade van uw abonnementsvorm	7
Artikel 7 – Wat verwachten wij van u?	8
Artikel 8 – Prijzen, wijze van betalen en prijswijzigingen	9

Artikel 9 – Wat als er niet betaald wordt?	11
Artikel 10 – Intellectuele eigendom: van wie zijn de gegevens die je invoert?	12
Artikel 11 – Intellectuele eigendom: van wie is de software?	13
Artikel 12 – Wie is er aansprakelijk bij fouten?	14
Artikel 13 – Privacy: hoe wordt er met persoonsgegevens omgegaan?	16
Artikel 14 – Uw licentie: hoeveel mensen mogen op één account werken?	17
Artikel 15 – Kunnen wij deze voorwaarden wijzigen?	18
Artikel 16 – Beëindigen van de overeenkomst	18
Artikel 17 – Opzegtermijn en verlenging	20
Artikel 18 – Welke service bieden wij u als er problemen zijn?	22
Artikel 19 – Veiligheidsnormen waar u op kunt bouwen	23
Artikel 20 – Wat verwachten wij niet van u?	24
Artikel 21 – Gevolgen overtreding voorwaarden uit artikel 20	26
Artikel 22 – Wettelijke opsporingsbevoegdheden	26
Artikel 23 - Overnames en fusies	26
Artikel 24 - Verzekeringsvoorwaarden	27

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.

- 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.

- Abonnement
Waar u leest abonnement / contract / overeenkomst, bedoelen wij de juridische bindende afspraak die u met ons heeft. Deze dingen betekenen hetzelfde.

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 niet jurist, deze voorwaarden begrijpt. Deze algemene voorwaarden zijn raadpleegbaar op onze website via de volgende link: 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. 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 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. Terhandstelling van de voorwaarden bij het afsluiten van een overeenkomst is in ons geval niet nodig, omdat een ICT-dienstverlener 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 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 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 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. 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.

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 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.

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 de meest voorkomende cliëntgegevens, zoals rapportages, agenda afspraken, tijdsregistraties, naam, adres, contactgegevens van alle cliënten en meer. Uw data is altijd 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.

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 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.

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

Artikel 6 – Upgrade of downgrade van uw abonnementsvorm

Downgrades online abonnementen t/m 14 gebruikers

Wanneer u een online abonnement heeft afgesloten welke per kalendermaand opzegbaar is, kunt u per kalendermaand een downgrade doen van één stap naar beneden. Dit geldt alleen voor online abonnementen voor teams / accounts tot en met 14 gebruikers. Heeft u een abonnement met meer dan 14 gebruikers, dan geldt dit artikel niet voor u.

Voorbeeld: Indien u een "5 tot 9-gebruikers" abonnement heeft, kunt u een kalendermaand later naar een "2 tot 4-gebruikers"abonnement. Een maand daarna kunt u verder downgraden naar een "1-gebruiker" abonnement.

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. Wij staan niet toe dat grotere accounts van bijvoorbeeld 20 of 80 gebruikers teruggaan naar weinig gebruikers, omdat er veel data in deze accounts staan die bewaard blijven zolang het account bestaat. Ook neemt de supportvraag vaak juist toe als niet meer elke gebruiker een eigen account heeft. Downgrades als vervanging van een opzegging en de daarvoor geldende afspraken willen wij voorkomen.

Upgrades

U kunt per kalendermaand een upgrade doen naar elk van de door u gewenste abonnementsvormen, ongeacht het aantal gebruikers van uw account.

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, 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 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) met ons deelt. Indien u telefonisch een afspraak met ons maakt, kunt u daar zonder tegenbewijs geen enkel recht aan ontlenu.

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.

Ons valt zelden bijzonder gebruik op. Maar maakt u bijvoorbeeld een HD video van elke meeting met een cliënt en uploadt 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.

Artikel 8 – Prijzen, wijze van betalen en prijswijzigingen

De geldende prijzen staan vermeld op onze website op cliendo.nl/prijzen en in de actuele prijslijst op te vragen bij Cliendo. Bij een eventuele discrepantie tussen deze twee prijzen, 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.

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. Deze abonnementen, tot en met 14 gebruikers, zijn per kalendermaand opzegbaar of 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. Mocht u op andere wijze met ons een prijsafsprake gemaakt hebben, dan is die prijs leidend voor de duur van uw abonnement/contract.

Elke prijsafspraken is enkel geldig voor zover deze op schrift of elektronisch is vastgelegd.

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.

Prijswijziging door inflatie

Wij zijn gerechtigd om jaarlijks een inflatiecorrectie in uw abonnementsprijs / contractprijs door te voeren ter hoogte van ofwel 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.

Andere prijswijzigingen

Wij zijn naast de automatische inflatiecorrectie, voor zowel de online abonnementen als per contract gerechtigd om op ieder moment een prijswijziging door te voeren, ook wanneer u een lopend abonnement heeft. 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.

Een prijswijziging zal nooit plaatsvinden binnen drie maanden na het afsluiten van uw abonnement / contract. Wij zullen een andere prijswijziging dan de automatische inflatiecorrectie minimaal één maand van tevoren aan u melden. Als u het niet eens bent met een dergelijke prijswijziging kunt u, wanneer de verhoging meer dan 1,5 keer de kosten van uw huidige abonnement/contract bedraagt, uw overeenkomst per direct opzeggen. Dit opzeggen bij een dergelijke prijsverhoging is mogelijk tot en met de dag dat het nieuwe verschuldigde bedrag betaald moet zijn.

Bij het aangaan van de overeenkomst komt u een gebruiksrecht toe. Eventuele aanvullende opties, 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. Als ons bij een verzoek om een offerte wordt gevraagd, of het ons zelf beter lijkt om een offerte op te stellen voor het gevraagde, stellen wij deze van tevoren op en gaan we alleen bij expliciet akkoord aan de slag. Als u een verzoek doet dat buiten onze normale bedrijfsvoering valt, of dat buiten onze bestaande contractafspraken valt, waarvoor wij binnen twee weken of buiten reguliere werktijden tijd vrij moeten maken, geldt dat wij daarvoor een uurtarief van € 298,- per uur in rekening kunnen brengen. Dit komt overeen met twee keer ons reguliere tarief.

Artikel 9 – Wat als er niet betaald wordt?

Stornering

Wanneer u betaalt via automatische incasso en uw betaling storneert, zijn wij genoodzaakt om uw account te blokkeren. Dat houdt tevens in dat u geen gegevens meer kunt exporteren. Dit geldt alleen niet indien u aantoonbaar en bewijsbaar via de wijze van artikel 16 en artikel 17 rechtmatig heeft opgezegd en er daardoor onterecht bij u is gefactureerd.

Bij een (onrechtmatige) stornering wordt vanwege administratieve kosten en bankkosten een bedrag van € 82,50 extra bij u in rekening gebracht.

Mocht u vaker dan één keer (onrechtmatig) storneren, zijn wij gerechtigd om uw account per direct te blokkeren.

Te laat of niet betalen van uw abonnement / contract

Bent u te laat met het betalen voor uw abonnement, offerte, contract, 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 account(s) blokkeren tot het moment dat u betaald heeft. Dat houdt mede in dat u op dat moment niet meer bij uw gegevens kunt en daarmee ook dat u geen exports kunt doen.

Indien betalingen uitblijven, mogen wij de betaling voor de resterende looptijd van uw abonnement of contract in één keer 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 overeenkomstig deze voorwaarden, of wanneer u overeenkomstig artikel 16 opzegt. Verwijderen wij uw account niet, of zegt u niet op de juiste manier op, 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 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 verwijs ik u naar Artikel 13 van deze voorwaarden.

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

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 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.
- Schade die ontstaat doordat u zelf processen of systemen heeft ingericht die niet langer werken wegens een update aan Cliendo.
- Derden die zich 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 andere gebruikers 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.
- 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 anderszijds).

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 23.

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 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 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 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 geüpgrade 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.

We houden niet actief in de gaten of een gebruiker ook werkelijk gebruik maakt van zijn/haar account en met het het opschorten van gebruikers verlaagt u niet automatisch van pakket, dit moeten wij net als bij een upgrade handmatig aanpassen op de factuur. Gebruikers die zijn opgeschort (gepauzeerd) tellen niet mee voor het aantal actieve gebruikers als u een upgrade uitvoert. 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 abbonementhouder 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. 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. Blijf je 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 expliciet elektronisch aan ons gemeld te worden, met handtekening, via uw account of ons e-mailadres, voorzien van einddatum. E-mail opzegging dient te geschieden vanuit het geregistreerde e-mailadres van de eigenaar dat bij ons bekend is en is alleen geldig nadat wij deze per e-mail bevestigd hebben.

Onrechtmatige opzegging

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 final 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.

Wij kunnen de overeenkomst te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van één kalendermaand. 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 zijn te allen tijde gerechtigd om het verlengen van een overeenkomst met u te weigeren.

Artikel 17 – Opzegtermijn en verlenging

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 ook telkens automatisch voor een jaar verlengd. 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 één maand voor het aflopen van uw jaarlijkse termijn. Wanneer u niet opzegt binnen die termijn, wordt uw abonnement automatisch voor de duur van één jaar verlengd.

Voorbeeld: loopt uw abonnement tot 1 maart 2024 en zegt u op, op 24 januari 2024. Dan eindigt uw abonnement op 1 maart 2024. Zegt u echter op, op 15 februari 2024, dan eindigt uw abonnement pas op 1 maart 2025.

Opzegtermijn maandcontracten

- Indien u bij het afsluiten van uw abonnement heeft gekozen voor een **maandelijks** opzegbaar abonnement, geldt dat u vóór de eerste dag van een nieuwe kalendermaand uw opzegging moet hebben gedaan. Wanneer u niet opzegt vóór de eerste dag van een nieuwe kalendermaand, wordt uw abonnement automatisch met één maand verlengd.

Voorbeeld: zegt u op 4 april 2024 op. Eindigt uw abonnement op 31 mei 2024. Zegt u echter op 29 maart 2024 op. Dan eindigt uw abonnement op 30 april 2024.

Onze opzegtermijn

Voor ons gelden dezelfde opzegtermijnen als voor u. Zie voor beëindiging verder 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 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 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.

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. De support is van maandag tot en met donderdag bemand tussen 10:00u en 17:00u. 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.

Artikel 19 – Veiligheidsnormen waar u op kunt bouwen

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



We hebben op aanvraag een compleet 29 pagina's tellend document waarin onze compliance en beveiliging is toegelicht. Samengevat, wij:

- Voldoen aan 144 beveiligingsmaatregelen.
- Zijn ge-PENTtest door externe security experts.
- Hebben een NEN7510:2017 certificering en zijn hiervoor extern geaudit.
- Hebben uitgebreide documentatie van onze processen.
- Werken vanuit Security by Design.
- Zijn goedgekeurd voor aansluiting op meer dan 400 Gemeenten via VECOZO.
- Hebben een AVG en DW verzekering met dekking tot €2.500.000 per geval.
- Hosten in Nederland bij TransIP.
- Slaan data encrypted op.
- Maken frequent backups.
- Bieden o.a. SSL, 2 steps verificatie, IP uitsluiting en automatisch uitloggen.
- Bieden de optie 2 steps verificatie voor je hele organisatie te verplichten.
- Bieden de optie om agenda en rapportages permanent vast te zetten.
- Bieden de optie om per dagrapportage zicht/bewerk rechten in te stellen.
- Bieden de optie om per dossier te bepalen wie toegang heeft.
- Bedienen meer dan 500 organisaties als klant.

Onze actuele compliance en veiligheidsmaatregelen staan in een 20+ pagina's tellend document dat op aanvraag beschikbaar is.

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.

Onrechtmatige handelingen

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.

Communicatie

Als u ontevreden bent over onze werkwijze of ons systeem, geeft dit u niet het recht om bedreigingen te uiten, ongegronde beschuldigingen te maken, of negatieve beoordelingen op internet te plaatsen zonder dat u uw beweringen kunt onderbouwen.

Als u stelt dat wij dingen zouden moeten doen, zonder dat u kunt bewijzen dat wij dit toegezegd hebben, kunnen wij maatregelen nemen overeenkomstig artikel 21.

Als u mogelijk schadelijke informatie over ons op internet / sociale media uit, zonder die uitingen met bewijs te kunnen onderbouwen, kunnen wij maatregelen nemen overeenkomstig artikel 21. Voorgaande staat nog los van eventuele schadevergoedingen die voortvloeien uit (onrechtmatige) uitlatingen.

Gebruik account

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 ervan uit dat u geen misbruik maakt van het gebruiksrecht dat u toekomt.

Samenwerking

Wanneer wij met een bepaalde werknemer / eigenaar / projectmanager van uw bedrijf samenwerken om uw account te optimaliseren en/of aan te passen, gelden er voorwaarden aan die samenwerking.

1. De betreffende werknemer / eigenaar / manager die namens uw bedrijf handelt, wordt geacht enige kennis te hebben van softwareontwikkeling. Mocht dat niet het geval zijn, zijn wij gerechtigd om de communicatie voortaan via een andere werknemer / manager / eigenaar te laten verlopen. Mocht dat niet lukken, kunnen wij maatregelen nemen overeenkomstig artikel 21.
2. Als blijkt dat de instructies die door ons worden gegeven, niet, of niet volledig worden opgevolgd, kunnen wij maatregelen nemen overeenkomstig artikel 21.
3. Er wordt geacht dat u communiceert via de in artikel 7 omschreven wijzen. Dat wil zeggen, dat afspraken schriftelijk (via elektronische weg) gaan. Beroept u zich echter op kwesties die niet schriftelijk zijn vastgelegd, kunnen wij maatregelen nemen overeenkomstig artikel 21.

Artikel 21 – Gevolgen overtreding voorwaarden uit artikel 20

Opschorting / blokkeren account

Mocht u zich schuldig maken aan één van de genoemde acties, genoemd in artikel 20, dan zijn wij gerechtigd om het gebruik van uw account per direct te blokkeren, te verwijderen, of indien dit wenselijk is, beperkt toegankelijk te maken. Dat kan mede inhouden dat u op dat moment niet meer bij uw gegevens kunt en daarmee ook dat u geen exports kunt doen.

Onderzoekskosten

Wanneer u zich schuldig maakt aan één van de genoemde acties in artikel 20 en wij genoodzaakt zijn om uren en/of kosten te maken voor een onderzoek naar uw acties, zijn wij gerechtigd om deze gemaakte kosten bij u in rekening te brengen tegen een tarief van € 150,- per uur. Deze kosten krijgt u terug als blijkt dat een gemaakte fout bij ons ligt.

Artikel 22 – 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 23 - 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

tevoreen 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 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.

