

ALGEMENE VOORWAARDEN MEDIQFLOW

Artikel 1 - Definities

1.1. MediQflow is ingeschreven onder KVK-nummer 96569719, statutair gevestigd te Zeist en in deze algemene voorwaarden de opdrachtnemer.

1.2. Wanneer in de algemene voorwaarden wordt gesproken over 'klant', wordt de wederpartij bedoeld.

1.3. Met 'overeenkomst' wordt de overeenkomst van opdracht bedoeld op grond waarvan MediQflow tegen betaling werkzaamheden voor klant uitvoert en/of klant het MediQflow handboek afneemt van MediQflow.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van MediQflow, gebruik van het handboek MediQflow, facturen, overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden van MediQflow.

2.2. Naast deze algemene voorwaarden, zijn tevens de algemene voorwaarden van MedicPlek van toepassing voor het handboek van MediQflow.

2.3. MediQflow behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen. In dit geval zal MediQflow de nieuwe algemene voorwaarden aan klant toezenden, waarbij de laatst toegezonden versie steeds van toepassing is. Indien de nieuwe versie ingrijpende wijzigingen bevat, met voor klant nadelige gevolgen, heeft klant het recht de overeenkomst te ontbinden.

2.4. Eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5. In het geval dat één of meerdere van deze bepalingen (deels) nietig zijn of vernietigd worden, zullen de resterende bepalingen onverminderd van toepassing blijven.

Artikel 3 - Aanbod en offerte

3.1. Een uitgebrachte offerte heeft een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen.

3.2. MediQflow kan niet gehouden worden aan (een bepaald deel van) een offerte, indien klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.3. Een uitgebrachte offerte geldt niet voor eventuele volgende opdrachten.

Artikel 4 - Tarieven en betalingen

4.1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

4.2. Prijzen die in de overeenkomst zijn vermeld, zijn exclusief BTW en reis- of verblijfkosten, tenzij anders overeengekomen.

4.3. Afhankelijk van de opdracht, zijn tarieven op projectbasis, productbasis of uurtarief. Indien er wordt gewerkt op basis van uurtarief, zal MediQflow een schatting van het aantal benodigde uren doorgeven. Hier kunnen echter geen rechten aan worden ontleend.

4.4. De prijzen die MediQflow bij het aangaan van de overeenkomst communiceert, zijn gebaseerd op het op dat moment geldende prijspeil. Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, heeft MediQflow het recht om de prijzen te wijzigen.

4.5. MediQflow heeft het recht om een aanbetaling te vragen. Indien partijen een aanbetaling overeenkomen, is de datum van de start van de werkzaamheden pas definitief, indien MediQflow de volledige aanbetaling heeft ontvangen.

4.6. Voor afname van het MediQflow handboek, zal worden gewerkt met een aanbetaling van 100%. Pas na het voldoen van de aanbetaling, zal het handboek worden geplaatst op het platform van klant of krijgt de klant toegang tot het handboek. Vervolglicenties zullen jaarlijks worden gefactureerd, waarbij gebruik kan worden gemaakt van automatische incasso.

4.7. Indien een betaling via automatische incasso mislukt, komt MediQflow het recht toe om de toegang te blokkeren totdat de betaling is voldaan.

4.8. Indien klant meent dat een bedrag onterecht geïncasseerd is, heeft klant het recht om de incasso binnen 8 weken na incassodatum te storeren. Wanneer partijen zijn overeengekomen dat klant de incassomachtiging ook naar diens bank stuurt, is er sprake van een zakelijke incasso. In dat geval is er geen sprake van storeringsrecht.

4.9. Bij kortdurende aanvullende diensten op projectbasis, kan 50% voorafgaand aan de start en 50% na afronding worden gefactureerd.

4.10. Werkzaamheden met een opdracht duur van meer dan 3 kalendermaanden, zullen maandelijks worden gefactureerd.

4.11. MediQflow is gerechtigd om haar diensten en de werking van licenties op te schorten, indien klant haar betalingsverplichtingen niet nakomt.

4.12. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen, op de factuur een andere betaaltermijn staat of de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen.

4.13. Klant is van rechtswege in verzuim, indien klant haar betalingsverplichtingen niet nakomt binnen de gestelde betalingstermijn. Vanaf het moment dat klant in verzuim is, tot aan het moment dat de factuur volledig is voldaan, is klant wettelijke rente verschuldigd.

4.14. Wanneer klant in gebreke of verzuim is, komen alle redelijke kosten die MediQflow moet maken om de vordering te innen, voor de rekening van klant.

4.15. Indien klant zich in een staat van liquidatie, faillissement of surseance van betaling bevindt, zijn alle vorderingen die MediQflow op klant heeft direct opeisbaar. Eventueel verleende licenties komen in dit geval direct te vervallen.

Artikel 5 - Informatieverstrekking

5.1. Klant dient alle benodigde gegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst op tijd aan MediQflow ter beschikking te stellen. Het is zonder deze gegevens voor MediQflow niet mogelijk om haar werkzaamheden optimaal uit te voeren.

5.2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie. Dit geldt ook voor informatie die door derden wordt aangeleverd.

5.3. MediQflow zal vertrouwelijk omgaan met de gegevens van klant.

5.4. Indien klant onjuiste gegevens aanlevert of gegevens niet tijdig aanlevert, waardoor de overeenkomst niet of niet geheel uitgevoerd kan worden of er hierdoor vertraging ontstaat, komen eventueel daaruit voortkomende extra kosten voor de rekening van klant.

5.5. Klant vrijwaart MediQflow voor alle schade die ontstaat door het niet voldoen aan de verplichtingen uit dit artikel.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

6.1. MediQflow voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij houdt daarbij, voor zover mogelijk, rekening met de wensen en ter beschikking gestelde informatie van klant. Klant kan MediQflow echter niet verantwoordelijk houden voor het niet behalen van het gewenste resultaat.

6.2. Klant is zich ervan bewust dat resultaten niet direct zichtbaar zijn en dat MediQflow zich tot het uiterste zal inspannen klant te helpen door middel van haar handboek en/of haar adviezen, maar dat resultaten ook afhankelijk zijn van andere factoren.

6.3. MediQflow zal klant nimmer verplichten bepaalde handelingen uit te voeren of beslissingen te nemen. Klant is volledig verantwoordelijk voor het opvolgen van door MediQflow gegeven advies.

6.4. MediQflow maakt voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik van het door haar ontwikkelde handboek, maar ook van de diensten van derden, waaronder MedicPlek. MediQflow integreert haar handboek in, en maakt gebruik van de faciliteiten van MedicPlek om het handboek te laten werken. Zonder MedicPlek account, kan klant het handboek niet gebruiken. Klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig verlengen van diens MedicPlek abonnement.

6.5. MediQflow kan niet garanderen dat er zich nimmer gebreken in het functioneren van het MediQflow handboek voordoen. Indien klant een gebrek in het functioneren constateert, dient zij deze bij MediQflow en/of MedicPlek kenbaar te maken. MediQflow is echter gerechtigd om, afhankelijk van de urgentie van het functiegebrek, het herstel uit te stellen tot een volgende software-update. De beoordeling van de urgentie komt aan MediQflow toe.

6.6. Indien er een deadline is verbonden aan een opdracht, is het aan MediQflow om te bepalen of de deadline haalbaar is.

6.7. Indien partijen voor werkzaamheden een (tussen)deadline afspreken, vangt de termijn voor het halen van de deadline aan nadat MediQflow de benodigde informatie voor het uitvoeren van de werkzaamheden heeft ontvangen. Het voorgaande lid is in dit geval eveneens van toepassing.

6.8. Een deadline kan nooit als fatale termijn beoordeeld worden. Wanneer MediQflow een deadline overschrijdt, is zij niet van rechtswege in verzuim.

6.9. Doordat een deel van de diensten online geleverd wordt, kan niet gegarandeerd worden dat deze diensten op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar zijn.

6.10. Licenties die via MediQflow worden aangeschaft, kunnen enkel gebruikt worden zolang er tevens lopende licenties voor MedicPlek zijn afgenomen.

6.11. Wanneer (een deel van) de uitvoering van de overeenkomst op locatie bij klant plaats dient te vinden, zal MediQflow gebruikmaken van de faciliteiten van klant.

6.12. MediQflow behoudt zich het recht voor derden in te schakelen om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.

6.13. MediQflow voert geen opdrachten uit die in strijd zijn met de wet of niet overeenstemmen met haar professionaliteit.

Artikel 7 - Wijziging en annulering

7.1. Indien gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de uit te voeren werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in samenspraak de overeenkomst aanpassen. Een wijziging of aanvulling kan resulteren in meer- of minderwerk. In dit geval stuurt MediQflow een aanvullende offerte. Indien de wijziging of aanvulling resulteert in extra kosten, een verandering van de kwaliteit, of beïnvloeding van het tijdstip van voltooiing, zal MediQflow klant hier eerst van op de hoogte stellen.

7.2. Wanneer zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, die een verstoring van de vertrouwensrelatie met zich meebrengen, is MediQflow bevoegd de overeenkomst met klant te beëindigen. MediQflow is in dit geval geen schadevergoeding aan klant verschuldigd.

7.3. In het geval dat MediQflow onverhoopt verhinderd is, stelt zij klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Partijen zullen in samenspraak proberen de leverdatum te verzetten. Indien verzetten niet mogelijk is, zorgt MediQflow voor gelijkwaardige vervanging. Wanneer dit niet mogelijk is, is klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Indien klant van dit recht gebruikmaakt, komt de betalingsverplichting te vervallen voor het gedeelte van de overeenkomst waar nog geen uitvoering aan is gegeven. Klant heeft, wanneer zij gebruikmaakt van het recht tot ontbinding, echter geen recht op het vorderen van een aanvullende schadevergoeding.

7.4. Indien klant de overeenkomst op basis van het voorgaande lid ontbindt, zullen partijen in overleg bepalen voor welke doeleinden klant de tot dan toe geïmplementeerde diensten alsnog kan gebruiken en zullen zij eventueel nieuwe prijsafspraken maken.

7.5. Wanneer klant de overeenkomst wenst te annuleren, dient zij dit schriftelijk te doen. Annulering tot 7 kalenderdagen voor de aanvang van de opdracht is kosteloos. Indien klant een opdracht wenst te annuleren binnen 7 kalenderdagen voordat de werkzaamheden aanvangen, is MediQflow gerechtigd om 20% van de overeengekomen prijs in rekening te brengen.

7.6. Een licentie voor het handboek MediQflow heeft een minimale looptijd van 1 kalenderjaar. Na het verstrijken van de minimale looptijd is klant gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voorafgaand aan het aflopen van contractjaar.

7.7. Na het verstrijken van de minimale looptijd wordt automatisch een nieuwe licentie met de looptijd van een jaar aangeschaft.

7.8. Indien klant de overeenkomst binnen de geldende looptijd wenst te annuleren, vindt geen restitutie plaats van de jaarlijkse vergoeding, tenzij er sprake is van een situatie zoals in het volgende lid vermeld.

7.9. Het MediQflow handboek kan enkel ter beschikking worden gesteld op het platform van MedicPlek. Indien MediQflow of MedicPlek haar werkzaamheden wenst te staken, wanneer de licentie van klant nog loopt, zal het reeds betaalde bedrag naar rato worden terugbetaald. Klant heeft in een dergelijk geval echter geen recht op een aanvullende schadevergoeding.

7.10. Een afspraak kan tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos worden verzet. Bij het verzetten binnen 24 uur of het verstek laten gaan wordt 50% van de kosten in rekening gebracht.

7.11. Wanneer klant te laat is voor een afspraak, wordt de verstreken tijd niet ingehaald. Indien klant meer dan 25% van de duur van de overeengekomen afspraak te laat komt, komt deze te vervallen zonder recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

7.12. Bij diensten die worden afgenomen bij derden, waaronder MedicPlek, gelden de annuleringstermijnen- en voorwaarden van de derde-aanbieder.

7.13. MediQflow is gerechtigd functionaliteiten van haar software aan te passen, uit te breiden, te schrappen of te wijzigen. Dit kan betekenen dat bepaalde functionaliteiten op een bepaald moment niet meer beschikbaar zijn. Dit geeft klant geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag, tenzij hierdoor de uitvoering van de overeenkomst fundamenteel wijzigt of de strekking van de overeenkomst verandert.

7.14. Indien klant niet live bij een implementatiesessie kan zijn, geeft dit geen recht op verrekening van het te betalen bedrag. De sessies worden opgenomen en kunnen door klant op een zelfgekozen moment worden teruggekeken.

Artikel 8 - Webinars, (online) sessies en afspraken op locatie.

8.1. MediQflow behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een webinar, (online) sessie of afspraak op locatie. In het geval de locatie of datum door MediQflow wordt gewijzigd, heeft klant het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een webinar, (online) sessie op een later moment. Indien klant MediQflow heeft ingehuurd voor een sessie of afspraak op locatie, is deze bepaling niet van toepassing.

8.2. Indien een sessie of afspraak op locatie door omstandigheden waar MediQflow geen invloed op kan uitoefenen niet offline plaats kan vinden, is zij gerechtigd de sessie of afspraak online te geven. Dit geeft geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

8.3. Wanneer klant onverwachts verhinderd is, is zij gerechtigd het aankoopbewijs door te verkopen, zolang de nieuwe gegevens tijdig aan MediQflow worden doorgegeven en het niet voor een hogere prijs wordt doorverkocht dan de aanschafprijs. Indien klant MediQflow heeft ingehuurd voor een sessie of afspraak op locatie, is deze bepaling niet van toepassing.

8.4. Het is klant niet toegestaan beeld- en geluidsopnames te maken, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

8.5. MediQflow behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een webinar, (online) sessie of afspraak op locatie belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende activiteit of toekomstige activiteiten uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende activiteit onverlet.

Artikel 9 - Overmacht

9.1. Onder overmacht wordt, buiten wat in de wet is bepaald, verstaan: de verhindering van de uitvoering van de overeenkomst door omstandigheden die MediQflow en klant redelijkerwijs niet kunnen beïnvloeden. Voorbeelden van overmacht zijn ziekenhuisopnames, ongevallen, brand, een pandemie, epidemie of overheidsmaatregelen. De voorgaande opsomming is niet limitatief.

9.2. Indien er sprake is van overmacht of andere omstandigheden waardoor de uitvoering van de overeenkomst niet (verder) voltooid kan worden, zal de uitvoering van de overeenkomst verplaatst worden. De betalingsverplichting blijft dan voortbestaan, tenzij anders overeengekomen.

9.3. Wanneer klant de werkzaamheden wil verplaatsen vanwege een pandemie of epidemie, ondanks dat overheidsmaatregelen de doorgang (al dan niet in aangepaste vorm), niet verhinderen, heeft MediQflow het recht om de hiermee samenhangende kosten door te berekenen.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

10.1. MediQflow is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan uit de overeenkomst, tenzij deze schade door opzet of grove schuld is veroorzaakt.

10.2. MediQflow is niet verantwoordelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden die zijn uitgevoerd op basis van door klant of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

10.3. MediQflow is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste toestemming volgens de AVG en overige wettelijke of contractuele vereisten waar klant aan dient te voldoen.

10.4. MediQflow is niet aansprakelijk voor daden en handelingen van derden en leveranciers.

10.5. MediQflow is niet aansprakelijk voor (schade die voortvloeit uit) door klant of door derden aangebrachte wijzigingen in het MediQflow handboek of andere door haar verrichte werkzaamheden.

10.6. Klant is zelf verantwoordelijk voor (de gevolgen van) het toepassen en opvolgen van advies dat is gegeven tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Indien klant ervoor kiest zelf updates door te voeren, kan MediQflow niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele gevolgen hiervan.

10.7. MediQflow is niet verantwoordelijk voor de werking van de software van derde-aanbieders, zoals MedicPlek.

10.8. In het geval dat er sprake is van downtime en de omgeving waar het MediQflow handboek in staat niet beschikbaar is, is MediQflow pas verplicht (een deel van) het overeengekomen bedrag terug te betalen, indien deze downtime, gemeten over een volledig kalenderjaar, meer dan 88 uur bedraagt. Zie hiervoor ook artikel 3.3. uit de algemene voorwaarden van MedicPlek.

10.9. Indien downtime zich voordoet, zoals in het voorgaande lid besproken, is MediQflow geen schadevergoeding aan klant verschuldigd voor gemiste inkomsten, aanspraken van derden of andere gevolgschade.

10.10. Indien MediQflow of MedicPlek haar hosting, datacentrum of colocatie verhuist, waardoor de diensten van MediQflow worden onderbroken, wordt dit niet beoordeeld als downtime. MediQflow zal klant in het geval van een dergelijke verhuizing zo snel mogelijk, maar uiterlijk 30 kalenderdagen van tevoren, inlichten. MediQflow is niet aansprakelijk voor gemiste inkomsten of kosten die klant moet maken ten gevolge van een verhuizing.

10.11. Het voorgaande lid is ook van toepassing op gepland onderhoud van het MediQflow handboek van MediQflow en derde-aanbieders. In afwijking van het voorgaande lid, bedraagt de kennisgevingstermijn voor het onderhoud uiterlijk 5 kalenderdagen.

10.12. Indien MediQflow een schadevergoeding is verschuldigd voor directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het mogelijke bedrag dat een door MediQflow afgesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet uitkeert, is de schadevergoeding beperkt tot tweemaal de in de overeenkomst afgesproken prijs, tenzij de redelijkheid en billijkheid anders verlangt. Indien klant een licentie heeft afgenomen, zal de schadevergoeding niet meer bedragen dan het bedrag dat drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade in rekening is gebracht, tenzij anders overeengekomen.

10.13. Klant vrijwaart MediQflow tegen iedere aanspraak van derden die voortvloeit uit de door MediQflow uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.

Artikel 11 - Intellectueel eigendom

11.1. Op alle door MediQflow gemaakte (software)onderdelen, processen, protocollen, gegeven adviezen en andere ter beschikking gestelde documenten en materialen rusten intellectuele eigendomsrechten, deze blijven bij MediQflow. Het is klant niet toegestaan dit te publiceren, te verkopen, openbaar te maken of aan derden te leveren buiten de verleende licentie, tenzij anders overeengekomen.

11.2. MediQflow biedt de basis voor het MediQflow handboek, waarna klant deze zelf aanpast. Op de basis blijven, ondanks wijzigingen gemaakt door klant, de intellectuele eigendomsbepalingen uit dit artikel van toepassing.

11.3. Het is klant niet toegestaan het MediQflow handboek te delen met personen buiten diens organisatie.

11.4. Wanneer klant in strijd met de bepalingen uit dit artikel handelt, wordt dit gezien als een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van MediQflow. Een inbreuk resulteert in een direct opeisbare vergoeding. Deze bedraagt driemaal het gebruikelijke licentietarief, zonder dat MediQflow enig recht verliest op vergoeding van overige geleden schade. De vergoeding zal aan klant kenbaar gemaakt worden door middel van een sommatiebrief.

11.5. Webinars en online implementatiesessies kunnen door MediQflow worden opgenomen. Klant kan er te allen tijde voor kiezen diens camera en geluid uit te laten.

Artikel 12 - Gebruiksvoorwaarden MediQflow

12.1. MediQflow is niet verantwoordelijk voor de inhoud van een door haar geïmplementeerd MediQflow handboek, zodra zij deze aan klant heeft geleverd, tenzij anders overeengekomen.

12.2. De voor klant afgesloten licentie bevat online implementatiesessies en een platform waar naar fair use vragen gesteld kunnen worden. MediQflow is echter te allen tijde gerechtigd om te beoordelen dat vragen buiten de fair user policy vallen en een offerte voor advieswerkzaamheden op te stellen.

12.3. Klant dient zich bij het gebruik van de omgeving, te houden aan de wet, goede zeden en openbare orde.

12.4. Indien klant in strijd met het in dit artikel bepaalde handelt, is MediQflow gerechtigd om klant de toegang en het gebruik van de diensten te ontzeggen. Een ontzegging van de toegang en/of het gebruik laten de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende diensten onverlet.

Artikel 13 - Bijzondere bepalingen

13.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij verkregen hebben in het kader van de overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk, indien dit is medegedeeld of blijkt uit de aard van de verschafte informatie.

Artikel 14 - Klachten

14.1. Indien klant een klacht heeft, dient zij deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en voorzien van motivatie kenbaar te maken. MediQflow zal binnen 5 werkdagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk reageren.

14.2. Indien een klacht buiten de periode van 30 kalenderdagen kenbaar wordt gemaakt, is MediQflow niet gehouden de klacht in behandeling te nemen of gerechtigd extra kosten voor de behandeling van de klacht in rekening te brengen.

14.3. MediQflow dient in de gelegenheid worden gesteld het gebrek waar de klacht op van toepassing is te herstellen.

14.4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 15 - Geschillenbeslechting

15.1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

15.2. Indien zich een geschil tussen klant en MediQflow voordoet, zullen partijen eerst proberen dit geschil in samenspraak te beslechten. Partijen zullen enkel wanneer dit niet lukt een beroep doen op de rechter.

15.3. Geschillen tussen klant en MediQflow zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin MediQflow is gevestigd, tenzij de wet anders verplicht.

15.4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegenover MediQflow en betrokken derden 12 maanden.