

ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN VAN DE PHARMONY ONE DIENST

Hetgeen volgt wordt hier vooraf uiteengezet:

Het bedrijf PHARMONY bvba, geregistreerd onder het KvK-nummer 0830.310.102 te België, waarvan het hoofdkantoor is gevestigd te Avenue Ecolys 2, 5020, Namen, (hierna "PHARMONY" genoemd), verkoopt beheerssoftwares, bestemd voor apotheken, die uitsluitend in SaaS-modus werken; dat wil zeggen dat Gebruikers via Internet verbinding met de PHARMONY-computerservers moeten maken om de softwares van PHARMONY te kunnen gebruiken.

Deze algemene gebruiksvoorwaarden (hierna de Algemene Gebruiksvoorwaarden) hebben tot doel de relatie tussen de Klant (de gebruiker) en de PHARMONY-diensten te regelen. Elk gebruik van de dienst die door PHARMONY wordt aangeboden impliceert de volledige aanvaarding van deze voorwaarden. Elke bestelling, elke orderbevestiging, elke inschrijving impliceert de volledige aanvaarding door de Klant van deze algemene gebruiksvoorwaarden die gelden boven alle andere documenten zoals een catalogus, folder, reclame, notities, websites, enz. Elk gebruik van de aangeboden dienst nadat de aangebrachte wijzigingen in de Algemene Gebruiksvoorwaarden aan de Klant zijn toegezonden, impliceert de volledige aanvaarding van deze nieuwe Algemene Gebruiksvoorwaarden door de Klant.

De Klant en PHARMONY worden hierna een "Partij" en gezamenlijk "Partijen" genoemd.

De Klant is op de hoogte van de diensten die door PHARMONY worden aangeboden en heeft op de website www.PHARMONY.be kennisgenomen van de beschikbare functies van de Applicaties die PHARMONY aanbiedt. Nadat de Klant hun geschiktheid en overeenstemming op zijn eisen en behoeften te hebben gecontroleerd, heeft de Klant op eigen initiatief besloten een abonnement bij PHARMONY af te sluiten.

De Klant erkent alle nodige informatie van PHARMONY te hebben ontvangen om de geschiktheid van de Applicaties voor zijn behoeften te beoordelen en om alle nodige voorzorgen te nemen voor het gebruik ervan.

MET DEZE VOORWAARDEN WORDT ALS VOLGT OVEREENGEKOMEN:

ARTIKEL 1. DEFINITIES

De termen met hoofdletter, in enkelvoud of meervoud, geschreven definities hebben in het kader van de Overeenkomst de hiernavolgende betekenis:

Applicatie: verwijst naar alle Modules die door PHARMONY in SaaS-modus aan een Klant worden aangeboden en in het bijzonder de PHARMONY ONE-software.

Klant of Abonnee: verwijst naar de natuurlijke of rechtspersoon persoon die een eerste bestelling heeft bevestigd.

Overeenkomst: verwijst naar deze Algemene Gebruiksvoorwaarden en hun Bijlagen.

Gegevens: verwijst naar de informatie, publicaties en in het algemeen informatie uit de Klantendatabase, waarvan het gebruik het onderwerp is van deze Overeenkomst.

Persoonsgegevens: verwijst naar alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna te noemen de "Betrokkene"); Als "identificeerbare natuurlijke persoon" wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect geïdentificeerd kan worden, met name aan de hand van inloggegevens, een identificatiecode, zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online-identificator, of één of meerdere specifieke elementen, eigen aan zijn fysieke, psychologische, psychische, genetische, economische, culturele of sociale identiteit.

Inloggegevens: verwijst naar de drie gegevens die de gebruiker moet invoeren om verbinding te maken met de PHARMONY ONE Applicatie; dat wil zeggen de "Gebruikersnaam", het "Wachtwoord" en de methode van "Dubbele Opt-in Authenticatie", die de Klant heeft gekozen tijdens de inschrijving op zijn abonnement of tijdens het toevoegen, op eigen verzoek, van een nieuwe gebruiker.

Internet: verwijst naar de onderling verbonden netwerken, die zich in alle regio's van de wereld bevinden.

Gratis Module: verwijst naar een deel van de Applicatie dat een bepaalde functie beheert en dat niet voor rekening van de Klant is.

Verwerkingsverantwoordelijke: verwijst naar de natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of andere instantie die, alleen of samen met anderen, de doeleinden en middelen van de verwerking bepaald/vaststelt; wanneer de doeleinden en middelen van deze verwerking door het Unierecht of het recht van een lidstaat bepaald worden, kan de Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking worden aangesteld of kunnen de specifieke criteria die op zijn aanstelling van toepassing zijn worden vastgesteld door het recht van de Unie of door het recht van een lidstaat.

GDPR: verwijst naar de Europese verordening - EU 2016/679 betreffende de Bescherming van Persoonsgegevens van 27 april 2016 tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG en de nationale wetgeving die daarop van toepassing is.

Verwerking van de persoonsgegevens: betreft de bewerking of een geheel van bewerkingen die al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen en toegepast op persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, bv. verzameling, registratie, organisatie, structurering, bewaring, aanpassing of wijziging, extractie, raadpleging, gebruik, communicatie door verzending, verspreiding of enige andere vorm van beschikbaarstelling, afstemming of interconnectie, beperking, schrapping of vernietiging.

Gebruiker: verwijst naar de persoon aan wie de Klant toegang heeft gegeven tot de Applicatie door hem Inloggegevens te verzenden onder de gebruikerslicentie die de Klant is aangegaan.

Installatie (of migratie): verwijst naar de procedure en alle desbetreffende stukken die de installatie van PHARMONY ONE mogelijk maken.

ARTIKEL 2. ONDERWERP

Het doel van de Overeenkomst is om de voorwaarden te definiëren die van toepassing zijn op de relatie tussen PHARMONY en de Klant.

PHARMONY stemt in met de klant, die instemt met het volgende:

- Een gebruiksrecht van de gehele of gedeelte van de Applicatie;
- Een reeks van diensten die hieronder gedefinieerd zijn, in het bijzonder hosting van Gegevens, onderhoud van de Applicatie, technische ondersteuning.

PHARMONY biedt hosting en back-up van Gegevens, onderhoud en beveiliging van oplossingen.

De dienstverlening wordt verleend in overeenstemming met het Kwaliteitshandvest die in Bijlage 3 is opgenomen.

ARTIKEL 3. AANBESTEDINGSDOCUMENTEN

De Overeenkomst en de documenten met de titel "Bijlagen", vormen alle verbintenissen die tussen de Partijen bestaan. Ze annuleren en vervangen elke eerdere mondelinge of schriftelijke verbintenis met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst.

De Overeenkomst bestaat uit de volgende aanbestedingsdocumenten, in hiërarchische dalende volgorde van juridische waarde:

- Deze algemene gebruiksvoorwaarden;
- En de Bijlagen.

In geval van tegenstrijdigheid tussen één en/of meerdere bepalingen in één van deze documenten, heeft het document van hogere rang de overhand.

De Bijlagen bij dit document maken integraal deel uit van de Overeenkomst en zijn als volgt:

- Bijlage 1: Prijsstelling op 01/01/2021
- Bijlage 2: Apparatuur- en netwerkvereisten
- Bijlage 3 Kwaliteitshandvest (of SLA)
- Bijlage 4: Gedetailleerd omkeerbaarheidsplan

De partijen zijn formeel overeengekomen dat elke tolerantie of afstand van één van de partijen bij de toepassing van alle of een deel van de verbintenissen in deze Overeenkomst, ongeacht de frequentie en de duur, geen wijziging van het contract mag inhouden, noch in staat zijn om enig recht te creëren.

ARTIKEL 4. AANVANG EN DUUR

De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening en vervangt alle contracten, overeenkomsten die eerder tussen de partijen zijn ondertekend.

De duur ervan is niet in de tijd beperkt, het blijft van kracht zolang het niet door één van de partijen is opgezegd.

ARTIKEL 5. BESCHRIJVING VAN DE APPLICATIES en DE DIENSTEN

5.1 APPLICATIES

Een applicatie omvat verschillende modules m.b.t. het beheer van een apotheek.

De lijst met beschikbare modules kan op de website www.PHARMONY.be geraadpleegd worden.

PHARMONY stelt de Applicaties op zijn server, via het internetnetwerk, ter beschikking van de Klant.

Onder de voorwaarden van artikel 7 "Licentie" hieronder, verleent PHARMONY de Klant het recht om, direct of indirect, en op een niet-exclusieve manier, de Applicatie waarop hij geabonneerd is te gebruiken.

5.1.1 TOEGANG TOT DE APPLICATIES

De Gebruikers van de Klant kunnen op elk moment met de Applicatie verbinding maken, met uitzondering van onderhoudsperiodes zoals in artikel 8 hieronder is beschreven;

namelijk:

- 24 uur per dag,
- 7 dagen per week, eveneens op zondagen en feestdagen.

Men kan toegang krijgen via:

- Elke computer die het gebruik van een internetbrowser mogelijk maakt (en in overeenstemming met de vereisten die in Bijlage 2 zijn beschreven)
- Door middel van de inloggegevens van de Klant.

5.2 INSTALLATIE EN TRAINING

De installatie kan alleen worden gepland na ontvangst van een Overeenkomst door PHARMONY en alleen als deze door de Klant is ondertekend. Toegang tot de test- en productieomgeving wordt pas verleend na ontvangst van een aanbetaling van 40% van het Starter Pack (zie Bijlage 1)

De Klant gaat ermee akkoord de testomgeving te gebruiken om:

- PHARMONY ONE uit te proberen en erop te oefenen
- Te testen, het ophalen van gegevens te controleren en het document in te vullen

De Klant stuurt het gecontroleerde document met het gegevensherstel naar support@pharmony.be vóór de dag van de installatie.

Als er een inconsistentie wordt vastgesteld, zal de Klant PHARMONY uiterlijk 15 dagen voor de dag van installatie hiervan op de hoogte stellen door een e-mail te sturen naar support@pharmony.be

Het doel van dit document is om bepaalde punten van gegevensherstel op PHARMONY ONE te controleren. Omdat de database-structuren per software erg verschillen, kunnen we geen foutloos herstel van de gegevens garanderen. Als u belangrijke tegenstrijdige informatie opmerkt, meld deze dan zo snel mogelijk, zodat we deze (indien mogelijk) kunnen aanpassen. Na de definitieve overdracht is het onmogelijk om op de herstelde gegevens te reageren.

De Klant ontvangt ook een document met vooraf ingestelde parameters. Deze moet ingevuld en verzonden worden naar het adres support@pharmony.be. Het doel van dit document is om de productieomgeving voor gebruik te configureren en dit document moet eerst door de Klant gecontroleerd en bevestigd worden. PHARMONY wijst alle verantwoordelijkheid af voor enige wijziging(en) in de instellingen na installatie.

PHARMONY verbindt zich er niet toe om de tools en gegevens opnieuw te installeren, anders dan die gebruikt worden voor de goede werking van PHARMONY ONE, en kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de mogelijke impact van hun onbeschikbaarheid of verlies.

De installatie en training vinden plaats tijdens de openingstijden van het PHARMONY-kantoor (van maandag t/m vrijdag van 8 uur tot 18 uur, behalve op feestdagen) en PHARMONY kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de mogelijke impact wegens eventuele onbeschikbaarheid van de Klant.

Bij installatie buiten openingstijden (buiten de kaders) wordt naast de installatie- en training kosten een prijsverhoging gehanteerd.

5.3 PRIVACY VAN DE INLOGGEGEVENS

De Inloggegevens zijn bestemd (i) om het recht tot toegang tot de Applicatie, onderwerp van de Overeenkomst, de Gebruikers van de Klant te behouden, (ii) om de integriteit en beschikbaarheid van de Applicatie te beschermen, evenals (iii) de integriteit, de beschikbaarheid en de privacy van Klantgegevens.

De Inloggegevens zijn persoonlijk en vertrouwelijk. Ze kunnen op elk moment door de Klant binnen de Applicatie worden gewijzigd.

De Klant verbindt zich ertoe de hem betreffende Inloggegevens geheim te houden en ze in geen enkele vorm te verstrekken. De Klant is volledig en als enige verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid en het gebruik van de Inloggegevens en Wachtwoorden, en is als enige verantwoordelijk voor de activiteiten die onder zijn Inloggegevens worden uitgevoerd. De Klant zal ervoor zorgen dat geen enkele persoon toegang tot de Applicaties zal hebben zonder de toestemming van PHARMONY.

In geval van verlies of diefstal van één van de Inloggegevens zal de Klant de functionaliteit die in de Applicatie is voorzien gebruiken om de verloren of gestolen Inloggegevens onmiddellijk te wijzigen. PHARMONY is niet verantwoordelijk voor frauduleus gebruik, zolang het verlies of de diefstal niet schriftelijk gemeld is.

Als de Klant geen kennis meer heeft van de Inloggegevens van de Gebruikers, kan hij PHARMONY kosteloos verzoeken om de Inloggegevens opnieuw in te stellen.

ARTIKEL 6. KWALITEIT VAN TOEPASSINGEN

De Klant wordt geïnformeerd en aanvaardt de technische risico's die verbonden zijn aan het gebruik van het Internet, en de onderbrekingen van de toegang die daaruit kunnen voortvloeien.

Dienovereenkomstig kan PHARMONY op geen enkele manier verantwoordelijk worden gehouden voor de onbeschikbaarheid of vertragingen van de Applicaties.

De Klant erkent dat PHARMONY niet in staat is om de continuïteit van de Applicaties die op afstand via Internet worden uitgevoerd, te garanderen.

PHARMONY verbindt zich ertoe effectieve controles uit te voeren die in een redelijke mate de Klant een zekerheid bieden dat hij toegang heeft tot en gebruik kan maken van de betreffende Applicaties op de hierin bepaalde tijdstippen.

PHARMONY garandeert de implementatie van Applicaties die voldoen aan het Kwaliteitshandvest (of SLA voor Service Level Agreement) zoals in Bijlage 3 is opgenomen.

De toegang tot de Applicaties kan zo nu en dan worden onderbroken vanwege onderhoud die nodig is voor de goede werking van de PHARMONY-servers. In het geval dat de toegang tot de Applicaties wegens onderhoud wordt onderbroken, verbindt PHARMONY zich ertoe de bedieningsprocedure die hieronder wordt beschreven in Artikel 8 "Onderhoud" na te leven, zodat de Klant zo goed mogelijk geïnformeerd wordt over de onderbreking en dat hij hiervoor voldoende tijd van tevoren zijn nodige schikkingen kan treffen om onderbreking van zijn bedrijfsactiviteiten te voorkomen.

PHARMONY kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de mogelijke impact op de activiteiten van de Klant.

ARTIKEL 7. LICENTIE

Om de Applicaties te kunnen gebruiken verleent PHARMONY aan de Klant een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht en dit gedurende de duur van de Overeenkomst en voor een gebruik overal ter wereld.

De Klant mag de Applicaties alleen gebruiken in overeenstemming met hun behoeften en hun documentatie, met uitsluiting van elk ander doel.

Het gebruiksrecht betekent het recht om de Applicaties te vertegenwoordigen en te implementeren in overeenstemming met hun gebruiksdoel, in SaaS-modus via een internetverbinding.

De Klant onthoudt zich strikt van elk ander gebruik van de Applicaties, in het bijzonder, elke aanpassing, wijziging, vertaling, regeling, distributie, decompilatie, zonder dat deze lijst hiertoe beperkt blijft. Evenzo garandeert de Klant het juiste gebruik van de Applicaties door zijn Gebruikers.

ARTIKEL 8. ONDERHOUD

PHARMONY zorgt voor het correctieve onderhoud en ontwikkelingen van de Applicaties.

Betreffende het correctieve onderhoud. Een assistentie dienst, voor het behelpen van eventuele afwijkingen, is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.30 uur.

Meldingen m.b.t. afwijkingen moeten zo spoedig mogelijk aan PHARMONY bekend worden gemaakt. Dit is te melden per e-mail via het adres support@pharmoney.be (of, indien van toepassing, met behulp van een softwaretool met een web interface die door PHARMONY aan de Klant ter beschikking wordt gesteld). PHARMONY stelt de anomalie vast en voert vervolgens de wijziging uit.

(a) In het geval van een blokkerende anomalie, probeert PHARMONY de blokkerende anomalie zo snel mogelijk te corrigeren en zal, indien nodig, een tijdelijke oplossing voorstellen.

(b) In het geval van een kleine anomalie, biedt PHARMONY een nieuwe versie van de Applicatie aan. In deze nieuwe versie is de kleine anomalie gecorrigeerd en zal deze als onderdeel van het lopende onderhoud worden geleverd.

In de volgende gevallen is PHARMONY niet verantwoordelijk voor onderhoud:

- Weigering van de klant om samen te werken met PHARMONY bij het oplossen van anomalieën en in het bijzonder om te reageren op vragen en de ontvangen verzoeken om inlichtingen;
- Gebruik van de Applicaties die niet overeenkomt met het beoogde doel of met hun documentatie;
- Ongeoorloofde wijzigingen van de Applicaties door de Klant, een Gebruiker of een derde;
- Het niet nakomen door de Klant of Gebruikers van zijn / haar verplichtingen van de Overeenkomst;
- Implementatie van programma('s), software of besturingssysteem dat niet compatibel is met de Applicaties;
- Uitval van elektronische communicatienetwerken;
- Opzettelijke daad van vernieling, kwaadwillende bedoelingen, sabotage;
- Aantasting en/of verslechtering door overmacht of oneigenlijk gebruik van de Applicaties.

Indien mogelijk, kan PHARMONY eventueel ervoor zorgen om storingen op te lossen die veroorzaakt zijn door bovengenoemde gevallen, tegen het uurtarief van PHARMONY dat van kracht gaat op de datum van de interventie.

Betreffende het onderhoud m.b.t. ontwikkeling. De Klant geniet van updates en functionele wijzigingen aan de Applicaties zolang hij toegang heeft tot de Applicaties.

PHARMONY verbindt zich ertoe de Klant bijgewerkte documentatie te bezorgen voor de nieuwe versies van de Applicaties.

Correcties en wijzigingen aan de Applicaties zijn uitdrukkelijk aan de Overeenkomst onderworpen.

De Klant erkent dat interventies met betrekking tot deze dienst de dienst tijdelijk onbeschikbaar kunnen maken. Ze worden, indien nodig en behalve in absolute nood, uitgevoerd van maandag tot zaterdag van 20.00 uur tot 07.00 uur of op zondag (Brusselse tijd).

ARTIKEL 9. ASSISTENTIE

9.1 Technische Assistentie Apparatuur

De dienst technische assistentie is eveneens van toepassing op alle Applicaties die door PHARMONY worden geleverd. Deze dienst bestaat uit het assisteren van Gebruikers via telefoon, onderhoud op afstand, of via een telefonische meeting, videoconferentie of per e-mail.

De technische assistentie staat tot de beschikking:

- Voor klanten met een PEACEFUL- of RELAX -contract: van maandag t / m vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur.

De technische assistentie is een betalende dienst (behalve RELAX contracten) en wordt gefactureerd volgens de voorwaarden en tarieven die op de Overeenkomst staan en volgens de door de Klant gekozen contractoptie.

De technische assistentie is bereikbaar via e-mail (support@pharmony.be) of via de directe chat. Verzoeken worden verwerkt in volgorde van binnenkomst en volgens het beschikbare personeel. De service is niet gebonden aan een tijdsverplichting om te reageren.

De onderhoudscontracten Peaceful en Relax dekken enkel het materiaal welk werd aangekocht bij Pharmony.

Pharmony behoudt het recht om materiaal welk niet werd aangekocht bij Pharmony, niet te herstellen.

9.2 Software Assistentie

De software-assistentieservice is van toepassing op PHARMONY ONE en de verschillende opties en bestaat in de eerste plaats uit het bijstaan van Gebruikers via verschillende kanalen, zoals berichten, per telefoon, onderhoud op afstand, of via een telefonische meeting, videoconferentie of per e-mail.

Voordat u contact opneemt met de assistentie, gelieve eerst onze kennisdatabase (online documentatie) te raadplegen.

De software assistentie is bereikbaar via e-mail (support@pharmony.be) of via de directe chat. Verzoeken worden verwerkt in volgorde van binnenkomst en volgens het beschikbare personeel. De service is niet gebonden aan een tijdsverplichting om te reageren.

De openingstijden zijn maandag t / m vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur (behalve op feestdagen).

De software assistentie kan niet dienen als online training en PHARMONY behoudt zich het recht voor om alle diensten te factureren, met uitzondering van het Starter Pack.

Aanvragen en verzoeken met betrekking op opleidingen dienen via het e-mailadres sales@pharmony.be ingediend te worden.

ARTIKEL 10. TRAINING

Op verzoek van de Klant kan PHARMONY-trainingen aanbieden onder voorwaarden die in onderling overleg worden bepaald.

De bijzonderheden van de Algemene Gebruiksvoorwaarden met betrekking tot de Trainingsdiensten zijn te vinden in Bijlage 5 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

De Klant dient alles in het werk te stellen zodat de toekomstige Gebruiker(s) de training(en) optimaal kunnen volgen.

Het aantal trainingsuren wordt bepaald bij de ondertekening van het contract op basis van het aantal deelnemende Gebruikers en/of de geselecteerde opties. PHARMONY behoudt zich het recht voor om trainingsuren te verhogen en te factureren.

ARTIKEL 11. VERWERKING VAN DE GEGEVENS EN GDPR

Wegens verstrekking van de diensten, die in deze Overeenkomst voorzien zijn, door PHARMONY aan de Klant, zal PHARMONY namens de Klant persoonsgegevens verwerken. PHARMONY voert deze behandelingen in onderaanneming uit en onder verantwoordelijkheid van de Klant. Dit artikel omschrijft de voorwaarden waaronder PHARMONY, als onderaannemer, zich ertoe verbindt om de verwerkingen van persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in Bijlage 1 van deze Overeenkomst, namens de Klant uit te voeren.

In het kader van hun contractuele betrekkingen verbinden de Partijen zich ertoe de geldende regelgeving die van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens, en in het bijzonder de GDPR, te respecteren.

PHARMONY, onderaannemer, kan beroep doen op een andere onderaannemer (hierna "de navolgende onderaannemer") voor het uitvoeren van specifieke verwerkingsactiviteiten. Het is aan de Verwerkingsverantwoordelijke (de Klant rechtstreeks of een andere entiteit als de Klant zelf een onderaannemer is) om de informatie te verstrekken aan de personen die betrokken zijn bij de verwerkingen op het moment dat de gegevens worden verzameld.

Als onderaannemer van de verwerking van persoonsgegevens verbindt PHARMONY zich ertoe om:

1.1. De gegevens namens de Klant uitsluitend voor het (de) doel(en) die het onderwerp is/zijn van de uitbesteding te verwerken (zie Bijlage 1), onverminderd de verwerking van persoonsgegevens waarvoor PHARMONY optreedt als Verwerkingsverantwoordelijke.

1.2. De vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens die onder deze overeenkomst worden verwerkt te garanderen en technische en organisatorische maatregelen te implementeren die de verwerking van de gegevens in onderaanneming laten voldoen aan de vereisten van de GDPR en de bescherming van de rechten van de betrokken personen garandeert.

1.3. De Klant vooraf en schriftelijk op de hoogte te stellen van geplande wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van navolgende onderaannemers. Deze informatie moet duidelijk de uitbestede verwerkingsactiviteiten, de identiteit en de contactgegevens van de onderaannemer en de contractdata van onderaanneming vermelden. De Klant heeft 15 dagen vanaf de datum van ontvangst van deze informatie om zijn bezwaren kenbaar te maken. Deze navolgende onderaanneming kan alleen worden uitgevoerd als de Klant binnen de afgesproken termijn geen bezwaar heeft gemaakt. De navolgende onderaannemer is onderworpen aan verplichtingen inzake de bescherming van persoonsgegevens die gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen die in dit artikel uiteengezet zijn. Het is de verantwoordelijkheid van PHARMONY om ervoor te zorgen dat de navolgende onderaannemer voldoende garanties biedt met betrekking tot de implementatie van passende technische en organisatorische maatregelen, zodat de verwerking voldoet aan de vereisten van de GDPR en van deze Overeenkomst. Indien de volgende onderaannemer zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, blijft PHARMONY ten opzichte van de Klant volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn verplichtingen door de navolgende onderaannemer.

1.4. Alleen persoonsgegevens op gedocumenteerde instructie van de Klant te verwerken, ook met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens naar een derde land of een internationale organisatie, tenzij PHARMONY hiertoe verplicht is op grond van het Unierecht of het recht van de lidstaat waaraan het onderworpen is; in dat geval zal PHARMONY de Klant over deze wettelijke verplichting informeren alvorens deze gegevens te verwerken, tenzij de betrokken wet dergelijke informatie verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang.

1.5. De Klant onmiddellijk op de hoogte brengen als PHARMONY van mening is dat een instructie van de Klant een overtreding vormt van de GDPR of van enige andere bepaling van het Unierecht of van de wetgeving van de lidstaten met betrekking tot gegevensbescherming.

1.6. Ervoor te zorgen dat de personen die door PHARMONY gemachtigd zijn met als doel om persoonlijke gegevens te verwerken, zich ertoe verbinden de privacy te respecteren of onderhevig zijn aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht gebonden en de nodige training krijgen m.b.t de bescherming van persoonlijke gegevens.

1.7. Rekening te houden met de principes van gegevensbescherming, met betrekking tot zijn tools, producten, toepassingen of diensten en dit vanaf de ontwerpfase, en dat van standaard gegevensbescherming met betrekking tot de opdracht van onderaanneming die in het kader van deze Overeenkomst aan het bedrijf PHARMONY is toevertrouwd.

1.8. Om alle nodige technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de beveiliging van de verwerkingen die namens de Klant worden uitgevoerd overeenkomstig artikel 32 van de GDPR, om periodiek de toereikendheid van deze beveiligingsmaatregelen te bepalen en, indien nodig, de Klant informeren over de mogelijk waargenomen verschillen. PHARMONY verbindt zich er minstens aan toe om de veiligheidsmaatregelen die in Bijlage 1 zijn beschreven uit te voeren.

1.9. De Klant te helpen, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, waar mogelijk, zijn verplichtingen na te komen door te reageren op verzoeken van betrokkenen om hun recht uit te oefenen: recht op toegang, rectificatie, wissen en bezwaar, recht op beperking van de verwerking, recht op overdraagbaarheid van gegevens, het recht om niet te worden onderworpen aan een individueel geautomatiseerd besluit (inclusief profilering). Wanneer de betrokken personen een verzoek aan PHARMONY sturen om hun rechten uit te oefenen, moeten ze deze verzoeken per direct per e-mail aan de DPO verzenden of een door de Klant aangewezen contactpunt.

1.10. De Klant te voorzien van de informatie die nuttig is voor het uitvoeren van een impactanalyse en/of, indien van toepassing, van ieder voorafgaand overleg met de toezichthoudende autoriteit die de GDPR vereist.

1.11. Aan het einde van deze Overeenkomst alle persoonlijke gegevens die onder dit contract zijn verwerkt aan de klant terug te geven. De teruggave moet vergezeld gaan van de vernietiging van alle bestaande kopieën in de informatiesystemen van PHARMONY. Zodra deze operatie is uitgevoerd, zal PHARMONY de vernietiging schriftelijk moeten rechtvaardigen. Deze clausule heeft geen betrekking op persoonsgegevens die door PHARMONY als Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt.

1.12. De naam en contactgegevens van de DPO aan de klant verstrekken, indien hij er één heeft aangewezen in overeenstemming met artikel 37 van de GDPR.

1.13. De Klant alle informatie te verstrekken die nodig is om de naleving van de verplichtingen uit dit artikel aan te tonen en om audits, inclusief inspecties, uit te laten voeren door de Klant of een andere door hem aangestelde auditor. Dit in overeenstemming met de procedures zoals omschreven in Bijlage 3 en op kosten van de Klant en om aan deze audits bij te dragen.

1.14. Schriftelijk (evenals in elektronische vorm) een register bij te houden van alle categorieën m.b.t verwerkingsactiviteiten die namens de Klant worden uitgevoerd, inclusief ten minste de gegevens die voorzien zijn in artikel 30, § 2, van de GDPR.

1.15. Samen te werken met de toezichthoudende autoriteit, op diens verzoek, bij de uitvoering van haar opdrachten.

1.16. Onmiddellijk en correct alle redelijke verzoeken van de Klant te behandelen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of die in verband staan met deze Overeenkomst.

1.17. De Klant zo snel mogelijk van elk data-lek op de hoogte te stellen zodra hij er kennis van heeft genomen. Deze melding gaat vergezeld van alle nuttige documentatie om, indien nodig, de Klant zodanig deze overtreding aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit of aan de betrokken Verwerkingsverantwoordelijke kan melden.

1.18. De Klant bij te staan, voor zover mogelijk en voor zover nodig, voor de uitvoering door de Klant van zijn wettelijke verplichtingen, in geval van ongeoorloofde toegang en meer in het algemeen van elke onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens die door het bedrijf PHARMONY namens de Klant worden verwerkt.

1.19. Om, als onderdeel van de verwerking die namens de Klant wordt uitgevoerd, de verwerkte persoonsgegevens niet over te dragen aan een land dat geen deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte zonder schriftelijke toestemming van de Klant.

Als onderdeel van de verwerking van persoonsgegevens verbindt de Klant zich ertoe om:

- PHARMONY voorzien van de gegevens waarnaar in Bijlage 1 van deze Overeenkomst wordt verwezen;
- Alle instructies met betrekking tot de verwerking van gegevens door PHARMONY schriftelijk vastleggen;
- Vooraf en tijdens de duur van de verwerking ervoor zorgen dat de verplichtingen van de GDPR door PHARMONY worden nageleefd;
- Toezicht te houden op de verwerking, inclusief het uitvoeren van audits en inspecties bij PHARMONY op eigen kosten.

Definities

"General Data Protection Regulation (GDPR)": of Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); Europese verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 van toepassing vanaf 25 mei 2018.

"Gegevensbeschermingsautoriteit (DPA)": Belgische onafhankelijke toezichthoudende autoriteit, gecreëerd door de wet van 3 december 2017 en gedefinieerd door artikel 4 22) van de GDPR.

"Persoonsgegevens": alle informatie zoals gedefinieerd in artikel 4 1) van de GDPR. "Betrokken persoon": de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals gedefinieerd in artikel 4 1) van de GDPR.

"Verwerking": elke handeling of reeks handelingen zoals gedefinieerd in artikel 4 2) van de GDPR. "Gegevensbeheerder": de natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, afdeling of andere instantie zoals gedefinieerd in artikel 4 7) van de GDPR.

"Functionaris voor gegevensbescherming/Data Protection Officer (DPO)": de persoon aangewezen door de persoon die verantwoordelijk is voor de verwerking en de onderaannemer zoals gedefinieerd door artikel 37 van de GDPR. "Onderaannemer": de persoon natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of andere instantie zoals gedefinieerd in artikel 4 8) van de GDPR.

"Gezondheidszorgbeoefenaar": een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg zoals gedefinieerd in het Besluit nr. 78 van 10 november 1967 betreffende de oefening van de beroepen in de gezondheidszorg.

11.GEGEVENSBEVEILIGING

Elk van de Partijen verbindt zich ertoe de passende technische middelen toe te passen om de veiligheid van de Gegevens te garanderen.

Onder voorbehoud van Artikel 18 "Aansprakelijkheid" in deze Overeenkomst, verbindt PHARMONY zich ertoe de integriteit en vertrouwelijkheid van de Gegevens in de Applicaties te beschermen. PHARMONY zal ernaar streven technische en organisatorische maatregelen te nemen om toegang tot, of frauduleus gebruik van, de Gegevens te voorkomen en om verlies, wijziging en vernietiging van de Gegevens te voorkomen.

Met dien verstande dat de Applicatie de Klant toelaat vertrouwelijke informatie en in het bijzonder persoonlijke gezondheidsgegevens in te voeren, wordt er overeengekomen dat de Klant zich ertoe verbindt om alle maatregelen te nemen die door PHARMONY zijn aanbevolen om de veiligheid van de Applicatie te waarborgen. In het bijzonder moet hij zijn werkpost up-to-date houden, de wekelijkse updates volgen die door de leverancier van het besturingssysteem van zijn werkpost worden aangeboden en regelmatig een antivirusprogramma en een firewall gebruiken. Om ervoor te zorgen dat er geen kwaadaardige software of spyware op zijn werkstation wordt geïnstalleerd. Elke inbreuk of voor de hand liggende poging van inbreuk op de beveiligingsmechanismen van de Applicatie, zal voortvloeien in een onmiddellijke schorsing van het account van de Klant. Deze schorsing kan tijdelijk zijn of onderhevig zijn aan gerechtelijke procedures. De Klant erkent dat PHARMONY via deze bepaling de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van de informatie die door de Applicatie wordt beheerd, wil garanderen. In overeenstemming met de wet mag PHARMONY het IP-adres dat de Klant gebruikt om verbinding met de Applicatie te maken bewaren, in het bijzonder binnen de informatie voor de traceerbaarheid van gezondheidsinformatie en gedurende een periode die gelijk is aan deze informatie.

ARTIKEL 12. VERWERKING VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS VOLGENS DE GDPR EN PHARMONY ALS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

12.1 Inleiding

De invoering van de GDPR omvat specifieke bepalingen voor de bescherming van persoonsgegevens.

In het kader van zijn eigen activiteit verzamelt PHARMONY persoonlijke gegevens van haar potentiële prospecten en Klanten. Er wordt aan herinnerd dat elke persoon wiens persoonlijke gegevens door PHARMONY verzameld zijn, recht heeft op toegang, rectificatie, het verwijderen, beperking van de verwerking, verzet tegen verwerking en overdraagbaarheid van persoonlijke gegevens.

Deze verzoeken kunnen per brief aan PHARMONY op het volgende adres worden ingediend: PHARMONY - Avenue d'Ecolys 2 te 5020 Namen (België), of per e-mail via dataprivacy@pharmoney.be

Er wordt ook aan herinnerd dat elke persoon van wiens persoonsgegevens zijn verzameld, de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit zoals de CBPL.

ARTIKEL 13. VERWERKING VAN PERSOONSgegevens ONDER DE GDPR EN PHARMONY ALS ONDERAANNEMER

13.1 Inleiding

De invoering van de GDPR omvat specifieke bepalingen voor de bescherming van persoonsgegevens.

PHARMONY verzamelt persoonsgegevens van haar ingeschreven Klanten en dient hier als onderaannemer van de verwerking.

PHARMONY die optreedt als onderaannemer van zijn ingeschreven Klanten die optreden als Verwerkingsverantwoordelijke (of als onderaannemer namens zijn eigen Klanten), vereist artikel 28 van de verordening in het bijzonder dat een contract de Onderaannemer en de Verwerkingsverantwoordelijke moet binden. De huidige Algemene Gebruiksvoorwaarden geven vorm aan dit contract.

Als Verwerkingsverantwoordelijke verbindt de klant zich ertoe alle verplichtingen na te leven met betrekking tot de GDPR.

De Klant erkent dat hij de enige is die controle heeft over en kennis heeft van de oorsprong en de aard van de persoonsgegevens die worden verwerkt tijdens de uitvoering van het contract, in het bijzonder omdat hij de mogelijkheid heeft om de bestanden die in de software zijn ingevoerd te personaliseren.

Er wordt aan herinnerd dat PHARMONY alleen optreedt als onderaannemer ten opzichte van zijn Klanten en enkel persoonsgegevens op gedocumenteerde instructie van de Klant te verwerken, ook met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens naar een derde land of een internationale organisatie, tenzij PHARMONY hiertoe verplicht is op grond van het Unierecht of het recht van de lidstaat waaraan het onderworpen is; in dat geval zal PHARMONY de Klant over deze wettelijke verplichting informeren alvorens deze gegevens te verwerken, tenzij de betrokken wet dergelijke informatie verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang.

13.2 Werving van navolgende onderaannemers

De Klant aanvaardt dat PHARMONY een beroep kan doen op onderaannemers om namens de Klant gegevensverwerkingen uit te voeren.

De lijst van navolgende onderaannemers van PHARMONY is op schriftelijk verzoek toegankelijk voor de Klanten van PHARMONY, per e-mail naar het volgende adres: dpo@pharmoney.be

PHARMONY verbindt zich ertoe haar Klanten op de hoogte te brengen in geval van toevoeging of verandering van onderaannemer. Deze informatie kan worden verstrekt met elk schriftelijk middel, ook elektronisch. De Klant heeft dan 10 (tien) dagen de tijd om eventuele bezwaren te formuleren. De Klant erkent dat het feit dat hij geen bezwaar heeft gemaakt binnen de termijn van 10 (tien) dagen gelijk staat aan een aanvaarding door de Klant van de nieuwe onderaannemer.

Indien de Klant gemotiveerde en gedocumenteerde bezwaren heeft geformuleerd, kan PHARMONY aanvullende informatie verstrekken waarmee de Klant zijn bezwaren kan opheffen.

Indien de Klant ondanks deze aanvullende informatie zijn bezwaren handhaaft, wordt het abonnement van de Klant beëindigd.

13.3 Uitgevoerde gegevensverwerkingen

De PHARMONY-modules voeren verschillende verwerkingen van persoonsgegevens uit. De Klant kan zich erop abonneren voor een periode van minimaal één maand en zich volledig zelfstandig uitschrijven.

De onderstaande lijst beschrijft, per module, de verwerkingen die met behulp van de PHARMONY-applicaties uitgevoerd kunnen worden:

- Migratie van gegevens van het oude systeem van de klant naar de PHARMONY ONE-applicatie
- Levering aan patiënten van hun behandelingen en follow-up
- Facturering en follow-up
- Voorraad- en orderbeheer
- Detailverkoop

- Beheer van de contactenlijst (patiënten, voorschrijvers, verantwoordelijken van plaatselijke besturen, laboratorium gedelegeerde, enz.)
- Verzending van recepten naar tarifieringsdiensten
- Communicatie met patiënten
- Traceerbaarheid van geleverde producten
- Interne berichten
- Communicatie met de Klant om deze te informeren over het platform met behulp van de contactgegevens die op het platform worden ingevoerd (geen e-marketing)

Sommige van de PHARMONY-modules stellen u in staat om gegevens in tekst-, pdf-, csv- en Excel-indeling te genereren en om deze te exporteren naar e-mail of ftp-bestand. Het is daarom aan de Klant en meer in het bijzonder aan de Verwerkingsverantwoordelijke om alleen bevoegde Gebruikers toegang te geven tot deze functionaliteiten die persoonsgegevens verwerken.

Afgezien van de wereldwijde back-up van alle gegevens van al haar Klanten, voert PHARMONY geen enkele verwerking van de persoonlijke gegevens van haar Klanten uit. De gegevens worden op servers in Frankrijk gehost en is gecertificeerd als Health Data Host. Er vindt geen gegevensoverdracht buiten Frankrijk plaats.

13.4 Vertrouwelijkheid

Alle personeelsleden van PHARMONY die gemachtigd zijn om persoonlijke gegevens te verwerken, hebben zich ertoe verbonden om hun vertrouwelijkheid te respecteren door hun arbeidsovereenkomst en / of de wijzigingen ervan te ondertekenen.

13.5 Beveiliging van de verwerking

De nodige maatregelen m.b.t. de beveiliging van de verwerking zijn in Bijlage 3 van het Kwaliteitshandvest beschreven.

13.6 Verwijderen van persoonlijke gegevens

Afhankelijk van de keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke zal PHARMONY alle persoonlijke gegevens verwijderen of een kopie van de persoonlijke gegevens aan de Verwerkingsverantwoordelijke terugsturen en de bestaande kopieën op zijn systemen verwijderen.

13.7 Toegang tot persoonsgegevens

Elke functionaliteit van de PHARMONY-applicaties is gekoppeld aan een toegangsrecht. Het is daarom aan de Verwerkingsverantwoordelijke om deze toegangsrechten alleen aan bevoegde personen toe te wijzen.

Om te voorkomen dat een natuurlijke persoon met toegang tot persoonsgegevens deze zonder instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke toch verwerkt, moet de Verwerkingsverantwoordelijke ervoor zorgen dat hij alleen toegang geeft tot de persoonsgegevens gedurende de periode die nodig is voor de verwerking.

13.8 Naleving van richtlijnen en audit op verzoek van Klanten

Om de naleving van de verplichtingen van artikel 28 van de GDPR aan te tonen, stelt PHARMONY alle nodige documentatie van de Klant ter beschikking van de Verwerkingsverantwoordelijke, die hierom per e-mail om zal vragen.

Indien de Verwerkingsverantwoordelijke van de Klant ondanks deze documentatie van mening is dat hij aanvullende informatie nodig heeft, moet hij PHARMONY hiervan op de hoogte stellen en zijn verzoek nauwkeurig documenteren.

PHARMONY zal een offerte sturen op basis van het personeel dat aan dit verzoek wordt toegewezen en de duurtijd voor het beantwoorden ervan.

Na acceptatie van de offerte zal de service zo snel mogelijk worden uitgevoerd.

Indien de Klant, ondanks de aanvullende informatie verstrekt door PHARMONY, van mening is dat hij een audit moet uitvoeren, moet hij een verzoek indienen bij PHARMONY. Dit moet per aangetekende brief en ontvangstbewijs, met hierin een nauwkeurige uitleg van de redenen voor zijn verzoek en met alle passende bewijzen.

De voorwaarden van de tussenkomst worden tussen PHARMONY en de Klant overeengekomen, waarbij wordt gespecificeerd dat de audit niet kan beginnen binnen een periode van minder dan 30 (dertig) dagen na het verzoek van de Klant.

De audit kan door de Verwerkingsverantwoordelijke van de Klant worden uitgevoerd of door een door hem aangewezen persoon. De gevolmachtigde moet door PHARMONY aanvaard worden en moet in ieder geval over de nodige vaardigheden beschikken en mag geen directe of indirecte concurrent zijn van PHARMONY of van de bedrijven in haar groep.

Alle kosten en uitgaven die door de audit worden gemaakt, zijn uitsluitend voor rekening van de Klant. Voor de aanvang van de audit zal PHARMONY de Klant de prijslijst bezorgen voor elk lid van zijn personeel dat waarschijnlijk tijdens de audit zal moeten tussenkomen. Aan het einde van de audit zal PHARMONY een factuur aan de Klant uitgeven met de tijd besteed door de personeelsleden en de uitgaven die zijn gedaan om de ondersteunende documenten te produceren.

De audit kan alleen worden uitgevoerd tijdens de normale openingsuren van PHARMONY en mag de activiteit ervan niet verstoren.

Tijdens zijn/haar aanwezigheid in de gebouwen van PHARMONY zal de auditor permanent begeleid worden door een medewerker van PHARMONY.

Bovendien mag de aanwezigheid van de auditor in de gebouwen van PHARMONY niet langer dan een week duren.

De auditor kan niet beweren directe toegang te hebben tot de PHARMONY-servers.

De auditor zal voor aanvang van de audit een specifieke geheimhoudingsverklaring moeten ondertekenen.

Alle informatie die door PHARMONY tijdens deze audit wordt verzonden, wordt als vertrouwelijk beschouwd.

Een kopie van alle documenten geproduceerd door de auditor (analyse, rapport, enz.) moet naar PHARMONY gestuurd worden en al deze documenten zullen als vertrouwelijk beschouwd worden.

De Klant kan maximaal één keer per jaar verzoeken om een audit.

ARTIKEL 14. FINANCIËLE VOORWAARDEN

Om een contract met PHARMONY te sluiten, moet de Klant een eerste aanbetaling van 40% betalen, dit zijn de kosten van het Starter Pack.

Daarna krijgt de klant een ID toegewezen die hem toegang geeft tot de PHARMONY ONE-software.

De factureringsmethode wordt vervolgens gedaan volgens het hieronder beschreven proces.

14.1 Facturering Abonnement

De PHARMONY ONE-software heeft maandelijkse abonnementskosten, deze zijn uitgedrukt in euro's.

PHARMONY geeft elk begin van de maand een factuur aan de klant. Lopende abonnementen gedurende een maand worden pro rata en vanaf de startdatum gefactureerd.

Indien de Klant nog steeds gebonden is aan een concurrerend softwarecontract, kan een gratis periode verleend worden als een bewijs van het einde van het contract binnen de maand na de dag van installatie wordt geleverd. De gratis periode wordt

gefactureerd als de klant het contract tussen hem en Pharmony beëindigt binnen 12 maanden volgend op de eerst maand van facturering.

14.2 Prijs van de Modules

De prijzen van de verschillende modules staan in Bijlage 1 vermeld

Deze prijzen kunnen op elk moment en in ieder geval op 1 januari van elk jaar veranderen naargelang het indexcijfer van de consumptieprijzen.

Compensatie(s) over het afgelopen jaar x laatst bekende consumentenprijsindex van het afgelopen jaar
Consumentenprijsindex van de vorige indexering

De nieuw verkregen bedragen worden naar boven afgerond, op de eerstvolgende euro. Het niet toepassen van indexatie op 1 januari van een bepaald jaar leidt niet tot verlies van het recht op een latere indexatie.

14.3 Facturering van aanvullende diensten

De volgende services zijn van de maandelijkse gebruikskosten van de modules uitgesloten:

- installatie- en opleidingsdiensten,
- aanvullende ontwikkelingsdiensten,
- en in het algemeen alle diensten die niet in het SaaS-aanbod zijn inbegrepen.

Deze diensten geven aanleiding tot een offerte en afzonderlijke facturering.

Het factuuradres is het adres van de maatschappelijke zetel van de Klant, tenzij de Klant een ander adres opgeeft in zijn bestelling of schriftelijk.

14.4 Betalingsvoorwaarden

Tenzij anders vermeld, zijn facturen van PHARMONY betaalbaar bij ontvangst.

Bij het inschrijven moet de Klant zijn eerste factuur betalen om toegang tot de PHARMONY-applicaties te krijgen. Hij kan betalen via automatische incasso, overboeking of een ander betaalmiddel.

De volgende facturen moeten via automatische incasso betaald worden. De Klant moet daarom een machtiging tot automatische incasso naar PHARMONY sturen.

Het bedrag van de facturen wordt uiterlijk 14 kalenderdagen na uitgifte afgeschreven.

In geval de bank van de Klant de automatische incasso weigert, kan PHARMONY een vergoeding in rekening brengen van € 15 vanaf de tweede herinnering en € 15 + 20% van het bedrag inclusief belasting per dag van vertraging voor volgende herinneringen.

Abonnementen op één of meerdere modules met een looptijd van meer dan één maand en die genieten van een lagere prijs in vergelijking met een maandelijks abonnement vanwege deze abonnementsperiode, kunnen enkel op de termijn van de abonnementsperiode opgezegd worden.

14.5 Gebreke van betaling

Onverminderd mogelijke schadevergoeding, houdt een gebreke van betaling van de Klant binnen dertig (30) dagen na de uitgifte van de factuur automatisch het volgende in:

- De toepassing van vertragingsrente gelijk aan 20% van het totale bedrag inclusief belasting per dag van gebreke;
- Facturering van een forfaitaire vergoeding van € 15
- Bijkomende bank- en beheerkosten (opvolging incasso, opvolging brieven en telefoonkosten, vertegenwoordiging afwijzingen bankafschrijving);
- Naar goeddunken van PHARMONY, de onmiddellijke opschorting van de toegang tot de Applicaties voor alle door de Klant geregistreerde Gebruikers; om in dit geval opnieuw toegang te hebben tot de Applicaties, moet de Klant PHARMONY alle verschuldigde facturen betalen,

Onverminderd mogelijke schadevergoeding, houdt een gebreke van betaling van de Klant binnen zestig (60) dagen na de uitgifte van de factuur automatisch het volgende in:

- De toepassing van vertragingsrente gelijk aan 20% van het totale bedrag inclusief belasting per dag van gebreke;
- Facturering van een forfaitaire vergoeding van € 15,
- Naar goeddunken van PHARMONY, in dertig dagen (30) de opschorting van de toegang tot de Applicaties voor alle door de Klant geregistreerde Gebruikers; om in dit geval opnieuw toegang te hebben tot de Applicaties, moet de Klant PHARMONY alle verschuldigde facturen betalen,
- Op eenvoudige beslissing van PHARMONY, de automatische beëindiging van de Overeenkomst als PHARMONY dit nodig acht en dit vijftien (15) dagen na verzending van drie mislukte e-mails of vijftien (15) dagen na verzending van een vervolgbrief die per aangetekende post is verzonden en geen effect heeft gehad.

Kennisgeving van de beëindiging van het Contract kan op elke manier aan de Klant worden betekend, naar goeddunken van PHARMONY en in het bijzonder per gewone brief of elektronische post.

ARTIKEL 15. EIGENDOM

De Klant is en blijft de eigenaar van alle Gegevens die hij gebruikt via de Applicaties in het kader van de Overeenkomst.

PHARMONY is en blijft de eigenaar van de eigendomsrechten met betrekking tot elk element van de Applicaties dat aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, evenals meer in het algemeen de IT-infrastructuur (software en hardware) geïmplementeerd of ontwikkeld in het kader van de Overeenkomst.

De Overeenkomst verleent de Klant geen eigendomsrechten op de Applicaties. De tijdelijke terbeschikkingstelling van de Applicaties onder de voorwaarden voorzien in de Overeenkomst kan niet worden beschouwd als de overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht ten voordele van de Klant, in de zin van het Belgisch Wetboek van Intellectuele Eigendom.

De Klant onthoudt zich van het reproduceren van enig element van de Applicaties, of enige documentatie daarover, op welke manier dan ook, in welke vorm dan ook en op welk medium dan ook.

Als uitzondering op het bovenstaande, machtigt PHARMONY de Klant om de teksten van de online-help te printen en te reproduceren die toegankelijk is via het "Help" -pictogram dat aanwezig is in alle modules.

ARTIKEL 16. COMMERCIEËLE REFERENTIE

PHARMONY behoudt zich het recht voor om de naam en het logo van de Klant op zijn website of in zijn commerciële presentatiedocumenten te vermelden en om te vermelden dat de Klant één of meer van zijn Producten gebruikt; wat de Klant aanvaardt zonder enige vergoeding.

ARTIKEL 17. UITGIFTEPLICHT

PHARMONY verklaart:

- Dat de door hem ontwikkelde applicaties origineel zijn,
- Dat hij de houder is van alle intellectuele eigendomsrechten die hem toelaten om de Overeenkomst af te sluiten.

PHARMONY verklaart dat de Applicaties waarschijnlijk geen inbreuk maken op de rechten van derden.

ARTIKEL 18. VERANTWOORDELIJKHEID - OVERMACHT

Elk van de Partijen aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de gevolgen die voortvloeien uit zijn fouten, vergissingen of weglatingen, evenals fouten, vergissingen of nalatigheden van eventuele onderaannemers en die directe schade toebrengen aan de andere Partij of aan een derde Partij.

Tussen de Partijen is echter overeengekomen dat:

- De door PHARMONY verschuldigde verplichtingen zijn middelenverbintenissen;
- De Klant is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen die voortvloeien uit fouten, vergissingen of nalatigheden van Gebruikers en het veroorzaken van directe schade aan de andere Partij.

De volgende bepalingen zijn zowel van toepassing op PHARMONY bvba als op PHARMONY ONE van de software die het op de markt brengt (PHARMONY BV).

18.1 Voor indirecte schade

In geval van een door de Klant bewezen fout bij de uitvoering van zijn diensten door de PHARMONY, zal deze laatste enkel aansprakelijk zijn voor de vergoeding van de geldelijke gevolgen van directe en voorzienbare schade als gevolg van de uitvoering van de Applicaties.

Dienovereenkomstig kan PHARMONY in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor indirecte of onvoorzienbare verliezen of schade van de Klant of van derden, waaronder met name ieder gemiste winst, verlies, onnauwkeurigheid of corruptie van bestanden of Gegevens, commerciële schade, verlies van omzet of winst, verlies van klanten, verlies van mogelijkheden, kosten voor het verkrijgen van een vervangend product, dienst of technologie, gerelateerd aan of voortvloeiend uit niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de diensten.

18.2 Maximum kosten in geval van directe schade

In alle gevallen is het bedrag van de aansprakelijkheid van PHARMONY strikt beperkt tot de terugbetaling van het bedrag van de bedragen die daadwerkelijk door de Klant zijn betaald op de datum van het optreden van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot aansprakelijkheid, per Gebruiker-post, per dag van onderbreking van het gemiddelde gebruik van de laatste 6 (zes) maanden.

PHARMONY kan bovendien niet verantwoordelijk worden gehouden voor de onopzettelijke vernietiging van de Gegevens door de Klant of een derde die toegang heeft gekregen tot de Applicaties door middel van Inloggegevens die aan de Klant door hem, of één van zijn Gebruikers die tot deze functies in de toepassingen toegang hebben, zijn verstrekt en/of gemaakt en/of gewijzigd.

18.3 Overmacht

PHARMONY kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor enige schade in geval van schadegevallen veroorzaakt door een onderbreking of vermindering van de dienstverlening van de telecomoperator, de elektriciteitsleverancier of in geval van overmacht.

PHARMONY kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige schending van zijn verplichtingen in het kader van de Overeenkomst, indien een dergelijke schending het gevolg is van een overheidsbesluit, inclusief enige intrekking of opschorting van autorisaties, van een volledige of gedeeltelijke staking, intern of extern aan het bedrijf, een brand, een natuurramp, een oorlogstoestand, een gehele of gedeeltelijke onderbreking of blokkering van telecommunicatie- of elektriciteitsnetwerken, een handeling van computerhacking, pandemie of meer in het algemeen elke andere overmachtssituatie met de kenmerken die in de jurisprudentie gedefinieerd zijn.

De Partij die van de gebeurtenis kennisneemt, moet de andere Partij onmiddellijk op de hoogte stellen van haar onvermogen om haar dienst uit te voeren.

Met uitzondering van hetgeen dat is bepaald in Bijlage 3 van deze Overeenkomst, mag de opschorting van verplichtingen of de vertraging in geen geval een oorzaak zijn van aansprakelijkheid voor niet-nakoming van de betreffende verplichting, noch aanleiding geven tot betaling, schadevergoeding of boetes voor vertraging.

ARTIKEL 19. VERZEKERINGEN

PHARMONY verklaart de nodige verzekering te hebben afgesloten om de risico's verbonden aan de uitoefening van haar activiteit te dekken.

ARTIKEL 20. OPZEGGING

Ingeval één van de Partijen één van haar contractuele verplichtingen niet nakomt, kan de Overeenkomst door de andere Partij dertig (30) dagen na verzending automatisch beëindigd worden indien een aanmaningsbrief, aangetekend met ontvangstbevestiging, geen effect heeft. De ingebrekestelling zal de geconstateerde gebreken aangeven.

De opzegging door PHARMONY kan ook plaatsvinden onder de voorwaarden beschreven in artikel 14.5.

Opzegging door de Klant kan eveneens geschieden door middel van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan PHARMONY; de opzegging gaat dan in op de eerste dag van de maand volgend op de datum van de opening van de brief. Elke begonnen maand is volledig verschuldigd, dus de laatste factuur die naar de Klant wordt verzonden, is die van de huidige maand.

Het opzeggen of beëindigen van de Overeenkomst, ongeacht de oorzaak, ontslaat PHARMONY van elke verantwoordelijkheid voor het beschermen van Klantgegevens. Het is daarom aan de Klant om de verschillende regelmatige exporten/lijsten van zijn gegevens uit te voeren met behulp van de verschillende modules die het mogelijk maken de nuttige en/of wettelijke gegevens van de applicatie te exporteren / afdrukken en in het bijzonder voordat hij zich uitschrijft.

In geval van beëindiging zal de Klant stoppen met het gebruik van alle toegangscode's en heeft hij geen toegang meer tot de Applicaties.

ARTIKEL 21. BEÏNDIGING WEGENS PRESTATIEVERLIES

Het is mogelijk dat de Applicaties die door PHARMONY worden aangeboden bepaalde datavolumes niet ondersteunen.

Als aanzienlijke vertragingen worden waargenomen (hetzij in het gebruik van Applicaties of in termen van opslaan) als gevolg van een buitensporig grote hoeveelheid gegevens die door de Klant ingevoerd of geïmporteerd zijn, zal PHARMONY contact opnemen met de Klant om een manier te vinden om deze vertragingen te vermijden, hetzij door samen met de Klant

bestuderen hoe de hoeveelheid gegevens kan worden verminderd of door de Klant aan te bieden zijn abonnement op een speciale instantie te installeren waarbij een aanvullende facturering in rekening kan worden gebracht.

Als er geen overeenstemming wordt bereikt tussen PHARMONY en de Klant, kan PHARMONY de Overeenkomst van rechtswege beëindigen om zijn andere Klanten te garanderen dat zijn Applicaties correct werken.

Kennisgeving van de beëindiging van de Overeenkomst kan op elke manier en naar goeddunken van PHARMONY aan de Klant worden verstrekt, en in het bijzonder per gewone brief of per e-mail.

PHARMONY zorgt ervoor dat zij een back-up heeft van de gegevens van de Klant die zij tot haar beschikking zal houden gedurende een periode van drie maanden na beëindiging.

ARTIKEL 22. OMKEERBAARHEID

In geval van beëindiging van de contractuele relatie, om welke reden dan ook, verbindt PHARMONY zich ertoe om het omkeerplan zoals beschreven in Bijlage 4 na te leven.

ARTIKEL 23. HET NIET WERVEN VAN PERSONEEL

Elk van de Partijen doet afstand van het recht om, rechtstreeks of via een tussenpersoon, een werknemer van de andere partij in dienst te nemen of te laten werken, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van laatstgenoemde. Deze verklaring van afstand is geldig voor de duur van de Overeenkomst en voor 12 (twaalf) maanden na de beëindiging ervan.

In het geval dat een van de Partijen deze verplichting niet nakomt, verbindt zij zich ertoe de andere Partij te vergoeden door hem onmiddellijk en op verzoek een forfaitair bedrag te betalen dat gelijk is aan 6 (zes) maal het bruto maandloon van de werknemer en dit op het tijdstip van zijn vertrek.

ARTIKEL 24. PRIVACY

Elk van de Partijen verbindt zich (en de Klant is toegewijd aan de Gebruikers) om (i) alle informatie die zij van de andere Partij ontvangt vertrouwelijk te houden, en in het bijzonder (ii) om de vertrouwelijke informatie van de andere Partij niet aan derden bekend te maken, anders dan werknemers of agenten die hen moeten kennen; en (iii) de vertrouwelijke informatie van de andere Partij alleen gebruiken om haar rechten uit te oefenen en haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst na te komen.

Niettegenstaande het voorgaande heeft geen van de Partijen enige verplichting met betrekking tot informatie die (i) in het publieke domein terecht is gekomen, ongeacht de fout van de ontvangende Partij, (ii) onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende Partij, (iii) bekend zou zijn bij de ontvangende Partij voordat de andere Partij ze aan haar bekendmaakt, (iv) rechtmatig zouden worden ontvangen van een derde die niet gebonden is aan een geheimhoudingsplicht, of (v) op grond van de wet of op bevel van een rechtbank (in dit geval mag de informatie bekend worden gemaakt voor zover vereist en na schriftelijke kennisgeving aan de Partij die de informatie verstrekt).

De verplichtingen van Partijen met betrekking tot vertrouwelijke informatie blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst van kracht en zolang de betreffende informatie vertrouwelijk blijft voor de Partij die deze openbaar maakt, en in ieder geval voor een periode van 3 (drie) jaren na beëindiging van de Overeenkomst.

De Partijen verbinden zich er eveneens toe om ervoor te zorgen dat deze bepalingen worden nageleefd door hun personeel, en door elke werknemer of derde die in welke hoedanigheid dan ook kan tussenkomen in het kader van de Overeenkomst.

ARTIKEL 25. DIVERSEN

Scheidbaarheid clausules:

Als enige bepaling uit deze Overeenkomst of uit de onderliggende Overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dit ten gevolge van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze Overeenkomst of de onderliggende Overeenkomst.

Partijen kunnen echter in onderling overleg overeenkomen om de ongeldige bepaling(en) te vervangen.

Toepasselijk recht:

Deze Voorwaarden worden beheerst, geïnterpreteerd en uitgevoerd volgens en in overeenstemming met de Belgische wetgeving. De rechtbanken van het arrondissement Brussel hebben exclusieve bevoegdheid voor elk geschil met betrekking tot deze Voorwaarden. Eventuele geschillen betreffende de Voorwaarden zullen eerst en voor zover mogelijk in der minne geregeld worden.

De taal van dit contract is Frans en in het geval van een meertalige vertaling heeft de Franse versie van de Overeenkomst voorrang op de andere versies.

Keuze van domicilie:

Voor de uitvoering van deze geschenken en hun gevolgen kiezen de Partijen respectievelijk domicilie op hun maatschappelijke zetel. Elke wijziging van de maatschappelijke zetel of het adres van een van de Partijen is pas bindend voor de andere Partij acht kalenderdagen nadat haar behoorlijk is meegedeeld.

Update:

De huidige Algemene gebruiksvoorwaarden kunnen op elk moment worden aangepast. De meest recente versie zijn te vinden op <https://nl.pharmony.eu/conditions-generales-dutilisation>

Bijlage 1: Prijsstelling op 01/01/2021

Voor onze meest recente prijslijst mag u steeds onze account manager contacteren

1. Onderhoud

	Peaceful	Relax
		
Formule		
Omschrijving	Betaling op moment van interventie	Technische ondersteuning op afstand
Ondersteuning op afstand ¹	30€ / telefoongesprek	✓
Verplaatsing	95€ / techniker	75€ / techniker
Arbeid ²	95€ / uur	75€ / uur
Geleende materialen	Betalend	Betalend
	Huur ³ : Station : 10€ / dag - Apparaat : 5€ / dag	
Fabrieksgarantie	✓	✓
(arbeid, kosten verplaatsing en betalende onderdelen)		
Reactiesnelheid (in werkuren)	Beste inspanning	Blokkering ⁴ : 8 uur Normaal: 16 uur
Maandelijks abonnement	0 €	30€ tot 5 stations 5€ per extra station
Openingstijden: maandag t / m vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur		
¹ * 30 minuten maximum		
² * facturatie elke uur.		
³ * Totdat de bestelbon is ondertekend of het uitgeleende materiaal wordt teruggenomen.		
⁴ * Bij arbeidsongeschiktheid (geen functioneel station).		

Bijlage 2: Hardware- en netwerkvereisten

Om de Applicaties aangeboden door PHARMONY te gebruiken, moet de Klant beschikken over de volgende items::

- Een vaste computer, laptop of een tablet waarmee hij verbinding kan maken met internet en toegang heeft tot 'een scherm met een resolutie van minimaal 1920 x 1080 pixels; onder deze resolutie garandeert PHARMONY geen perfecte weergave van de gegevens van zijn Applicaties,
- Ten minste 8 Gb RAM-geheugen
- Een internetverbinding met een downloadbandbreedte van minimaal 20-30 Mbps en een uploadbandbreedte van minimaal 5-10 Mbps,
- Een recente internetbrowser waarmee:
 - De interpretatie van HTML 5,
 - Het gebruik van cookies,
 - Een instelling die de uitvoering van JavaScript-scripts mogelijk maakt,
- Een systeem dat toegang geeft, in HTTPS-modus, tot sites waarvan de domeinnaam eindigt op PHARMONY.eu

Betreffende de internetbrowser raden we het gebruik van de Chrome-browser van Google aan, waarop onze teams de goede werking van de Applicatie valideren.

PHARMONY herinnert u eraan dat u verantwoordelijk bent voor de staat van uw IT-installatie en uw internetverbinding.

Pharmony is niet verantwoordelijk voor problemen die kunnen ontstaan door toepassingen zoals hier vermeld die niet regelmatig worden bijgewerkt; Java, Google Chrome, Windows, Pharmony Connector, Pharmony Bender Juan en het door PHARMONY aanbevolen antivirusprogramma.

Bijlage 3: Kwaliteitshandvest (SLA)

PHARMONY verbindt zich ertoe het Kwaliteitshandvest te respecteren en in het bijzonder de volgende punten die de kwaliteit van zijn dienstverlening garanderen, namelijk:

A) BESCHIKBAARHEID

1) Graad van beschikbaarheid

PHARMONY verbindt zich ertoe effectieve controles in te voeren om redelijke zekerheid te bieden dat de Klant toegang heeft tot de betrokken Applicaties en deze op de in de Overeenkomst bepaalde tijdstippen kan gebruiken; dat wil zeggen 7 dagen per week en 7 uur per dag (inclusief zon- en feestdagen), exclusief onderhoudsperiodes.

PHARMONY garandeert een beschikbaarheidspercentage van 99,8 wat een maximale onbeschikbaarheid van 2 min 52.8 s per dag, 20 min 9.6 s per week, 1 uur 27 min 39.5 s per maand en 17 uur 31 min 53.9 s per jaar vertegenwoordigt.

2) Onderbrekingstijden

Onderhoudsinterventies kunnen door PHARMONY op elk moment van de dag in geval van overmacht worden gepland, maar PHARMONY verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat alle onderhoudswerkzaamheden vanaf 20.00 uur (Brusselse tijd) en tot uiterlijk 7.00 uur worden uitgevoerd, van maandag tot zaterdag en zondag de hele dag.

In geval van overmacht wordt elke Klant zo snel mogelijk per e-mail of intern bericht via de PHARMONY Applicaties op de hoogte gebracht; voor ander onderhoud wordt elke klant minstens 15 dagen voor de interventie per e-mail of internetbericht via de PHARMONY Applicaties op de hoogte gebracht.

3) Termijnen voor het corrigeren van anomalieën

a) Applicatiefout

Indien een gebruiker een applicatiefout meldt (softwarefout), verbindt PHARMONY zich ertoe de oorzaken van de storing binnen 48 werkuren te vinden en te controleren.

PHARMONY zal de Klant over het resultaat van zijn onderzoek informeren en het waarschijnlijke tijdstip van correctie, afhankelijk van de ernst van het probleem.

PHARMONY verbindt zich ertoe om zijn uiterste best te doen om ervoor te zorgen dat de softwarefout binnen 72 werkuren wordt verholpen.

b) Technische storing

Bepaalde technische storingen zijn niet door Gebruikers detecteerbaar (en veroorzaken daarom geen onderbreking van de service) o.a. vanwege de redundantie van de systemen (bijvoorbeeld een harde schijfcrash wordt afgehandeld door het redundantiesysteem).

In het geval van een servercrash kunnen de back-ups die elk uur door de host gemaakt worden, binnen 20 minuten tot 1 uur hersteld worden.

4) Beveiliging (redundante systemen)

De PHARMONY-servers worden gehost door een ISO 27000 en ISO 27001 gecertificeerde hostingprovider die redundantie van stroomvoorziening, airconditioning en telecomsystemen biedt, evenals een tweede ruimte met een realtime omschakelingsoptie.

Technici zijn ter plekke aanwezig en zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar bereikbaar.

5) Sancties

In geval van niet-nakoming gedurende een maand van de beschikbaarheidsverplichtingen, wordt het bedrag van de verschuldigde boetes voor een maand met 20% van het bedrag van de factuur van de Klant voor die maand verhoogd.

Methoden voor het berekenen van boetes:

Het "onbeschikbaarheidstarief" wordt jaarlijks als volgt berekend:

$\text{Onbeschikbaarheidstarief} = \text{Tijd van onbeschikbaarheid/Theoretische totale tijd} \times 100$

De "tijd van onbeschikbaarheid" komt overeen met de tijd dat de dienst niet beschikbaar was en de PHARMONY-infrastructuren erbij betrokken zijn. Deze tijd is exclusief de geplande onderhoudstijden of onbeschikbaarheid in geval van overmacht.

De "theoretische totale tijd" komt overeen met de totale periode van mogelijk gebruik van de dienst in de gegeven maand minus de geplande tijden van onderhoud.

De Klant kan aanspraak maken op een vergoeding voor een bepaalde maand, op voorwaarde dat hij zijn verzoek binnen de dertig dagen na de laatste dag van de referentiemaand indient.

Deze vergoeding wordt berekend op basis van het beschikbaarheidspercentage en de facturering van de referentiemaand en zal worden betaald in de vorm van een creditnota.

Indien het onbeschikbaarheidspercentage tussen 0% en 0,2% ligt, kan de Klant geen aanspraak maken op enige vergoeding.

Indien het onbeschikbaarheidspercentage tussen 0,21% en 0,5% ligt, kan de Klant een schadevergoeding eisen die overeenkomt met 3% van het factuurbedrag voor de referentiemaand.

Als het onbeschikbaarheidspercentage tussen 0,51% en 1% ligt, kan de Klant een schadevergoeding eisen die overeenkomt met 8% van het factuurbedrag voor de referentiemaand.

Als het onbeschikbaarheidspercentage tussen 1,01% en 1,5% ligt, kan de Klant een schadevergoeding eisen die overeenkomt met 13% van het factuurbedrag voor de referentiemaand.

Indien het onbeschikbaarheidspercentage hoger is dan 1,5% kan de Klant een schadevergoeding eisen die gelijk is aan 20% van het factuurbedrag voor de referentiemaand.

6) Rapportage

PHARMONY stelt maandelijks een rapport op op basis van de indicatoren die haar door de host ter beschikking worden gesteld. Dit rapport is op verzoek per e-mail bij PHARMONY verkrijgbaar.

B) VEILIGHEID EN PRIVACY

De Applicaties zijn toegankelijk na authenticatie van de Inloggegevens van elke Gebruiker.

Gegevensoverdrachten tussen de servers van PHARMONY en de browser van de Gebruiker worden met behulp van het TLS 1.2. protocol op een gecodeerde wijze uitgevoerd. De encryptie van uitwisselingen wordt regelmatig door de teams opnieuw beoordeeld om de vooruitgang van de technologie te volgen en de veiligheid en integriteit van de overgedragen gegevens te blijven garanderen.

PHARMONY kan echter geen enkele garantie geven op de gegevens die door de Klant via webservices ingevoerd of gewijzigd zijn (API).

C) INTEGRITEIT

PHARMONY verbindt zich ertoe effectieve controles in te voeren om redelijke zekerheid te bieden dat de Applicaties, die aan Klanten ter beschikking worden gesteld, de gegevens verwerken die haar zijn toevertrouwd zonder risico van weglating, wijziging, vervorming of enige andere vorm van anomalieën die de integriteit van de resultaten van deze Applicaties kunnen

schaden. Evenals dat de verwerking aan de wettelijke voorschriften voldoet die op hen van toepassing zijn, en dat de Gegevens en verwerking voor eventuele externe controles en audits toegankelijk zijn.

De integriteit van de verwerking betreft elk onderdeel van het systeem en alle fasen van de verwerking (gegevensinvoer, verzending, verwerking, opslag en gegevensuitvoer). Deze controles bestaan uit consistentiecontroles van de verwerkingen, de detectie en het beheer van anomalieën, en het informeren van Gebruikers over elk bijbehorend risico van niet-naleving.

D) BACK-UPS EN OPSLAGTERMIJNEN

Serverback-ups worden door de host van PHARMONY uitgevoerd

De volledige servers ondergaan elk uur een back-up door de host (volledige serverimage of Snapshot) en kunnen binnen 20 minuten tot 1 uur hersteld worden. Deze back-ups worden 14 dagen bewaard.

Bovendien stelt de host met een ander datacenter een noodherstelplan op dat geografisch ver van de 2 ruimtes ligt. Het datacenter slaat de back-ups van de servers op en zorgt dat een hervatting van de activiteit binnen 20 minuten tot 2 uur mogelijk is.

De Gegevens van een Klant wiens Overeenkomst is beëindigd, kunnen vanaf de dag van beëindiging vernietigd worden.

Daarom wordt aangegeven dat als een Klant zich in hetzelfde kalenderjaar aan- en afmeldt, worden zijn Gegevens slechts één jaar bewaard, wat overeenkomt met de bewaartermijn voor maandelijkse back-ups.

Bijlage 4: Gedetailleerd omkeerbaarheidsplan

De Klant moet de kennisgeving van omkeerbaarheid per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan PHARMONY verzenden en dit binnen de 3 maanden voor het einde van zijn abonnement.

PHARMONY verbindt zich ertoe om alle gegevens die bruikbaar zijn voor omkeerbaarheid terug te geven. Dit gebeurt kosteloos en binnen het standaardkader van de reikwijdte van herstel van de apotheekbeheerssoftware, aan het einde van de bekende datum. Hierna behoudt de Klant toegang tot PHARMONY ONE tot 30 dagen na het einde van de opzegging.

De Klant zal actief met PHARMONY samenwerken om gegevensherstel te vergemakkelijken.

In het kader van omkeerbaarheid kan PHARMONY op verzoek van de Klant aanvullende technische bijstand aan de Klant en/of een door hem aangewezen derde verlenen.

Deze hulpdiensten worden gefactureerd tegen een uurtarief van € 160 exclusief BTW (tarief van toepassing op 01/01/2021 en kan elk jaar worden herzien).

Bijlage 5: Bijzonderheden van de Algemene Gebruiksvoorwaarden met betrekking tot trainingen (niet inbegrepen in het Starter Pack).

A) OVEREENKOMST

Elke trainingsdienst is het onderwerp van een specifieke offerte uitgegeven door PHARMONY.

De Klant moet PHARMONY 72 uur voor aanvang van de training voorzien hebben van de volgende elementen:

- De ondertekende offerte waarin staat dat de Klant kennis heeft genomen van deze AGV en in het bijzonder van Bijlage 5,
- Betaling van de volledige offerte,
- De lijst van deelnemers (hierna "cursisten" genoemd).

In de offerte wordt een provisie van de reiskosten opgenomen. Indien aan het einde van de training de kosten het bedrag van de verstrekking overschrijden, wordt een aanvullende factuur naar de Klant gestuurd.

Deze kosten omvatten:

- Verplaatsingskosten van de trainer,
- De accommodatiekosten van de trainer, indien van toepassing,
- De cateringkosten van de trainer.

B) AANWEZIGHEID

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te controleren of de cursisten die voor de training zijn ingeschreven, het niveau hebben om deel te nemen.

De Klant verplicht zich ertoe dat de cursisten bij aanvang van de stage het aanwezigheidsformulier ondertekenen.

Het ontbreken van één of meer cursisten bij de opleiding leidt niet tot een korting op de prijs van de opleiding.

C) VOORZIENINGEN

Voor trainingen die bij de Klant worden gegeven, is het aan de Klant om ervoor te zorgen dat hij over de nodige infrastructuur en materiaal beschikt om de trainer en de cursisten op de afgesproken datum en op een geschikte locatie te ontvangen.

D) BEPERKING

Om redenen van luister kwaliteit en deelname wordt er geen training gegeven aan een groep van meer dan 5 personen ter plekke, 12 personen in een geschikte ruimte en uitgerust met apparatuur. In het geval van videoconferentietraining behoudt PHARMONY zich het recht voor om het aantal deelnemers te beperken, afhankelijk van het type training.

E) ANNULERINGSKOSTEN

De Klant die een training wenst te annuleren, kan dit op alle mogelijke manieren doen. De bevestiging van de annulering gaat van kracht nadat de Klant een bevestigingsmail van PHARMONY heeft ontvangen.

In geval van annulering van een training worden de vergoedingen volgens het volgende barema ingehouden:

- 100% indien de annulering minder dan 8 dagen voor de trainingsdatum plaatsvindt,
- 50% indien de annulering tussen 8 en 15 dagen voor de trainingsdatum plaatsvindt,
- 20% indien de annulering tussen 16 dagen en één maand voor de trainingsdatum plaatsvindt,
- Geen vergoeding indien de annulering één maand vóór de start van de stage plaatsvindt.