

ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN



Inhoud

Artikel 1. Definities.....	3
Artikel 2. De Algemene Voorwaarden.....	4
Artikel 3. De Overeenkomst.....	5
Artikel 4. Dienstverlening	6
Artikel 5. Verantwoordelijkheden van Zorginstelling	6
Artikel 6. Privacy en geheimhouding.....	6
Artikel 7. Toegang tot de Dienst en Gebruikers	7
Artikel 8. Gebruik van de Dienst.....	7
Artikel 9. Prijs en betaling.....	9
Artikel 10. IE-rechten.....	10
Artikel 11. Aansprakelijkheid.....	10
Artikel 12. Overmacht.....	11
Artikel 13. Duur en beëindiging.....	12
Artikel 14. Uitsluiting.....	13
Artikel 15. Klachtenprocedure	13
Artikel 16. Slotbepalingen.....	13

Artikel 1. Definities

1. In deze voorwaarden en de Overeenkomst hebben de volgende met hoofdletters aangeduide termen steeds de hiernavolgende betekenis:

Account	De persoonlijke omgeving van de Zorginstelling, waartoe zij toegang krijgt met behulp van de Inloggegevens. Toegang tot een Account is beperkt tot maximaal één Gebruiker;
Algemene Voorwaarden	Deze algemene voorwaarden van Leverancier inclusief bijbehorende Bijlagen;
Content	Alle informatie, waaronder begrepen gegevens, documenten en overige materialen, die door de Zorgverlener of Gebruikers via de Dienst worden ingevoerd of geüpload (input), zoals persoonsgegevens en documenten. Tevens omvat dit informatie die door gebruik van de Dienst wordt gegenereerd (output), waaronder, maar niet beperkt tot, gespreksverslagen;
Derde(n)	natuurlijke of rechtspersonen die geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst, anders dan de Gebruiker;
Dienst	De Dienst(en) die Leverancier aan Zorginstelling levert, bestaande uit onder meer een verzameling van softwarecomponenten en eventuele koppelingen met diensten van Derden.
Gebruiker	Een persoon of entiteit die door de Zorginstelling is geautoriseerd en in staat gesteld om toegang te krijgen tot een Account en gebruik te maken van de Dienst;
Inloggegevens	De gebruikersnaam en eventuele extra beveiligingsinformatie van Zorginstelling of Gebruikers waarmee zij toegang krijgen tot het Account en gebruik kunnen maken van de Dienst;
IE-rechten	Alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen en knowhow en hiermee verwante rechten;
AI	Een systeem dat is ontworpen om, met beperkte of zonder menselijke tussenkomst, output te genereren op basis van ontvangen input, waarbij gebruik wordt gemaakt van technieken zoals machine learning, statistische benaderingen of logische regels.

Zorginstelling

Schriftelijk(e)

Software

Leverancier

De in de Dienst gebruikte AI maakt onderdeel uit van de Software en wordt onder meer ingezet voor administratieve werkzaamheden.

De partij met wie Leverancier de

Overeenkomst heeft gesloten;

berichtgeving per e-mail of per

(aangetekende) post;

De programmatuur die ten grondslag ligt aan de Dienst

De besloten vennootschap Ontzorgd B.V., ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 93629397 en aan haar gelieerde ondernemingen.

2. Voor toepassing van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst maakt het geen verschil of de hiervoor gedefinieerde termen in het enkelvoud of in het meervoud zijn gesteld dan wel in een bepaalde samenstelling worden gebruikt.

Artikel 2. De Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en alle (rechts)handelingen van Leverancier en op elke tussen Leverancier en Zorginstelling gesloten Overeenkomst die ziet op het verstrekken van een licentie door Leverancier aan Zorginstelling.
2. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, dan kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan Zorginstelling ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door Zorginstelling op eenvoudige wijze kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, dan zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd en dat zij op verzoek van de Zorginstelling langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk en anders is overeengekomen, is de toepasselijkheid van andere (algemene) voorwaarden uitgesloten.
4. Leverancier behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen na bekendmaking van de wijziging op de website, via de Dienst of Schriftelijk. Indien Zorginstelling een voorgestelde wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen met ingang van die datum, tenzij Leverancier heeft aangegeven dat de oude versie van de Algemene Voorwaarden voor Zorginstelling van toepassing blijft. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder dat Zorginstelling om een akkoord zal worden gevraagd en zonder dat Zorginstelling gerechtigd is om de Overeenkomst te beëindigen.
5. Afwijkingen van of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden anders dan de afwijkingen c.q. aanvullingen zoals bedoeld in het vorige lid van dit artikel, zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.
6. Indien Leverancier niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, dan betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Leverancier in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.

7. Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan de desbetreffende bepaling in ieder geval een zoveel mogelijk met de inhoud en strekking corresponderende betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
8. Een schending van de Overeenkomst door de Gebruiker leidt automatisch tot een schending door de Zorginstelling. De Zorginstelling is immers naast voor zichzelf tevens volledig verantwoordelijk c.q. aansprakelijk voor het handelen en/of het nalaten van diens Gebruikers. Ook in de gevallen dat Gebruikers in strijd handelen met enig voorschrift uit deze Licentievoorwaarden en/of de Overeenkomst. Zo worden bijvoorbeeld boeteclausules als bedoeld in deze Licentievoorwaarden en/of de Overeenkomst opeisbaar jegens de Zorginstelling, in geval een Gebruiker en/of Zorginstelling zelf deze boete heeft veroorzaakt.
9. Leverancier is gerechtigd om voor de uitvoering van de Overeenkomst Derden in te schakelen.

Artikel 3. De Overeenkomst

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder (bepaalde) voorwaarden geschiedt, dan wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Alle aanbiedingen en offertes van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod Schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Een vrijblijvend aanbod kan na aanvaarding herroepen worden door Leverancier.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Zorginstelling mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten omtrent bijvoorbeeld weergegeven bedragen binden Leverancier niet.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat deze door beide Partijen is ondertekend of als Zorginstelling zich online of via e-mail akkoord verklaart met de Overeenkomst.
5. Leverancier behoudt zich het recht voor een gesloten Overeenkomst niet uit te voeren, bijvoorbeeld indien zij gereede twijfel of informatie heeft dat Zorginstelling haar (financiële) verplichtingen niet zal (kunnen) nakomen. Indien Leverancier weigert, zal zij Zorginstelling binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst Schriftelijk op de hoogte stellen van deze weigering.
6. Het opschortingsrecht en recht van verrekening van Zorginstelling is uitgesloten indien Zorginstelling handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep.
7. Indien bepalingen uit de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdig blijken te zijn, dan geldt de volgende rangorde, waarbij de eerdergenoemde prevaleert boven de later genoemde:
 - a. Schriftelijk overeengekomen afwijkingen op de Overeenkomst;
 - b. De Overeenkomst/de SLA;
 - c. De Algemene Voorwaarden.
8. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op toekomstige of aanvullende opdrachten.
9. Afgesproken (op)leveringstermijnen zijn altijd indicatieve termijnen. De termijnen voor (op)levering zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van een termijn geeft Zorginstelling geen recht op schadevergoeding.
10. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of een Overeenkomst nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, dan tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden of Overeenkomst aan. Partijen treden in overleg teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Artikel 4. Dienstverlening

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienst met zorg te verlenen. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders overeengekomen, wordt de Dienst van Leverancier uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
2. De Dienst bestaat in hoofdzaak uit het beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de Software. Na het sluiten van de Overeenkomst zal Leverancier de Dienst aan de Zorginstelling ter beschikking stellen door elektronische toegang tot de Dienst te verlenen.
3. Leverancier kan de Dienst blijven verlenen met gebruikmaking van nieuwe of aangepaste versies van de Software. Voor zover niet uitdrukkelijk Schriftelijk anderszins is overeengekomen, is Leverancier niet verplicht bepaalde specifieke eigenschappen of functionaliteit van de Dienst of de Software in stand te houden, te wijzigen of toe te voegen.
4. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Leverancier niet dat de Software vrij van gebreken is en zonder onderbrekingen zal werken. Het niet of gebrekkig functioneren van de Dienst kan (onder andere) worden veroorzaakt door een storing in de internet- of telefoonverbinding, of door virussen of fouten/gebreken bij Zorginstelling. Leverancier zal eventuele gebreken in de Software zo spoedig mogelijk verhelpen voor zover dat redelijkerwijs van haar te verwachten is.
5. Leverancier is niet in staat de invoer van Zorginstelling en/of Gebruiker in de Dienst rechtstreeks te controleren en is derhalve uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor onvolledige of onjuiste gegevens die Zorginstelling uit (onjuiste) invoer verkrijgt.

Artikel 5. Verantwoordelijkheden van Zorginstelling

1. Zorginstelling draagt zelf zorg voor de ingebruikneming van de Dienst, de juiste instellingen van de Dienst en de juiste keuze van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan. Zorginstelling en haar Gebruikers hebben een werkende internetverbinding, een randapparaat (zoals pc, laptop of smartphone) met een (redelijk recente versie van) een gangbare webbrowser nodig voor gebruik van de Dienst. Leverancier kan specificeren welke internetverbinding, randapparatuur en webbrowser wel en niet worden ondersteund.
2. Zorginstelling zal de Dienst gebruiken in overeenstemming met de door Leverancier verstrekte gebruiksaanwijzingen en zal ervoor zorgen dat de invoer van relevante gegevens in lijn is met het beoogde doel van de Dienst, voor zover zij daar controle over heeft.
3. Indien Zorginstelling redenen heeft om aan te nemen dat het gebruik van de Dienst volgens de gebruiksaanwijzingen kan resulteren in het ontstaan van risico's voor de gezondheid, zal zij Leverancier hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen en het gebruik van de Dienst onderbreken.
4. Zorginstelling dient zich adequaat te verzekeren tegen de risico's die gepaard gaan met de uitvoering van de Overeenkomst en het gebruik van de Dienst.
5. Zorginstelling aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor het genereren van Content en het uiteindelijke gebruik ervan conform de geldende wet- en regelgeving. De Dienst is uitsluitend bedoeld voor administratieve doeleinden en niet als diagnostisch instrument.

Artikel 6. Privacy en geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde Derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

2. Leverancier zal geen kennisnemen van de Content die Leverancier invoert en/of verspreidt via de systemen van Leverancier, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of een gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Zorginstelling garandeert dat zij volledig aan alle toepasselijke wettelijke verplichtingen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de verplichtingen uit de AVG, voldoet ten aanzien van de persoonsgegevens. Zorginstelling staat er jegens Leverancier voor in dat (i) deze gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van Derden, en (ii) dat zij gerechtigd is om de persoonsgegevens aan Leverancier te verstrekken.
4. Zorginstelling vrijwaart Leverancier volledig tegen alle claims van Derden, die op enigerlei wijze voortvloeien uit en/of verband houden met de verwerking van persoonsgegevens door Leverancier en/of die het gevolg zijn van de schending van bovengenoemde garanties door Zorginstelling.

Artikel 7. Toegang tot de Dienst en Gebruikers

1. Toegang tot de Dienst is strikt persoonlijk en beperkt tot één Gebruiker per Account. Om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van de Dienst, moet de Gebruiker zijn of haar persoonlijke Inloggegevens gebruiken.
2. De Gebruiker dient te allen tijde een hulpverlener te zijn zoals bedoeld in artikel 7:446 lid 1 BW en als zodanig een geneeskundig bedrijf of beroep uitoefenen.
3. De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van de Inloggegevens voor zijn Account. Zodra de Gebruiker weet of reden heeft te vermoeden dat zijn Inloggegevens in handen zijn gekomen van onbevoegden moet de Gebruiker, al dan niet via Zorginstelling, Leverancier daarvan onverwijld op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals het veranderen van de Inloggegevens. De Gebruiker accepteert en aanvaardt derhalve dat hij in een dergelijk geval te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk is voor het gebruik van de Dienst door Derden via zijn Inloggegevens en vrijwaart Leverancier tegen alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan dit door Derde gebruiken van de Dienst via zijn Inloggegevens.
4. Zorginstelling staat ervoor in dat de Gebruikers te allen tijde in overeenstemming handelen met hetgeen bepaald is in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst. De Zorginstelling is dan ook zelf aansprakelijk voor al het gebruik dat door de Gebruikers van de Dienst wordt gemaakt. Zorginstelling zal gepaste maatregelen nemen om misbruik te detecteren en zo mogelijk te voorkomen.
5. De prijs van de Dienst wordt vastgesteld in de offerte, waarbij de prijs mede afhankelijk is van het aantal Gebruikers. De Zorginstelling heeft het recht om het aantal Gebruikers op te schalen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Bij opschaling zal de daarbij behorende meerprijs tijdig worden gecommuniceerd aan de Leverancier. Afschaling van het aantal Gebruikers is uitsluitend mogelijk indien Ontzorgd Schriftelijk en voorafgegaan door gegronde redenen hiermee akkoord gaat. Ontzorgd behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht te beoordelen of een verzoek tot afschaling gegrond is en kan een dergelijk verzoek weigeren indien dit niet het geval is.

Artikel 8. Gebruik van de Dienst

1. Leverancier is te allen tijde gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de technische en niet-technische faciliteiten ten aanzien van de Diensten.
2. Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of de Dienst van Leverancier of Derden, in het bijzonder door het overmatig verzenden van berichten of gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojaanse paarden of vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te

nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen, zonder dat daarbij een recht op schadevergoeding of het recht op ontbinding van de Overeenkomst ontstaat voor Zorginstelling.

3. Alvorens de Dienst in gebruik wordt genomen, zal de Leverancier op de locatie van de Zorginstelling, of digitaal, de werking van de Dienst uitleggen. Zorginstelling dient ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk Gebruikers (werknemers) hierbij aanwezig zijn. De verantwoordelijkheid voor de training van Gebruikers die niet aanwezig kunnen zijn bij deze uitleg, of voor nieuwe Gebruikers, ligt bij de Zorginstelling. Leverancier kan op verzoek assistentie verlenen.
4. Indien Leverancier gebruik maakt van datareeksen om de Dienst te trainen, valideren of testen, zal Leverancier deze datareeksen zo volledig mogelijk en naar behoren doorlichten op fouten met het oog op het beoogde doel. Echter dient Zorginstelling zich ervan bewust te zijn dat datasets/datareeksen vrijwel nooit foutenvrij en volledig zijn, dus dat aansprakelijkheid voor eventuele schade die daaruit volgt is uitgesloten.
5. Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Leverancier een aanmerkelijke, niet-tijdelijke aanpassing vereist aan de zijde van de Zorginstelling, zal zo spoedig mogelijk aan Zorginstelling kenbaar worden gemaakt. Zorginstelling kan geen aanspraak maken op compensatie of vergoeding van schade, echter heeft Zorginstelling wel het recht om de Overeenkomst alsdan op te zeggen met ingang van de dag van de aangekondigde wijziging.
6. Leverancier is gerechtigd om zonder voorafgaande bekendmaking haar Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door (of in opdracht van) Leverancier te verrichten aanpassingen of verbeteringen van de Diensten zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding of compensatie van Zorginstelling jegens Leverancier ontstaat.

Artikel 9. Gebruik van AI

1. De Zorginstelling erkent en aanvaardt dat de Dienst gebruikmaakt van kunstmatige intelligentie (AI), zoals gedefinieerd in Artikel 1.1 van deze Algemene Voorwaarden, die onderdeel is van de geleverde Software. Deze AI wordt ingezet voor het automatisch transcriberen, structureren en samenvatten van cliëntgesprekken. De gegenereerde output wordt uitsluitend verstrekt ter ondersteuning van administratieve en organisatorische doeleinden.
2. De Dienst is niet ontworpen, bedoeld of geschikt om medisch, diagnostisch, juridisch of ander professioneel advies te geven. De door de AI gegenereerde Content mag niet worden opgevat als een vervanging van professioneel oordeel of besluitvorming.
3. De Zorginstelling blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van de gegenereerde Content. Het is de verantwoordelijkheid van De Zorginstelling om de output te controleren, te verifiëren en waar nodig aan te passen voordat deze wordt toegepast.
4. Leverancier is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit het gebruik van de door de AI gegenereerde Content, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van Leverancier.
5. Leverancier verwerkt persoonsgegevens en andere gegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de AI-verordening (EU 2024/1083). Voor de verwerking wordt een verwerkersovereenkomst gesloten.
6. Leverancier behoudt zich het recht voor dit artikel en/of de voorwaarden aan te passen indien dit noodzakelijk is vanwege wijzigingen in toepasselijke wet- of regelgeving, waaronder de AI-verordening (EU 2024/1083).

Artikel 9. Prijs en betaling

1. Alle bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Een wijziging in de vraagstelling door Zorginstelling en/of onvolledige aanlevering van voor de uitvoering van deze Overeenkomst relevante gegevens en omstandigheden kunnen leiden tot wijziging van de opgegeven duur of de totale overeengekomen kosten van deze Overeenkomst.
3. In geval van (redelijk zicht op) faillissement, liquidatie of surseance van betaling of een schuldsanering in het kader van de WSNP, zijn de vorderingen van Leverancier op Wederpartij en de verplichtingen van Wederpartij jegens Leverancier direct opeisbaar.
4. Zorginstelling heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Leverancier te melden.
5. Bedragen die betrekking hebben op het gebruik van één of meerdere Diensten zijn maandelijks en vooraf verschuldigd. Leverancier zal voor deze bedragen een factuur sturen die betaald moet worden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum. Eventuele andere kosten zullen, eveneens per maand, achteraf gefactureerd worden. Ook voor deze kosten geldt een betaaltermijn van 14 (veertien) dagen na factuurdatum.
6. Leverancier behoudt zich het recht voor om halfjaarlijks een inflatiecorrectie toe te passen. Daarnaast behoudt Leverancier zich het recht voor de prijzen jaarlijks aan te passen op basis van wijzigingen in andere kostprijsbepalende factoren, zoals maar niet beperkt tot licentiekosten of wettelijke heffingen. Deze aanpassing zal beperkt blijven tot een maximum van 15% van de prijs van de Dienst per jaar. Leverancier verbindt zich ertoe om de Zorginstelling minimaal 1 (één) maand van tevoren Schriftelijk te informeren over de geplande prijswijzigingen.
7. Een samengestelde prijsopgave verplicht Leverancier niet tot het verrichten van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van het opgegeven bedrag.
8. Kortingen en geoffreerde bedragen gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.
9. Leverancier kan verlangen dat de prijs middels automatische incasso wordt voldaan. Zorginstelling dient Leverancier hiervoor te machtigen. Indien Zorginstelling hier niet aan kan voldoen, is Leverancier gerechtigd extra kosten in rekening te brengen. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Zorginstelling medegedeeld en heeft Leverancier het recht om administratiekosten in rekening te brengen bij Zorginstelling.
10. Bij niet (tijdige of volledige) betaling, zal Leverancier de Zorginstelling steeds eerst wijzen op het verstrijken van een betalingstermijn, waarna de Zorginstelling een termijn van 7 (zeven) dagen wordt gegund om alsnog kosteloos aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Deze extra termijn van 7 (zeven) dagen is een fatale termijn. Dit betekent dat indien de Zorginstelling niet uiterlijk op de laatste dag voor het verstrijken van de betalingstermijn het overeengekomen bedrag heeft betaald, hij van rechtswege in verzuim en in verzuim is. Vanaf het moment van verzuim is Zorginstelling rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente.
11. Leverancier behoudt zich het recht voor om Zorginstelling en daarmee de Gebruikers van de Dienst uit te sluiten indien Zorginstelling in verzuim is met de betaling van de door hem verschuldigde bedragen.
12. Klachten met betrekking tot facturen en/of de Dienst schorten de betalingsverplichtingen van Zorginstelling niet op.
13. De door Zorginstelling gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, ook indien Zorginstelling aangeeft dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 10. IE-rechten

1. Alle IE-rechten ten aanzien van de Dienst, waaronder, maar niet beperkt tot, de Software inclusief voorbereidend materiaal zoals handleidingen, rapporten en adviezen van Leverancier en alle informatie die Leverancier via de Dienst, haar website of anderszins aan Zorginstelling of de Gebruikers ter beschikking stelt, berusten uitsluitend bij Leverancier en haar licentiegevers. Iedere afwijking van het voorgaande is slechts geldig indien zulks expliciet in een Schriftelijke en ondertekende overeenkomst is overeengekomen, en geldt dan slechts voor de in die overeenkomst genoemde werken en rechten.
2. Op voorwaarde dat Zorginstelling voldoet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder in ieder geval zijn betalingsverplichtingen, verleent Leverancier aan de Zorginstelling het recht om een specifieke Gebruiker aan te wijzen die namens de Zorginstelling toegang krijgt tot en gebruik maakt van de Dienst, met inbegrip van de Software, in overeenstemming met de Overeenkomst. Dit gebruiksrecht is beperkt, persoonlijk, herroepbaar, niet-exclusief en niet-overdraagbaar.
3. Behoudens voor zover toegestaan op grond van dwingend recht mag Zorginstelling de Software niet wijzigen, reproduceren of decompileren, of reverse engineering toepassen op de Software. Het is Zorginstelling evenmin toegestaan om enige actie te ondernemen met als doel of strekking de broncode van de Software te achterhalen of verkrijgen, alsmede om Derden in te schakelen of behulpzaam te zijn bij dergelijke acties of om enige aanduiding omtrent IE-rechten te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en de geheimhouding van werken.
4. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de werken die buiten de strekking van de Overeenkomst en de krachtens dit artikel verleende gebruiksrechten valt, wordt niet alleen beschouwd als een wanprestatie, maar ook als een inbreuk op de IE-rechten van Leverancier door Zorginstelling of haar Gebruikers. In geval van een inbreuk op de IE-rechten van Leverancier verbeurt Zorginstelling aan Leverancier een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechtelijke matiging of verrekening vatbare boete van EUR 25.000, - per inbreukmakende handeling en EUR 5.000, - voor elke dag dat de schending voortduurt, onverminderd de overige rechtsmiddelen die Leverancier op grond van de Overeenkomst en/of toepasselijk recht ten dienste staan, met inbegrip van het recht op aanvullende schadevergoeding.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte en directe schade. Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van Leverancier voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.
2. Indien Leverancier in een concreet geval toch aansprakelijk gesteld kan worden, is de aansprakelijkheid van Leverancier voor een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of enig ander handelen of nalaten door Leverancier, diens werknemers of door haar ingeschakelde Derden, beperkt tot vergoeding van directe schade. De totale, cumulatieve, geaggregeerde aansprakelijkheid van Leverancier ter zake van de directe schade (en daarmee: ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen gedurende de looptijd van de Overeenkomst) is niet meer dan het totale bedrag dat Zorginstelling uit hoofde van de Overeenkomst heeft betaald in de 6 (zes) kalendermaanden voorafgaand aan die gebeurtenis (excl. BTW).
3. De hoogte van de schadevergoeding zal nimmer meer bedragen dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Leverancier uitkeert.
4. Indien Leverancier toch aansprakelijk gesteld kan worden voor directe schade, dan wordt onder directe schade uitsluitend verstaan:

- a. Zaakschade;
 - b. Redelijkerwijs gemaakte onkosten die Zorginstelling zou moeten maken om ervoor te zorgen dat de prestaties van Leverancier in overeenstemming zijn met de Overeenkomst; deze alternatieve schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door Leverancier is ontbonden, waaronder begrepen een ontbinding door de bevoegde rechter ten behoeve van Zorginstelling;
 - c. Redelijkerwijs door de Zorginstelling gemaakte onkosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover de vaststelling verband houdt met directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
 - d. Redelijkerwijs gemaakte onkosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover Zorginstelling kan aantonen dat deze onkosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade in de zin van de Overeenkomst
5. Leverancier is niet aansprakelijk voor andere schade dan directe schade zoals omschreven in artikel 11.2 van de Algemene Voorwaarden, waaronder gevolgschade voortvloeiend uit of in verband met de Overeenkomst met inbegrip van, zonder enige beperking, winstderving, omzetcerving, verlies van verwachte besparingen en overige soortgelijke financiële verliezen zoals verlies van goodwill of goede naam of andere incidentele, indirecte schade, of schadevergoeding bij wijze van straf of voorbeeld, van welke aard dan ook, ongeacht de vraag of Zorginstelling Leverancier in kennis heeft gesteld van dergelijke mogelijke schade, schadevergoeding of verlies.
6. Zorginstelling vrijwaart Leverancier voor eventuele aanspraken van Derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden.
7. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor diensten die geleverd worden door toeleveranciers van Leverancier.
8. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Leverancier is uitgegaan van de door Zorginstelling verstrekte onjuist en/of onvolledige gegevens of indien Zorginstelling deze gegevens te laat heeft opgeleverd.
9. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van overmacht.
10. De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van Leverancier of haar bestuurders.
11. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Zorginstelling Leverancier onverwijld deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is om daarop adequaat te reageren.
12. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Zorginstelling de schade binnen 30 (dertig) dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Leverancier meldt. Het recht van Zorginstelling om schadevergoeding te eisen krachtens deze Overeenkomst, op grond van onrechtmatige daad of anderszins vervalt in elk geval 1 (één) jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden naar aanleiding waarvan de vordering of procedure is ingesteld.

Artikel 12. Overmacht

1. Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Zorginstelling indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (Overmacht).

2. Over Overmacht wordt mede verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Leverancier niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, Denial-of-Service of Distributed Denial of Service-attacks, mobilisatie, oorlog, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld, waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden gevergd.
3. Leverancier kan gedurende de periode dat de Overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 (twee) maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover Leverancier ten tijde van het intreden van Overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomst, is Leverancier gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Zorginstelling is gehouden deze factuur te voldoen.

Artikel 13. Duur en beëindiging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, lopend vanaf de datum zoals overeengekomen in de Overeenkomst tussen Partijen. Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor telkens dezelfde duur als de initiële looptijd van de Overeenkomst, tenzij één van de Partijen de Overeenkomst uiterlijk één maand vóór het einde van de lopende periode Schriftelijk opzegt.
2. Zorginstelling erkent en stemt ermee in dat beëindiging van de Overeenkomst automatisch inhoudt dat het Account van de Zorginstelling wordt verwijderd. Zorginstelling is zich bewust van het verlies van toegang tot het Account na beëindiging.
3. Gedurende de duur van de Overeenkomst is de Zorginstelling te allen tijde gerechtigd de Overeenkomst uit te breiden in vorm met inachtneming van de Algemene Voorwaarden. Zorginstelling is niet gerechtigd de Overeenkomst in te perken in vorm of welke wijze dan ook.
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden wegens een toerekenbare tekortkoming van één der Partijen zullen de prestaties die Zorginstelling op het moment van ontbinding reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier voor de ontbinding heeft gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
5. Leverancier komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke opzegging toe, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien Zorginstelling – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt aangevraagd, indien het faillissement van Zorginstelling wordt aangevraagd, indien de onderneming van Zorginstelling wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Zorginstelling wijzigt.
6. Leverancier zal wegens opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst nooit gehouden zijn tot restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot enige schadevergoeding.
7. Het recht van Zorginstelling tot gebruik van en toegang tot de Dienst vervalt in geval van opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst, van rechtswege.

8. Indien Zorginstelling niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst, is Leverancier gerechtigd om, na voorafgaande aanmaning waarin Zorginstelling een termijn van 7 (zeven) dagen wordt gegund om de tekortkoming te repareren zonder dat verdere aanmaning of ingebrekestelling is vereist, de uitvoering van alle met Zorginstelling gesloten Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk op te schorten of op te zeggen. Deze bepaling laat onverminderd het recht van Leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

Artikel 14. Uitsluiting

1. Het is Leverancier uitdrukkelijk toegestaan om functionaliteiten uit te faseren. Een plug-in/functionaliteit kan worden uitgefaseerd als het voldoet aan één van de volgende criteria:
 - a. De functionaliteit brengt veiligheids- of cybersecurityrisico's met zich mee; of
 - b. De functionaliteit in kwestie naar oordeel van Leverancier de strategische en/of operationele doelstellingen van Leverancier belemmert; of
 - c. De functionaliteit wordt door minder dan 10% van de afnemers van Leverancier gebruikt.
2. Leverancier zal Zorginstelling in de eerste week van ieder kwartaal op de hoogte brengen dat een functionaliteit wordt uitgefaseerd in dat kwartaal en welke functionaliteit(en) dat is/zijn. Indien Leverancier een functionaliteit uitfaseert, zal Leverancier Zorginstelling hier minimaal 3 (drie) maanden voorafgaand aan de datum waarop de uitsluiting zal plaatsvinden over informeren.
3. Indien Zorginstelling het niet eens is met de uitsluiting van een functionaliteit als bedoeld in lid 1 van dit artikel, zal Zorginstelling dit binnen 5 (vijf) werkdagen gemotiveerd en Schriftelijk onderbouwen en delen met Leverancier. Partijen zullen vervolgens uiterlijk binnen 7 (zeven) dagen na dagtekening van het bezwaar, het bezwaar bespreken. Indien in deze bespreking komt vast te staan dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk terecht was, zal Leverancier zich van de uitsluiting weerhouden.

Artikel 15. Klachtenprocedure

1. Indien de Zorginstelling een klacht heeft of een gebrek in de Dienst ontdekt, dient deze de Leverancier hiervan binnen 14 (veertien) dagen na ontdekking Schriftelijk op de hoogte te stellen. Het nalaten van tijdige kennisgeving kan de rechten van de Zorginstelling onder deze voorwaarden beïnvloeden, inclusief eventuele aanspraken op herstel of vergoeding.
2. Alle kennisgevingen van klachten of gebreken dienen te worden gedeeld via support@ontzorgd.ai.
3. De Schriftelijke melding dient een gedetailleerde beschrijving van de klacht of het gebrek te bevatten, inclusief relevante informatie die de Leverancier helpt het probleem te identificeren en op te lossen.
4. De Leverancier zal zich inspannen om de klacht of het gebrek binnen een redelijke termijn te onderzoeken en op te lossen.
5. Klachten schorten de betalingsverplichting van de Zorginstelling niet op.

Artikel 16. Slotbepalingen

1. Informatie en mededelingen van Leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
2. De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en het gebruik van de Dienst worden uitsluitend door het Nederlands recht beheerst. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
3. Alle geschillen, die tussen Leverancier en Zorginstelling mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Leverancier gevestigd is.

4. De bepalingen uit deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst die de strekking hebben om na beëindiging van de Overeenkomst hun gelding te behouden blijven na het eindigen van de Overeenkomst onverminderd van kracht.