



1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de relatie tussen PHRONESYSS bvba (hierna PHRONESYSS genoemd) enerzijds en de klant anderzijds, met uitsluiting van diens algemene voorwaarden. Onder “klant” wordt verstaan de contractspartij die van PHRONESYSS de toelating verkrijgt tot gebruik van een door haar ontwikkelde cloud applicatie (niet limitatief: Phronesys, VCA-Online, ...). Deze algemene voorwaarden maken samen met de door de klant aanvaarde offerte de overeenkomst tussen de partijen uit. De aanvaarding van de offerte impliceert de aanvaarding van deze algemene voorwaarden. Indien de offerte afwijkt van een van de algemene voorwaarden, dan zal de offerte primeren. PHRONESYSS behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen waartegen de klant zich per aangetekend schrijven dient te verzetten uiterlijk zeven (7) werkdagen na kennisgeving van de wijziging bij gebreke waaraan hij deze gewijzigde voorwaarden aanvaardt.

2. Beschrijving van het gebruiksrecht

PHRONESYSS verleent de klant het gebruiksrecht tot een door haar ontwikkelde cloud applicatie middels een beveiligde webpagina en gepersonaliseerd identificatiesysteem (gebruiker en paswoord) en dit voor de in de offerte bepaalde duurtijd en voor in de offerte bepaalde gebruikers. Behoudens andersluidend beding in de offerte wordt met “gebruikers” bedoeld de werknemers of zelfstandige dienstverstrekkers die met de klant een duurzame band hebben en er intern en hoofdzakelijk werkzaam zijn. De klant verklaart voldoende kennis te hebben van de toepassing, mogelijkheden en technische specificaties van de cloud applicatie zoals in de offerte beschreven en verlangt er geen nadere omschrijving van.

3. Duur van de overeenkomst

De duur van de overeenkomst bedraagt minimaal één (1) jaar vanaf aanvaarding van de offerte, maar wordt stilzwijgend verlengd met eenzelfde termijn, behoudens aangetekende opzegging uiterlijk drie maanden voor de vervaldag. Hoe dan ook kan de overeenkomst slechts geldig door de klant worden opgezegd tussen de vijfde en de derde maand voor iedere vervaldag.

4. Vergoedingen en betalingsvoorwaarden

De gebruiksvergoeding en de activatiekost dient betaald te worden uiterlijk zeven (7) kalenderdagen na aanvaarding van de offerte, maar vóór activatie bij gebreke waaraan PHRONESYSS het recht heeft om de applicatie niet te activeren. De gebruiksvergoeding is altijd op jaarbasis verschuldigd en is vooraf in zijn geheel betaalbaar, tenzij deze maandelijks wordt aanbetaald conform de offerte. De gebruiksvergoeding is in zijn geheel verschuldigd voor ieder begonnen jaar, zelfs indien de overeenkomst beëindigd zou worden in de loop van dat jaar. De gebruiksvergoeding is jaarlijks onderhevig aan een indexering op basis van gezondheidsindex met als basisjaar 2004 en is het resultaat van volgende formule: $(\text{basisvergoeding} \times \text{nieuw indexcijfer}) / \text{aanvangsindexcijfer}$. De basisvergoeding is de bedongen gebruiksvergoeding. Het nieuwe indexcijfer is de gezondheidsindex van de maand die aan de verjaardag van het contract voorafgaat. De aanvangsindex is de gezondheidsindex van de maand die voorafgaat aan de maand waarin de offerte ondertekend werd. Alle facturen van PHRONESYSS zijn, behoudens andersluidend beding, betaalbaar binnen de vijftien (15) kalenderdagen na factuurdatum. Bij overschrijding van de termijn zullen van rechtswege, zonder ingebrekestelling, verwijlinteressen worden aangerekend van 12%. Bij invordering zullen de factuurbedragen verhoogd worden met 12% tot dekking van de relevante invorderingskosten.

5. Activatie

Na aanvaarding van de offerte en ontvangst van de gebruiksvergoeding en de activatiekost, zal tot activatie overgegaan worden. Uitgaande van een normale en met de systeemvereisten in overeenstemming zijnde configuratie bij de klant, duurt de activatie ongeveer vijf (5) werkdagen



(indicatief). PHRONESYSS verbindt zich ertoe de cloud applicatie in overeenstemming te brengen met de in de offerte opgenomen systeemvereisten c.q. configuratie.

6. Eigendom en gebruik intellectuele rechten

PHRONESYSS blijft te allen tijde eigenaar van alle auteurs- intellectuele en andere (eigendom)rechten in meest ruime zin, met betrekking tot de cloud applicatie. De klant verwerft slechts een persoonlijk en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de in de offerte aangegeven gebruikers. De klant zal zich onthouden van elk ander gebruik dan dat waartoe hij gerechtigd is conform de offerte en deze voorwaarden, van elke registratie, depot, of enige andere bescherming van de cloud applicatie of delen ervan, van deze rechtstreeks of onrechtstreeks, tegen vergoeding of gratis, ter beschikking stellen van derden, deze te commercialiseren, van deze geheel of gedeeltelijk te kopiëren, dupliceren of te verspreiden, onder welke vorm ook, te vertalen, bewerken, arrangeren of anderszins te veranderen. De klant onthoudt zich ervan om de cloud applicatie te gebruiken voor het verwerken van gegevens waarvan het bezit illegaal is. Bij het beëindigen van het gebruik van de cloud applicatie, zal de klant alle bijhorende documentatie en handleidingen vernietigen. Hij verbindt zich er toe in dat geval ook geen enkel gebruik meer te zullen maken van de cloud applicatie, op welke wijze ook. De klant maakt zich sterk dat zijn bestuurders, werknemers, aangestelden in meest ruime zin deze bepalingen zullen respecteren en zal hiertoe de nodige maatregelen treffen. De door de klant geup- en gedownloadede gegevens blijven te allen tijde zijn exclusieve eigendom en verantwoordelijkheid

7. Garantie

PHRONESYSS verbindt zich ertoe om naar best vermogen en op bekwame wijze de cloud applicatie te hosten en te onderhouden zodat deze aan de overeengekomen specificaties voldoet. Op verzoek van de klant zal PHRONESYSS een beschikbare back-up van diens gegevens terugplaatsen op de server (gemiddelde tijd 24 uur). PHRONESYSS verbindt zich ertoe om bij slecht functioneren of bij uitval van de servers binnen de vierentwintig (24) uur na de kennisgeving door de klant naar best vermogen aan het probleem te verhelpen. Bij onderhouds-of herstelwerkzaamheden, waarvan de klant zal worden ingelicht, zal de toegang tot de webapplicatie voor 48 uren opgeschort kunnen worden.

8. Opleiding en gebruikersondersteuning

De opleiding voor de cloud applicatie is gebaseerd op het principe 'train the trainer' en gebeurt binnen de 30 kalenderdagen na activatie. Deze opleiding staat open voor maximaal twee personen. Deze opleiding wordt gegeven in het Nederlands en de duurtijd wordt enerzijds bepaald door het geselecteerde pakket en anderzijds gespecificeerd in de offerte. Gedurende de contractperiode staat gratis een helpdesk ter beschikking voor de hoofdgebruiker waar hij/zij terecht kan met vragen van technische en functionele aard m.b.t. de werking en het gebruik van de webapplicatie. Deze ondersteuning is in het Nederlands ter beschikking via een ingebouwde functionaliteit in de cloud applicatie.

9. Geheimhouding

Beide partijen verbinden zich ertoe om zowel voor de duur van de overeenkomst als na beëindiging ervan strikte geheimhouding te bewaren aangaande alle informatie waartoe zij toegang verkrijgen in het kader van het gebruiksrecht en die hetzij uitdrukkelijk hetzij door de aard vertrouwelijk is, met uitzondering van informatie die reeds deel uitmaakt van het publiek domein. Indien een partij gerechtelijk gedwongen wordt om informatie bekend te maken, zal zij de andere partij voor zover mogelijk voorafgaand inlichten. Tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van PHRONESYSS, zal de klant geen informatie naar iemand anders verspreiden dan diens werknemers of (onder)aannemers, die ervan op de hoogte dienen gebracht te worden door de klant om hun verplichtingen onder deze overeenkomst uit te voeren. De klant verbindt er zich toe alle documenten voor te leggen of formaliteiten te vervullen die nodig zijn of bijdragen tot het in staat stellen van



PHRONESYSS om haar rechten uit hoofde van deze vertrouwelijkheidclausule uit te oefenen, inclusief maar niet beperkt tot de formaliteiten om patenten, modellen, copyrights en/of andere intellectuele rechten te verkrijgen of in stand te houden.

10. Aansprakelijkheid

Gezien het grote aantal knooppunten op het internet met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie kan PHRONESYSS de beveiliging van de informatie van de klant tegen derden niet garanderen, hoewel zij naar beste vermogen haar cloud applicatie en apparatuur zal beveiligen. In dit verband dient de klant op eigen verantwoordelijkheid ook de nodige inspanningen te leveren teneinde zijn netwerk en computersysteem te beveiligen. PHRONESYSS kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden (zowel up- als downloaden) van informatie. De klant is exclusief verantwoordelijk voor de gegevens die hij up/download en zal PHRONESYSS vrijwaren voor alle mogelijke schade die hierdoor zou veroorzaakt worden. Gezien het internet bestaat uit een groot aantal technische knooppunten die allen beheerd worden door verschillende bedrijven kan PHRONESYSS niet aansprakelijk zijn voor het gehele traject van verbinding tussen de klant en haar servers. PHRONESYSS kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor onvolkomenheden of fouten in of voortvloeiend uit soft- of hardware van de klant of derden en is evenmin aansprakelijk voor schade afkomstig van computervirussen ed. PHRONESYSS kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het verloren gaan van gegevens van de klant op het systeem of technische/of materiële schade ingevolge de tijdelijke onbeschikbaarheid van de cloud applicatie. De aansprakelijkheid van PHRONESYSS geldt enkel voor door haar persoonlijk begane toerekenbare zware fouten en is beperkt tot directe schade voor een bedrag van maximaal €500 (vijfhonderd) EUR. PHRONESYSS kan in ieder geval nooit aansprakelijk gesteld worden voor indirecte schade, economische of gevolgschade met inbegrip van doch niet beperkt tot winstderving of verlies van inkomsten, onderbreking van de bedrijfsvoering en/of gegevensverlies of winstderving. Indien een overmacht situatie van tijdelijke aard is, behoudt PHRONESYSS zich steeds het recht voor om hetzij de overeenkomst op te schorten zolang de overmacht situatie bestaat, hetzij indien de overmacht situatie langer dan drie (3) maanden duurt, de overeenkomst te beëindigen van rechtswege, zonder dat PHRONESYSS in één van beide gevallen (schorsing of beëindiging) tot schadevergoeding gehouden is.

11. Schorsing en ontbinding van de overeenkomst

De overeenkomst kan zonder opzegtermijn (buiten)gerechtelijk ontbonden worden indien een der partijen in staat van faillissement wordt verklaard of toerekenbaar nalaat om gedurende een kwartaal haar sociale zekerheidsbijdragen of belastingen te betalen. Het niet betalen van enig bedrag uit hoofde van deze overeenkomst, ondanks uitdrukkelijke ingebrekestelling, of bij misbruik van het gebruiksrecht door de klant (o.a. bij inbreuken op artikel 6 en 8 van deze voorwaarden) heeft PHRONESYSS het recht om haar prestaties onmiddellijk op te schorten, en/of om de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden, onverminderd haar recht om de gedwongen uitvoering van de overeenkomst te vorderen, en onverminderd schadevergoeding. De schadevergoeding bij ontbinding is minstens gelijk aan 50% van de jaarvergoeding, onverminderd de vervallen gebruiksvergoeding voor dat jaar, zelfs indien deze maandelijks wordt aanbetaald, en onverminderd vergoeding van hogere bewezen schade.

12. Maatwerk

Indien de klant op PHRONESYSS beroep doet om bijzondere wijzigingen aan de cloud applicatie of zijn configuratie aan te brengen, dan geldt het volgende. Het maatwerk wordt gefactureerd zoals in de offerte aangegeven. Bij verbreking van de overeenkomst van maatwerk, wordt de verbrekingsvergoeding vastgelegd op 50% van de aannemingsprijs, onverminderd vergoeding van reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten.

13. Toepasselijk recht en geschillen



Op de relatie tussen de klant en PHRONEYSS is Belgisch recht van toepassing. Geschillen met betrekking tot de interpretatie, geldigheid, of uitvoering van de overeenkomst vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Antwerpen, onverminderd het recht van PHRONEYSS om het geding in te leiden voor de rechtbank van de woonplaats/zetel van de klant.

14. Verwerking van persoonsgegevens

De klant (in casu de verwerkingsverantwoordelijke in termen van GDPR) beschikt over persoonsgegevens waarvoor de verwerkingsverantwoordelijke het doel en de middelen van de verwerking bepaalt. De verwerkingsverantwoordelijke wil de verwerking van persoonsgegevens toevertrouwen aan PHRONEYSS (in casu de verwerker in termen van GDPR).

PHRONEYSS verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van de klant in het kader van de overeenkomst tussen beide partijen. De verwerking duurt tot de klant de overeenkomst volgens de geldende afspraken stopzet (zie artikel 11).

De aard van de verwerking is het hosten en opslaan van persoonsgegevens via één van de cloud applicaties die aangeboden worden door PHRONEYSS.

Enkel persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst tussen beide partijen en die door de verwerkingsverantwoordelijke ingegeven worden in de cloud applicatie of waarvoor de verwerkingsverantwoordelijke de opdracht geeft om ze in te geven in de cloud applicatie mogen en kunnen door de verwerker verwerkt worden. Onder andere volgende persoonsgegevens kunnen verwerkt worden: identificatiegegevens, contactgegevens, beroepsgegevens, certificaten, kwalificaties, competenties, verslagen medisch onderzoek...

14.1. Categorieën van betrokkenen bij de verwerker

De betrokkenen (natuurlijke personen waarvan de persoonsgegevens verwerkt worden) kunnen onderverdeeld worden in volgende categorieën:

- Persoonsgegevens van medewerkers van de verwerkingsverantwoordelijke.
- Persoonsgegevens van leveranciers van de verwerkingsverantwoordelijke.
- Persoonsgegevens van (potentiële) klanten van de verwerkingsverantwoordelijke.

14.2. Bewaartermijn persoonsgegevens

De verwerker zal de gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor het verrichten van de opdrachten waarvoor ze ter beschikking worden gesteld.

Het is de verwerker toegelaten om in het kader van het voorwerp van deze overeenkomst back-ups van de persoonsgegevens te maken. Een gelaagd back-up systeem zorgt ervoor dat we data kunnen recupereren bij een mogelijk dataverlies. Voor meer informatie verwijzen we naar de back-up procedure van Phronesyss bvba¹.

Bij de beëindiging van de bestaande overeenkomst tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerking, zal de verwerker alle persoonsgegevens inclusief bestaande duplicaten ervan, permanent verwijderen bij de stopzetting van de overeenkomst.

¹ De back-up procedure van Phronesyss bvba wordt ter beschikking gesteld op eenvoudig verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke.



14.3. Technische en organisatorische maatregelen

PHRONESYSS heeft passende technische en organisatorische maatregelen geïmplementeerd om persoonsgegevens te beschermen tegen onvoorziene, ongeoorloofde of onwettige vernietiging, verlies, wijzigingen, verstrekking of toegang, en zal deze maatregelen in stand houden. Tijdens de duur van deze overeenkomst, zal PHRONESYSS op verzoek van de klant binnen een redelijke termijn een actuele beschrijving van de geïmplementeerde technische en organisatorische beschermingsmaatregelen aan de klant bezorgen.

14.4. Gegevenslekken

Wanneer PHRONESYSS kennis heeft genomen van een gegevenslek, is PHRONESYSS verplicht de klant zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van het lek, inclusief informatie over de mogelijke oorzaken en de te nemen maatregelen om de gevolgen van het lek te beperken.

Een datalek zal gemeld worden aan de klant via e-mail.

14.5. Sub-verwerkers

De verwerker neemt geen sub-verwerker(s) in dienst zonder voorafgaande toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke.

De door PHRONESYSS ontwikkelde applicaties zijn volledig cloud gebaseerd. Voor het beheer en beveiliging van de servers doen wij beroep op de firma 'Hetzner GmbH' met servers op meerdere locaties c.q. data warehouse center in Duitsland en Finland. Deze firma is sinds 1997 een vaste waarde op de markt, en is gecertificeerd cf. ISO/IEC 27001. Hetzner online maakt gebruik van het ISMS (Information Security Management System) in zijn infrastructuur en complete operaties voor de data warehouse center op de verschillende locaties. Fox Certification heeft de data warehouse center van Hetzner Online voor het certificatieproces gecontroleerd. Deze certificering bevestigt dat Hetzner Online strikte normen voor informatiebeveiliging zal handhaven. Hierin staat dat ze gegevens achter

slot en grendel bewaren en dat Phronesyss gegarandeerd toegang zal hebben tot hun IT-systemen. Het certificaat betekent dat ze niet tevreden zijn met status-quo. Hun ISMS vereist dat ze hun informatiebeveiligingsmethoden voortdurend opnieuw beoordelen en verbeteren zodat ze altijd state-of-the-art zijn.

14.6. Controle van de verwerking

De verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om de naleving van deze overeenkomst te controleren. Op eenvoudig verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke is de verwerker ertoe gehouden alle informatie ter beschikking te stellen die nodig is om de nakoming van de neergelegde verplichtingen aan te tonen en audits door de verwerkingsverantwoordelijke of een door de verwerkingsverantwoordelijke gemachtigde auditor mogelijk te maken en eraan mee te werken.

14.7. Rechten van de betrokkene

De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt de doelen en de bijhorende rechtsgronden van de verwerkingen. De verwerker engageert zich om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de beveiliging van persoonsgegevens te garanderen. De verwerker zal op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke meewerken om tegemoet te komen aan de rechten van de betrokkenen.



14.8. Verplichting na beëindiging van de verwerking van persoonsgegevens

De partijen komen overeen dat de verwerker na beëindiging van de verlening van gegevensverwerkingsdiensten alle doorgegeven persoonsgegevens en kopieën daarvan aan de klant terugbezorgt of, indien de klant dit verkiest, alle persoonsgegevens vernietigt en aan de klant verklaart dat de vernietiging heeft plaatsgevonden, tenzij de op de verwerker toepasselijke wetgeving hem verbiedt alle of een gedeelte van de doorgegeven persoonsgegevens veilig terug te bezorgen of te vernietigen. In dat geval garandeert de verwerker dat hij de vertrouwelijkheid van de doorgegeven persoonsgegevens zal respecteren en dat hij de doorgegeven persoonsgegevens niet actief zal verwerken.

15. Diversen

Het niet opeisen van een recht of het niet toepassen van een sanctie door één van de partijen houdt geenszins een afstand van recht in. Ingeval één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst door de bevoegde rechter nietig, onuitvoerbaar of anderszins niet-verbindend worden geacht, blijven de overige bepalingen van deze overeenkomst onverminderd van kracht. Partijen verbinden zich ertoe om de nietige bepaling te vervangen door een bepaling die wel geldig is en de bedoeling van partijen bij contractsluiting weergeeft. Iedere zin van deze algemene voorwaarden dient beschouwd te worden als een afzonderlijk artikel.