

ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN VAN DE PHARMONY ONE SERVICE

Wordt vooraf uiteengezet wat volgt:

De vennootschap PHARMONY bv, ingeschreven onder het nummer 0830.310.102, met maatschappelijke zetel te Ecolys 2, 5020, Namen, (hierna "PHARMONY" genoemd) brengt beheerssoftwarediensten en statistieken op de markt voor apotheken die uitsluitend in SaaS-modus werken. Klantgegevens die door Pharmacy worden vereist, kunnen anoniem gesteld worden, met name voor de veiligheid van Pharmacy ONE.

Deze algemene gebruiksvoorwaarden (hierna de Algemene Gebruiksvoorwaarden genoemd) regelen de relatie tussen de Klant die gebruik maakt van de diensten van PHARMONY. Elk gebruik van de door PHARMONY aangeboden dienst impliceert de volledige aanvaarding hiervan. Elke bestelling, orderbevestiging of abonnement impliceert de volledige aanvaarding van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden door de Klant, die prevaleren boven elk ander document zoals catalogus, flyer, reclame, handleiding, websites, enz ... Elk gebruik van de aangeboden dienst, na het verzenden van de wijzigingen die de Klant hierin heeft aangebracht, impliceert de volledige aanvaarding van deze laatste door de Klant.

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

De Klant is op de hoogte gebracht van de door PHARMONY aangeboden diensten en heeft de functionele reikwijdte op website www.pharmacy.be gelezen evenals het bestaan en gebruik van de Applicaties die door PHARMONY worden aangeboden. Na verificatie van hun geschiktheid voor zijn eigen behoeften, heeft de Klant besloten om een abonnement af te sluiten bij PHARMONY.

De Klant erkent van PHARMONY alle nodige informatie te hebben ontvangen die hem in staat stelt om de geschiktheid van de Applicaties voor zijn behoeften te beoordelen en alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen voor het gebruik ervan.

HET VOLGENDE IS OVEREENGEKOMEN:

ARTIKEL 1. DEFINITIES

Termen met een hoofdletter in de Overeenkomst, ongeacht of ze in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt, hebben de betekenis die hieronder aan hen wordt gegeven.

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

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

Contract: verwijst naar deze algemene gebruiksvoorwaarden en hun bijlagen.

Gegevens: betekent de informatie, publicaties en, in het algemeen, de informatie in de klantendatabase waarvan het gebruik het onderwerp is van deze Overeenkomst.

Persoonsgegevens: betekent alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna "betrokkene" genoemd); een identificeerbare natuurlijke persoon is een natuurlijke persoon die direct of indirect geïdentificeerd kan worden, met name aan de hand van een identificatie zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificatie of factoren die specifiek zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, genetische, mentale, economische, culturele of sociale identiteit.

Identifiers: duidt de drie gegevens aan die de Gebruiker moet invoeren om verbinding te maken met de PHARMONY ONE Applicatie; d.w.z. de Gebruikers-ID", het "Wachtwoord" en de "Dubbele Authenticatie"-methode, gekozen door de Klant bij het abonneren of bij het toevoegen, op zijn verzoek, van een nieuwe Gebruiker.

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

De verwerkingsverantwoordelijke: de natuurlijke of rechtspersoon, de overheidsinstantie, de dienst of een andere instantie die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking vaststelt; indien het doel van en de middelen voor een dergelijke verwerking worden bepaald door het recht van de Unie of het recht van een lidstaat, kan de verwerkingsverantwoordelijke worden aangewezen of kunnen de specifieke criteria die op zijn aanwijzing van toepassing zijn, worden vastgesteld in het recht van de Unie of in het recht van een lidstaat.

AVG: betekent de Europese EU-verordening 2016/679 betreffende de bescherming van persoonsgegevens van 27 april 2016 tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG en de toepasselijke nationale wetgeving op grond daarvan.

Verwerking van persoonsgegevens: elke bewerking of elk geheel van bewerkingen die al dan niet met geautomatiseerde middelen worden uitgevoerd en worden toegepast op persoonsgegevens of gegevens, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, communiceren door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van beschikbaarstelling, de benadering of interconnectie, de beperking, het wissen of de vernietiging ervan.

Gebruiker: is de persoon aan wie de Klant toegang heeft gegeven tot de Applicatie, doormiddel van identificatiemiddelen die hij verzonden heeft, onder de gebruikslicentie die door de Klant is gecontracteerd.

Installatie (of migratie): verwijst naar de procedure en alle documenten die de implementatie van PHARMONY ONE mogelijk maken.

ARTIKEL 2. OBJECT

Het doel van deze 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 het volgende aanvaardt:

- een recht van eindgebruik van het geheel of een deel van de Applicatie;
- een reeks diensten die hieronder worden gedefinieerd, waaronder de hosting van gegevens, onderhoud van de apps en technische assistentie.

PHARMONY zorgt voor de hosting en back-up van gegevens, onderhoud en beveiliging van de Oplossingen.

De diensten worden geleverd in overeenstemming met het kwaliteitshandvest in bijlage 2.

ARTIKEL 3. CONTRACTUELE DOCUMENTEN

De bestelbon, de bijlagen en de algemene gebruiksvoorwaarden vormen het geheel van de tussen de partijen bestaande verbintenissen. Ze annuleren en vervangen elke eerdere mondelinge of schriftelijke toezegging.

Het contract bestaat uit de volgende contractuele documenten die in hiërarchische volgorde van afnemende juridische waarde worden gepresenteerd:

- de bestelbon
- deze Algemene Gebruiksvoorwaarden alsmede de bijlagen daarbij (Bijlage 1: Hardware- en netwerkvereisten, Bijlage 2: Kwaliteitshandvest (of SLA), Bijlage 3: Gedetailleerd omkeerbaarheidsplan, Bijlage 4: Training)

In geval van tegenstrijdigheid tussen één en/of meer bepalingen in een van deze documenten, prevaleert het document van hogere rang.

Tussen de partijen is formeel overeengekomen dat elke tolerantie of afstand door een van de partijen, bij de toepassing van alle of een deel van de verplichtingen waarin het contract voorziet, ongeacht de frequentie en duur, geen wijziging van het contract kan vormen, noch waarschijnlijk enig recht zal creëren.

ARTIKEL 4. INGANG EN DUUR

Het contract wordt van kracht vanaf de datum van ondertekening en vervangt alle contracten, overeenkomsten die eerder tussen de partijen zijn ondertekend. Tenzij anders overeengekomen in de bestelbon, is de duur niet beperkt in de tijd.

Het contract blijft van kracht zolang het niet door een van de partijen is beëindigd.

De voorwaarden voor beëindiging zijn gespecificeerd in artikel 19.

ARTIKEL 5. BESCHRIJVING VAN TOEPASSINGEN EN DIENSTEN

5.1 APPLICATIES

De applicaties (ook wel toepassingen genoemd) van Pharmony omvatten verschillende modules voor het beheer van een apotheek.

De lijst van Modules en functionaliteiten kan geraadpleegd worden op de website www.pharmony.be

PHARMONY stelt de Applicaties die op haar server toegankelijk zijn via het internet 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 is geabonneerd te gebruiken.

5.2 TOEGANG TOT APPLICATIES

De Gebruikers van de Klant kunnen op elk moment, 24 uur per dag en 7 dagen per week verbinding maken met de applicaties, inclusief zon- en feestdagen, met uitzondering van de onderhoudsperioden zoals gedefinieerd in artikel 8. Toegang wordt gemaakt:

- vanaf elke computer die het gebruik van een internetbrowser toestaat (en in overeenstemming met de vereisten beschreven in bijlage 1),
- via de Inloggegevens van de Klant.

5.3 INSTALLATIE EN TRAINING

Na ontvangst van de bestelling zal Pharmony de Klant een machtiging tot automatische incasso sturen.

Vervolgens zal Pharmony fasen van installeren, het overzetten van de gegevens en de training van de Klant plannen.

Pharmony zal de configuratie van de software van de Klant en de migratie van zijn database op afstand uitvoeren, vóór de daadwerkelijke installatie. De migratie van klantgegevens vindt plaats binnen de grenzen die vóór de installatie aan de klant zijn gemeld.

De Klant moet Pharmony het configuratiedocument van zijn apotheek en het migratierapport vóór de installatie toesturen.

De Klant is verplicht om voorafgaand aan de training testsoftware te gebruiken.

Pharmony zal dan overgaan tot de installatie en training ter plaatse van de Klant.

Indien nodig kan de Klant kiezen voor aanvullende opleidingen,

PHARMONY wijst alle verantwoordelijkheid af in geval van enige wijziging(en) aan de parameters na installatie.

PHARMONY zal enkel de tools en gegevens installeren die worden gebruikt voor de goede werking van PHARMONY ONE en kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de mogelijke impact van het niet beschikbaar zijn of verlies van andere tools of gegevens.

5.4 VERTROUWELIJKHEID VAN INLOG-GEGEVENS

De Identifiers zijn bedoeld om (i) de toegang tot de Applicatie, het onderwerp van de Overeenkomst, voor te behouden aan de Gebruikers van de Klant, (ii) om de integriteit en beschikbaarheid van de Applicatie te beschermen, evenals (iii) de integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van de Gegevens van de Klant.

Inlog-gegevens 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 Identificatiegegevens geheim te houden en niet in welke vorm dan ook bekend te maken.

De Klant is volledig en als enige verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid en het gebruik van Identifiers en Wachtwoorden. Hij is ook als enige verantwoordelijk voor de activiteiten die onder zijn Identifiers kunnen worden uitgevoerd. Hij zal ervoor zorgen dat geen enkele persoon die niet door PHARMONY is geautoriseerd, toegang heeft tot de Applicaties.

In geval van verlies of diefstal van een van de Identifiers, zal de Klant de functionaliteit in de Applicatie gebruiken om de verloren of gestolen Identifiers onverwijld te wijzigen. PHARMONY is niet aansprakelijk voor frauduleus gebruik ervan, totdat het verlies of de diefstal schriftelijk is gemeld en Pharmony schriftelijk heeft bevestigd dat zij de toegang tot de gegevens heeft geblokkeerd.

Als de Klant niet langer op de hoogte is van een Identificatie van zijn Gebruikers, kan hij PHARMONY vragen om zijn Identifiers opnieuw in te stellen.

ARTIKEL 6. KWALITEIT VAN DE APPLICATIES

De Klant wordt gewaarschuwd en aanvaardt de technische gevaren die inherent zijn aan het internet en de onderbrekingen van de toegang die daaruit kunnen voortvloeien. Bijgevolg kan PHARMONY op geen enkele manier verantwoordelijk worden gehouden voor het niet beschikbaar zijn of vertragen van de Applicaties. Pharmony beveelt het gebruik van internettoegang van goede kwaliteit aan, evenals een back-up oplossing beschreven in bijlage 1.

PHARMONY verbindt zich ertoe effectieve controles in te voeren om redelijke zekerheid te bieden dat de Klant toegang heeft tot en gebruik kan maken van de betreffende Applicaties op de tijden die hierin worden bepaald.

PHARMONY garandeert de implementatie van Applicaties in overeenstemming met het Kwaliteitshandvest (of SLA voor Service Level Agreement) uiteengezet in Bijlage 3.

De toegang tot de Applicaties kan af en toe worden opgeschort als gevolg van onderhoudsinterventies die nodig zijn voor de goede werking van de servers van PHARMONY. In geval van onderbreking van de toegang tot de Applicaties voor onderhoud, verbindt PHARMONY zich ertoe om de operationele procedure zoals beschreven in artikel 8 "Onderhoud" na te leven, zodat de Klant zo goed mogelijk op de hoogte kan worden gebracht van de onderbreking en dat hij zijn regelingen voldoende op voorhand maakt om elke verstoring van zijn activiteit te voorkomen.

PHARMONY kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de mogelijke impact van deze onbeschikbaarheid op de activiteiten van de Klant.

ARTIKEL 7. LICENTIE

PHARMONY verleent de Klant een persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-overdraagbaar recht om de Applicaties te gebruiken, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en voor de hele wereld.

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

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

De Klant verbiedt ten strengste elk ander gebruik van de Applicaties, in het bijzonder elke aanpassing, wijziging, vertaling, rangschikking, distributie, de-compilatie, zonder dat deze lijst uitputtend is. Evenzo garandeert de Klant het juiste gebruik van de Applicaties door zijn Gebruikers.

ARTIKEL 8. ONDERHOUD

PHARMONY ondersteunt het corrigerende en evolutionaire onderhoud van de Applicaties.

Met betrekking tot correctief onderhoud is een ondersteuningsdienst, om afwijkingen te behandelen, beschikbaar van maandag tot vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur (met uitzondering van feestdagen).

Meldingen wegens anomalieën moeten zo spoedig mogelijk per e-mail aan_support@pharmony.be verzonden worden (of via het "MyPharmony"-platform) en PHARMONY moet deze bevestigen.

In het geval van een blokkerende anomalie streeft PHARMONY ernaar om de anomalie zo snel mogelijk te corrigeren door indien nodig een tijdelijke oplossing voor te stellen.

In het geval van een kleine anomalie biedt PHARMONY de correctie aan in een nieuwe versie van de Applicatie die zal worden geleverd als onderdeel van het evolutionair onderhoud.

PHARMONY is niet verantwoordelijk voor onderhoud in de volgende gevallen:

- weigering van de Klant om met PHARMONY samen te werken bij het oplossen van anomalieën en in het bijzonder om vragen en verzoeken om informatie te beantwoorden;
- gebruik van de Applicaties op een manier die niet strookt met het beoogde doel of de documentatie;
- ongeoorloofde wijziging van de Applicaties door de Klant, een Gebruiker of een derde partij;
- schending door de Klant of Gebruikers van zijn/hun verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst;
- implementatie van softwarepakketten, software of besturingssysteem die niet compatibel zijn met de Applicaties;
- falen van elektronische communicatienetwerken;
- vrijwillige daad van vernedering, kwaadwilligheid, sabotage;
- verslechtering als gevolg van overmacht of misbruik van de Applicaties.

PHARMONY kan echter indien mogelijk zorg dragen voor de oplossing van de storingen veroorzaakt door de hierboven genoemde gevallen, tegen het uurtarief dat van kracht is op de datum van interventie.

Met betrekking tot evolutionair onderhoud profiteert de Klant, zolang hij toegang heeft tot de Applicaties, van updates en functionele evoluties van de Applicaties.

PHARMONY verbindt zich ertoe de bijgewerkte documentatie van de nieuwe versies van de Applicaties ter beschikking te stellen van de Klant.

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

De Klant erkent dat de technische interventies van Pharmony de dienst tijdelijk onbeschikbaar kunnen maken. Ze worden uitgevoerd, indien nodig en behalve in absolute noodsituaties, van maandag tot zaterdag van 20:00 tot 07:00 uur in de ochtend of op zondag (GMT + 1 Europa).

ARTIKEL 9. ONDERSTEUNING

De ondersteuningsdienst is van toepassing op alle Applicaties en/of apparatuur die door PHARMONY worden geleverd en bestaat uit het assisteren van Gebruikers per telefoon, chat, onderhoud op afstand of e-mail (support@pharmony.be).

De voorwaarden voor toegang tot de ondersteuningsdienst worden gespecificeerd in de bestelbon.

Alvorens contact op te nemen met de ondersteuning, dient de Klant de kennisbank van Pharmony (online documentatie) te raadplegen.

De klant kan op elk moment de voortgang van zijn supportticket raadplegen op het MyPharmony-platform.

Pharmony kan weigeren in te grijpen op apparatuur die zij niet ter beschikking heeft gesteld.

ARTIKEL 10. TRAINING

Op verzoek van de Klant kan PHARMONY-trainingen aanbieden.

De bijzonderheden van de Algemene Gebruiksvoorwaarden met betrekking tot trainingen zijn te vinden in Bijlage 4.

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

De nodige training wordt bepaald vóór de installatie van de klant en op basis van het aantal deelnemende gebruikers en de geselecteerde opties.

PHARMONY brengt de training in rekening voor de bestede tijd en brengt een toeslag in rekening buiten de openingstijden van de service.

ARTIKEL 11. GEGEVENSVERWERKING EN AVG

De levering door PHARMONY aan de Klant van de diensten voorzien in dit contract zal ertoe leiden dat PHARMONY-persoonsgegevens verwerkt namens de Klant. PHARMONY zal deze behandelingen uitvoeren als onderaannemer en

onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Dit artikel definieert de voorwaarden waaronder PHARMONY, als onderaannemer, zich ertoe verbindt om namens de Klant de verwerkingen van persoonsgegevens uit te voeren die nodig zijn om de in dit contract uiteengezette doeleinden te bereiken. De door PHARMONY ontwikkelde applicatiemodules maken het mogelijk om verschillende verwerkingen van persoonsgegevens uit te voeren. De Klant kan zich hiervoor inschrijven voor een minimumperiode van één maand en zich volledig zelfstandig uitschrijven. De Klant erkent als enige controle en kennis te hebben van de oorsprong en aard van de persoonsgegevens die tijdens de uitvoering van het contract worden verwerkt, met name vanwege het feit dat hij de mogelijkheid heeft om de in de software ingevoerde gegevens te personaliseren.

In het kader van hun contractuele relaties verbinden de partijen zich ertoe de geldende regelgeving na te leven die van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens en in het bijzonder de AVG.

PHARMONY, een onderaannemer, kan een andere verwerker (hierna "de subverwerker") gebruiken om specifieke verwerkingsactiviteiten uit te voeren. De lijst van subverwerkers van PHARMONY is toegankelijk voor de Klanten van PHARMONY op schriftelijk verzoek per e-mail naar het volgende adres: dpo@pharmony.be. Het is de verantwoordelijkheid van 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 van verzamelen van de gegevens.

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

11.1 De gegevens namens de Klant uitsluitend verwerken voor het (de) uitsluitende doel(en) die het voorwerp uitmaken/zijn van de uitbesteding, onverminderd de verwerking van persoonsgegevens waarvoor PHARMONY optreedt als verwerkingsverantwoordelijke. De gegevens kunnen in geanonimiseerde vorm worden doorgegeven aan derde partijen voor statistische en commerciële doeleinden. De verwerkte gegevens worden bewaard volgens de wettelijke verjarings- en bewaartermijnen, met name fiscaal, commercieel en boekhoudkundig.

11.2 De vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens die in het kader van dit contract worden verwerkt, garanderen en technische en organisatorische maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de verwerking van de uitbestede gegevens voldoet aan de vereisten van de AVG en de bescherming van de rechten van betrokkenen garandeert. De gegevens worden gehost op servers in Frankrijk en gecertificeerde Health Data Host en er wordt geen gegevensoverdracht buiten Europa uitgevoerd.

11.3 De Klant vooraf en schriftelijk op de hoogte te stellen van eventuele voorgenomen wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van subverwerkers. Deze informatie moet duidelijk de verwerkingsactiviteiten in onderaaneming, de identiteit en contactgegevens van de onderaannemer en de data van het toeleveringscontract vermelden. De Klant beschikt over een termijn van 10 (tien) dagen vanaf de datum van ontvangst van deze informatie om zijn bezwaren in te dienen. Deze verdere uitbesteding kan alleen worden uitgevoerd indien de Klant niet binnen de overeengekomen termijn bezwaar heeft gemaakt. De Klant erkent dat het feit dat hij niet binnen de termijn van 10 (tien) dagen bezwaar heeft gemaakt, gelijk staat aan een aanvaarding door de Klant van de nieuwe onderaannemer. Als de Klant gemotiveerde en gedocumenteerde bezwaren heeft gemaakt, kan PHARMONY aanvullende informatie verstrekken die de Klant in staat stelt zijn bezwaren op te heffen. Indien de Klant ondanks deze aanvullende informatie zijn bezwaren handhaaft, wordt het abonnement van de Klant beëindigd. De subverwerker is onderworpen aan verplichtingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens die gelijkwaardig zijn aan die welke in dit artikel zijn vastgesteld. Het is de verantwoordelijkheid van PHARMONY om ervoor te zorgen dat de subverwerker voldoende garanties biedt met betrekking tot de implementatie van passende technische en organisatorische maatregelen, zodat de verwerking voldoet aan de vereisten van de AVG en dit contract. Indien de subverwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, blijft PHARMONY jegens de Klant volledig aansprakelijk voor de uitvoering van zijn verplichtingen door de subverwerker.

11.4 Verwerkt persoonsgegevens alleen op basis van de gedocumenteerde instructie van de klant, inclusief met betrekking tot overdrachten van persoonsgegevens naar een derde land of naar een internationale organisatie, tenzij PHARMONY daartoe verplicht is op grond van het Unierecht of het recht van de lidstaat waaraan het onderworpen is; in dit geval, informeer de Klant over deze wettelijke verplichting voordat hij deze verwerkt, tenzij de relevante wetgeving dergelijke informatie verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang.

11.5 De Klant onmiddellijk op de hoogte stellen als PHARMONY van mening is dat een instructie van de Klant een inbreuk vormt op de AVG of enige andere bepaling van de wetgeving van de Unie of de lidstaat met betrekking tot gegevensbescherming.

11.6 Ervoor zorgen dat personen die door PHARMONY gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken, zich ertoe verbinden de vertrouwelijkheid te respecteren of onderworpen zijn aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht en de nodige training krijgen in de bescherming van persoonsgegevens.

11.7 Met betrekking tot haar tools, producten, toepassingen of diensten rekening houden met de principes van gegevensbescherming door ontwerp en gegevensbescherming door standaardinstellingen met betrekking tot de opdracht die in het kader van dit contract aan het bedrijf PHARMONY is toevertrouwd.

11.8 Alle passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de beveiliging van de verwerking die namens de Klant wordt uitgevoerd in overeenstemming met artikel 32 van de AVG, periodiek de adequaatheid van deze beveiligingsmaatregelen te beoordelen en de Klant, indien nodig, op de hoogte te stellen van eventuele discrepanties die kunnen worden gevonden. PHARMONY verbindt zich er ten minste toe de in bijlage 3 beschreven veiligheidsmaatregelen te implementeren: Kwaliteitshandvest.

Aangezien de Applicatie de Klant in staat stelt om vertrouwelijke informatie en in het bijzonder persoonlijke gezondheidsgegevens in te voeren, wordt ervan uitgegaan dat de Klant zich ertoe verbindt alle door PHARMONY aanbevolen maatregelen te nemen om de veiligheid van de Applicatie te waarborgen. In het bijzonder moet hij zijn werkstation up-to-date houden, wekelijks de updates controleren die worden aangeboden door de leverancier van het besturingssysteem van zijn werkstation en regelmatig een antivirusprogramma en een firewall gebruiken om ervoor te zorgen dat er geen malware of spyware op zijn werkstation wordt geïnstalleerd. Elke inbreuk of kennelijke poging om de beveiligingsmechanismen van de Applicatie te schenden, zal resulteren in een onmiddellijke opschorting van het account van de Klant op de Applicatie. Deze opschorting kan tijdelijk zijn of het voorwerp uitmaken van gerechtelijke procedures. De Klant erkent dat PHARMONY met deze bepaling de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van de door de Applicatie beheerde informatie wil garanderen. In overeenstemming met de wet kan PHARMONY het IP-adres bewaren dat door de Klant wordt gebruikt om verbinding te maken met de Applicatie, in het bijzonder binnen de traceerbaarheidsinformatie van gezondheidsinformatie en gedurende een periode die gelijkwaardig is aan deze informatie.

11.9 De Klant, voor zover mogelijk, door passende technische en organisatorische maatregelen bijstaan om te voldoen aan zijn verplichting om te reageren op verzoeken die door betrokkenen bij hem zijn ingediend om hun rechten uit te oefenen: recht op toegang, rectificatie, het wissen en verzet, recht op beperking van de verwerking, recht op gegevensoverdraagbaarheid, het recht om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming (inclusief profilering). Wanneer de betrokken personen PHARMONY verzoeken sturen om hun rechten uit te oefenen, zal PHARMONY deze verzoeken zo snel mogelijk per e-mail sturen naar de DPO of een door de Klant aangewezen contactpunt.

11.10 De Klant te voorzien van informatie die relevant is voor de uitvoering van een effectbeoordeling en/of voorafgaande raadpleging van de toezichthoudende autoriteit die, indien van toepassing, vereist is door de AVG.

11.11 Aan het einde van dit contract, naar keuze van de klant, alle persoonlijke gegevens die onder dit contract zijn verwerkt, verwijderen of aan de klant retourneren. De teruggave moet gepaard gaan met de vernietiging van alle bestaande kopieën in de informatiesystemen van PHARMONY. Zodra deze operatie is uitgevoerd, moet PHARMONY de vernietiging schriftelijk rechtvaardigen. Deze clausule is niet van toepassing op persoonsgegevens die door PHARMONY als verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt.

11.12 De klant de naam en contactgegevens van de DPO meedelen, indien hij deze heeft aangewezen in overeenstemming met artikel 37 van de AVG.

11.13 Aan de Klant alle informatie ter beschikking te stellen die nodig is om de naleving van de in dit artikel genoemde verplichtingen aan te tonen. Indien de Klant van mening is dat hij bijkomende informatie nodig heeft, dient hij PHARMONY hiervan op de hoogte te brengen door zijn verzoek nauwkeurig te documenteren. PHARMONY zal een inkooporder verzenden, afhankelijk van het personeel dat aan dit verzoek moet worden toegewezen en de tijd die moet worden besteed om erop te reageren. De betekening zal dan zo spoedig mogelijk na aanvaarding van de bestelbon worden uitgevoerd. Indien de Klant, ondanks de door PHARMONY verstrekte bijkomende informatie, van mening is dat hij een audit moet uitvoeren, dient hij het verzoek bij PHARMONY in te dienen per aangetekende brief met ontvangstbevestiging waarin hij de redenen voor zijn verzoek nauwkeurig uiteenzet en alle passende bewijsstukken bijvoegt. De voorwaarden van de interventie zullen worden overeengekomen tussen PHARMONY en de Klant, met vermelding dat de audit niet mag beginnen binnen een periode van minder dan 30 (dertig) dagen na het verzoek van de Klant. De audit kan worden uitgevoerd door de Klant of door een persoon die hij heeft gemandateerd. De agent moet door PHARMONY worden geaccepteerd en moet in elk geval over de nodige vaardigheden beschikken en geen directe of indirecte concurrent zijn van PHARMONY of de bedrijven van haar groep. Alle kosten en verschotten die door de audit worden gemaakt, zijn uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant. Vóór de start van de audit zal PHARMONY de Klant de prijs bezorgen van elk personeelslid dat mogelijk moet ingrijpen tijdens de audit. Aan het einde van de audit zal PHARMONY een factuur uitreiken aan de Klant op basis van de tijd die de leden van haar personeel hebben besteed en de uitgaven die zijn gedaan om de ondersteunende documenten te produceren. De audit kan alleen worden uitgevoerd tijdens de normale kantooruren van PHARMONY en mag haar activiteiten niet verstoren. Tijdens zijn aanwezigheid op het terrein van PHARMONY zal de auditor te allen tijde worden vergezeld door een medewerker van PHARMONY. Bovendien mag de aanwezigheid van de auditor op het terrein van PHARMONY de periode die is gedefinieerd tijdens de validatie van de voorwaarden van de interventie niet overschrijden. De auditor kan niet beweren dat hij directe toegang heeft tot de servers van PHARMONY. De auditor moet een specifieke vertrouwelijkheidsovereenkomst ondertekenen voordat de audit begint. Alle informatie die door PHARMONY tijdens deze audit wordt verstrekt, wordt als vertrouwelijk beschouwd. Een kopie van alle documenten geproduceerd door de auditor (analyse, rapport, enz.) moet naar PHARMONY worden gestuurd en al deze documenten worden als vertrouwelijk beschouwd.

11.14 Houd schriftelijk (ook in elektronische vorm) een register bij van alle categorieën verwerkingsactiviteiten die namens de Klant worden uitgevoerd, met inbegrip van ten minste de gegevens voorzien in artikel 30, § 2, van de AVG.

11.15 Met de toezichthoudende autoriteit samenwerken indien deze dat vraagt, bij de uitvoering van haar taken.

11.16 Alle redelijke verzoeken van de Klant met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of in verband met dit contract onmiddellijk en correct te verwerken.

11.17 De Klant zo snel mogelijk na kennisname op de hoogte brengen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Deze kennisgeving gaat vergezeld van alle relevante documentatie om de Klant in staat te stellen, indien nodig, deze inbreuk te melden aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit of de betrokken verwerkingsverantwoordelijke.

11.18 De Klant bijstaan, voor zover mogelijk en voor zover nodig bij 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.

11.19 De verwerkte persoonsgegevens niet over te dragen, als onderdeel van de verwerking die namens de Klant wordt uitgevoerd, naar een land dat geen deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte, tenzij schriftelijk anders overeengekomen door de Klant.

Pharmony kan klantgegevens op geanonimiseerde wijze verwerken. De klant machtigt Pharmony om deze gegevens te gebruiken. De klant kan geanonimiseerde informatie over hem hebben van Pharmony.

ARTIKEL 12. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS WANNEER PHARMONY OPTREEDT ALS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

PHARMONY verzamelt persoonsgegevens van haar prospecten en Klanten als onderdeel van haar eigen activiteit.

Er wordt aan herinnerd dat elke persoon wiens persoonlijke gegevens door PHARMONY zijn verzameld, recht heeft op toegang, rectificatie, het wissen, beperking van de verwerking, verzet tegen verwerking en overdraagbaarheid van persoonlijke gegevens.

Deze verzoeken kunnen per post worden gericht aan PHARMONY op het volgende adres: PHARMONY – Avenue d'Ecolys 2 in 5020 Namen (België) of per e-mail op dataprivacy@pharmony.be

Er wordt ook aan herinnerd dat elke persoon van wie persoonsgegevens zijn verzameld, de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit zoals de DPA voor België en de CNIL voor Frankrijk.

ARTIKEL 13. FINANCIËLE VOORWAARDEN

Om een contract te sluiten, moet de Klant een ondertekende bestelbon naar Pharmony sturen. Na ontvangst van de bestelling dient de klant een aanbetalingsfactuur te voldoen bij ontvangst van de factuur. De prijs en de toegangsvoorwaarden van de PHARMONY ONE-software en -opties worden gedefinieerd in het bestelformulier.

De maandelijkse facturering verloopt vervolgens volgens het hieronder beschreven proces.

Elke maand stuurt PHARMONY een factuur naar de klant. Abonnementen gedurende de maand worden pro rata temporis en vanaf de dag van installatie gefactureerd.

Prijzen kunnen op elk moment, en in het bijzonder elk jaar, wijzigen.

De volgende diensten zijn uitgesloten van het maandelijks abonnement van de Modules; installatie en training, aanvullende ontwikkelingen en meer in het algemeen alle diensten die niet in het SaaS-aanbod zijn inbegrepen.

Deze diensten geven aanleiding tot een aparte inkooporder en facturatie.

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

Tenzij anders vermeld, zijn facturen uitgegeven door PHARMONY betaalbaar bij ontvangst. Facturen kunnen alleen via automatische incasso worden betaald. De Klant moet daarom een domiciliëringsmandaat naar PHARMONY sturen.

Onverminderd eventuele schade, brengt het niet betalen van een factuur door de Klant binnen dertig (30) dagen na de uitgifte ervan automatisch het volgende met zich mee:

- de facturatie van een forfaitaire vergoeding van 50 Euro overeenkomend met bank- en incassokosten;
- naar goeddunken van PHARMONY, de opschorting van het contract 10 dagen na de kennisgeving van de niet-betaling per e-mail en de blokkering van de toegang tot de Applicaties voor alle Gebruikers die door de Klant zijn geregistreerd. In dit geval is de reactivering onderworpen aan de betaling van alle facturen.

Onverminderd eventuele schade, kan het niet betalen door de Klant van een factuur binnen zestig (60) dagen na de uitgifte ervan leiden tot de beëindiging van het contract.

Kennisgeving van de beëindiging van het Contract kan op alle mogelijke manieren aan de Klant worden betekend, naar goeddunken van PHARMONY en in het bijzonder per eenvoudige brief of e-mail.

De prijzen kunnen elk jaar op 1 januari veranderen volgens de Agoria-index van de refertelonen Digital in België, volgens de volgende formule:

$$P = PO \times (Si/So \times 0,8) + PO \times 0,2$$

Waarbij:

P = de nieuwe prijs na prijsindexering;

PO = de prijs die is overeengekomen toen de bestelbon werd ondertekend;

So = het indexcijfer van de refertelonen Digital in België gepubliceerd door Agoria tijdens de meest recente maand december voorafgaand aan de ondertekening van de bestelbon;

Si = de hierboven vermelde index gepubliceerd tijdens de meest recente maand december voorafgaand aan de toepassing van de indexering.

De verkregen nieuwe bedragen worden naar boven afgerond op de dichtstbijzijnde euro. De niet-toepassing van de indexering op 1 januari van een bepaald jaar zal niet leiden tot het verlies van het recht op latere indexering. De index is te vinden op de volgende site: <https://tools.agoria.be/nl/Refertelonen-overzichtstabellen>.

Indien de vermelde Agoria-index niet langer beschikbaar is, zullen de partijen overeenkomen een gelijkaardige index toe te passen die deze index zo dicht mogelijk benadert.

Dit beding laat onverlet het recht van PHARMONY om de prijzen aan te passen overeenkomstig artikel 23.

ARTIKEL 14. EIGENDOM

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

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

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

Het is de Klant verboden om enig element van de Applicaties, of enige documentatie die daarop betrekking heeft, te reproduceren, op welke manier dan ook, in welke vorm dan ook en op welk medium dan ook.

ARTIKEL 15. COMMERCIËLE REFERENTIE

PHARMONY behoudt zich het recht voor om de Naam en het logo van de Klant te vermelden op haar website, of in haar commerciële presentatiedocumenten, die de Klant aanvaardt zonder enige vergoeding. De Klant heeft het recht om deze bepaling te weigeren, in dit geval dient hij Pharmony hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen.

ARTIKEL 16. VRIJWARINGSPLICHT

PHARMONY stelt:

- dat de door hem ontwikkelde Applicaties origineel zijn,
- dat hij de eigenaar is van alle intellectuele eigendomsrechten die hem in staat stellen deze Overeenkomst aan te gaan.

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

ARTIKEL 17. AANSPRAKELIJKHEID – OVERMACHT

Elk van de Partijen aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de gevolgen die voortvloeien uit haar fouten, vergissingen of omissies, evenals de fouten, fouten of omissies van haar eventuele onderaannemers en het veroorzaken van directe schade aan de andere Partij of aan een derde partij.

De partijen zijn het er echter over eens dat:

- de verplichtingen van PHARMONY vormen middelenverbintenissen;
- de Klant is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen die voortvloeien uit de fouten, fouten of omissies van de Gebruikers en het veroorzaken van directe schade aan de andere Partij.

17.1 Voor gevolgschade

In geval van een door de Klant bewezen fout in de uitvoering van zijn diensten, is PHARMONY enkel aansprakelijk voor vergoeding van de financiële gevolgen van directe en voorzienbare schade als gevolg van de uitvoering van de Applicaties.

Bijgevolg kan PHARMONY in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor indirect of onvoorzienbaar verlies of schade

van de Klant of derden, waaronder in het bijzonder winstderving, verlies, onnauwkeurigheid of corruptie van bestanden of gegevens, commerciële schade, verlies van omzet of winst, verlies van klanten, verlies van kansen, de kosten voor het verkrijgen van een vervangend product, dienst of technologie, in verband met of als gevolg van de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de diensten.

17.2 Voor de schadelimiet.

In elk geval 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 item van de Gebruiker, per dag van onderbreking op de gemiddelde facturering van de laatste 6 (zes) maanden.

PHARMONY kan bovendien niet aansprakelijk worden gesteld voor de onopzettelijke vernietiging van de Gegevens door de Klant of een derde partij die toegang heeft gekregen tot de Applicaties door middel van de Identificaties die aan de Klant zijn gegeven en/of die door hem of een van zijn Gebruikers die toegang hebben tot deze functies in de Applicaties, zijn gemaakt en/of gewijzigd.

17.3 Overmacht

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

Het kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige schending van zijn verplichtingen uit hoofde van het Contract, als een dergelijke schending het gevolg is van een overheidsbesluit, met inbegrip van enige intrekking of opschorting van vergunningen, een volledige of gedeeltelijke staking, intern of extern aan het bedrijf, een brand, een natuurramp, een staat van oorlog, een volledige of gedeeltelijke onderbreking of een blokkade van telecommunicatie- of elektrische netwerken, computer-hacking, pandemie, of meer in het algemeen elk ander geval van overmacht met de kenmerken gedefinieerd door de jurisprudentie.

De partij die de gebeurtenis opmerkt, moet de andere partij onverwijld in kennis stellen van haar onmogelijkheid om haar dienst uit te voeren.

Behoudens het bepaalde in aanhangsel 2 van deze overeenkomst, zal opschorting van verplichtingen of vertraging in geen geval een oorzaak zijn van aansprakelijkheid voor niet-nakoming van de verplichting in kwestie, noch zal zij leiden tot betaling van schadevergoeding of boetes voor te late betaling.

ARTIKEL 18. VERZEKERING

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

ARTIKEL 19. AFLOOP

Het Contract kan automatisch worden beëindigd door de Klant op het einde van het Contract na ontvangst van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging. In dit geval is het noodzakelijk om de in de bestelbon vermelde duur te respecteren, met een opzegtermijn van 3 maanden.

Met uitzondering van de bijzondere voorwaarden in de bestelbon, wordt het contract verlengd voor een periode van 12 maanden na het verstrijken van het contract, door stilzwijgende verlenging.

Elk van de partijen heeft de mogelijkheid om deze overeenkomst te beëindigen in geval van niet-nakoming door de andere partij, zoals bijvoorbeeld in artikel 13.

In geval van niet-aanvaarding van de gewijzigde Algemene Gebruiksvoorwaarden of in geval van een prijsstijging hoger dan de index vermeld in artikel 13, kan de Klant binnen een periode van 30 dagen het Contract beëindigen met een opzegtermijn van 3 maanden vanaf ontvangst door PHARMONY van de aangetekende brief met ontvangstbevestiging. Gedurende deze opzegtermijn zijn de wijzigingen niet van toepassing op de Klant, die de Applicatie normaal kan blijven gebruiken, zonder dat de kwaliteit ervan verandert.

PHARMONY behoudt zich het recht voor om een klant te beëindigen voor zover het gegevensvolume zodanig zou zijn dat dit de algehele prestaties van zijn applicaties zou schaden.

Elke maand die begonnen is, is verschuldigd en elk verschuldigd bedrag wordt onmiddellijk vereist.

De beëindiging van het Contract, ongeacht de oorzaak, ontslaat PHARMONY van elke verantwoordelijkheid voor de back-up van de gegevens van de Klant. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de verschillende regelmatige exporten /lijsten van zijn gegevens uit te voeren met behulp van de modules om de nuttige en / of juridische gegevens van de applicatie te exporteren / afdrukken voor de beëindiging.

Na beëindiging heeft de Klant geen toegang meer tot de Applicaties.

ARTIKEL 20. OMKEERBAARHEID

In geval van beëindiging van de contractuele relatie, ongeacht de oorzaak, verbindt PHARMONY zich ertoe om het omkeerbaarheidsplan zoals beschreven in bijlage 3 na te leven.

ARTIKEL 21. NIET-WERVING 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 in dienst te nemen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van deze laatste. Deze verklaring van afstand is geldig voor de gehele duur van het Contract en gedurende 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 haar onmiddellijk en op verzoek een forfaitair bedrag te betalen gelijk aan 6 (zes) maal het bruto maandloon van de werknemer op het moment van zijn vertrek.

ARTIKEL 22. VERTROUWELIJKHEID

Elke partij verbindt zich ertoe (en de Klant verbindt zich ertoe zichzelf aan gebruikers te verstrekken) om (i) alle informatie die zij van de andere Partij ontvangt vertrouwelijk te houden, en in het bijzonder om (ii) de vertrouwelijke informatie van de andere Partij niet bekend te maken aan derden, anders dan werknemers of agenten die deze moeten kennen; en (iii) de vertrouwelijke informatie van de andere Partij uitsluitend te gebruiken voor de uitoefening van haar rechten en het nakomen van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

Niettegenstaande het voorgaande heeft geen van beide Partijen enige verplichting met betrekking tot informatie die (i)

ongeacht de schuld van de Ontvangende Partij in het publieke domein is gevallen of valt, (ii) onafhankelijk door de Ontvangende Partij is ontwikkeld, (iii) bekend is bij de Ontvangende Partij voordat de andere Partij deze aan haar bekendmaakt, (iv) rechtmatig zouden worden ontvangen van een derde partij die niet onderworpen is aan een geheimhoudingsplicht, of (v) openbaar zouden moeten worden gemaakt op grond van de wet of op bevel van een rechtbank (in welk geval ze alleen openbaar worden gemaakt voor zover vereist en na kennisgeving aan de partij die ze schriftelijk heeft verstrekt).

De verplichtingen van partijen met betrekking tot vertrouwelijke informatie blijven van kracht voor de duur van het contract en zolang de betreffende informatie na de duur ervan vertrouwelijk blijft voor de bekendmakende partij en in ieder geval gedurende een periode van 3 (drie) jaar na het einde van het contract.

De Partijen verbinden zich er tevens toe te zien op de naleving van deze bepalingen door hun personeel, en door elke werknemer of derde die in welke hoedanigheid dan ook kan tussenkomen in het kader van het Contract.

ARTIKEL 23. DIVERSEN

Scheidbaarheid van clausules:

De nietigheid, het verval, het ontbreken van bindende kracht of de niet-tegenwerpbaarheid van een van de bepalingen van het Contract brengt geen nietigheid, verval, gebrek aan bindende kracht of niet-afdwingbaarheid van de andere bepalingen met zich mee, die al hun gevolgen zullen behouden.

De partijen kunnen echter in onderlinge overeenstemming overeenkomen de ongeldig verklaarde bepaling(en) te vervangen.

Toepasselijk recht:

Deze Voorwaarden worden beheerst, geïnterpreteerd en afdwongen in overeenstemming met het Belgisch recht. Bij geschillen is de ondernemingsrechtbank van het arrondissement Namen als enige bevoegd. Elk geschil met betrekking tot de Voorwaarden zal eerst en verder worden opgelost voor zover mogelijk in der minne.

De oorspronkelijke taal van dit Contract is Frans en in het geval van een vertaling prevaleert de Franse versie van het Contract boven de andere versies.

Verkiezing van de woonplaats:

Voor de uitvoering van het onderhavige en de gevolgen daarvan kiezen de partijen respectievelijk hun woonplaats op hun statutaire zetel. Elke wijziging in de statutaire zetel of het adres van een van de partijen is pas acht kalenderdagen na haar daarvan naar behoren in kennis te zijn gesteld, tegen de andere partij afdwingbaar.

Update:

Deze Algemene Gebruiksvoorwaarden kunnen te allen tijde wijzigen. De laatste up-to-date versies zijn te vinden op <https://www.pharmony.eu/conditions-generales-dutilisation>. Indien PHARMONY wijzigingen aanbrengt (anders dan redactionele wijzigingen) die de inhoud of betekenis van de Gebruiksvoorwaarden wijzigen, zal het de Klant informeren (per e-mail of via de Applicatie) over de gewijzigde Gebruiksvoorwaarden 30 dagen voor de datum waarop de wijzigingen van kracht worden, tenzij PHARMONY wettelijk verplicht is om wijzigingen onmiddellijk of binnen een kortere termijn door te voeren. De Klant zal gedurende deze 30 dagen kennis kunnen nemen van de gewijzigde Algemene Gebruiksvoorwaarden.

Vanaf de datum van inwerkingtreding van de wijzigingen kan de Klant de Applicaties blijven gebruiken in overeenstemming met de gewijzigde Algemene Gebruiksvoorwaarden. Indien de Klant de voorgestelde wijzigingen niet aanvaardt, kan de Klant het Contract beëindigen overeenkomstig artikel 19 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

Bijlage 1: Hardware- en netwerkvereisten

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

- een desktopcomputer, laptop of tablet waarmee deze verbinding kan maken met internet en een scherm heeft met een resolutie van ten minste 1920 x 1080 pixels; onder deze resolutie garandeert PHARMONY geen perfecte weergave van de gegevens van haar Toepassingen,
- minimaal 8 GbRAM-geheugen,
- een internetverbinding met een down bandbreedte van minimaal 20-30 Mbps en een hoeveelheid van minimaal 5-10Mbps. Pharmony beveelt een back-up internettoegangsoptlossing aan, zoals een 4G-router.
- een recente internetbrowser die het volgende mogelijk maakt:
 - de interpretatie van HTML 5,
 - het gebruik van cookies,
 - een instelling die de uitvoering van JavaScript-scripts mogelijk maakt,
- een systeem dat in HTTPS-modus toegang geeft tot sites waarvan de domeinnaam eindigt op PHARMONY.eu

Met betrekking tot 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 het in goede staat houden van uw computerinstallatie en uw internetverbinding.

Pharmony neemt geen verantwoordelijkheid voor eventuele problemen die kunnen voortvloeien uit toepassingen zoals hier vermeld die niet regelmatig worden bijgewerkt; Java, Google Chrome, Windows, Pharmony Connector, Pharmony Bender Juan en het antivirusprogramma aanbevolen door PHARMONY.

Bijlage 2: Kwaliteitshandvest (SLA)

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

A) BESCHIKBAARHEID

1) Beschikbaarheidstarief

PHARMONY verbindt zich ertoe effectieve controles in te voeren om redelijke zekerheid te bieden dat de Klant toegang heeft tot en gebruik kan maken van de betreffende Oplossingen op de tijdstippen die in het Contract zijn bepaald; d.w.z. 7 dagen per week en 24 uur per dag (inclusief zon- en feestdagen), exclusief onderhoudsperioden.

PHARMONY garandeert een beschikbaarheid van 99,8%, wat neerkomt op een maximale onbeschikbaarheid van 2 min 52,8 s per dag, 20 min 9,6 s per week, 1 uur 27mn 39,5 s per maand en 17 uur 31mn 53,9 s per jaar.

2) Onderbrekingstijden

Onderhoudsinterventies kunnen door PHARMONY op elk moment van de dag worden gepland in geval van overmacht, maar PHARMONY verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat alle onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd vanaf 20:00 uur (GMT +1 Europa) en tot uiterlijk 7:00 uur 's ochtends, van maandag tot zaterdag en zondag de heledag.

In geval van overmacht zal elke Klant zo snel mogelijk per e-mail of via de interne berichten van de PHARMONY-applicaties op de hoogte worden gebracht; voor andere onderhoudsgevallen wordt elke Klant ten minste 15 dagen voor de interventie per e-mail of internetbericht aan PHARMONY-toepassingen op de hoogte gebracht.

3) Termijnen voor het corrigeren van anomalieën

a) Storing van de toepassing

In geval van melding door een gebruiker van een applicatiefout (softwarebug), verbindt PHARMONY zich ertoe om de oorzaken van de storing binnen 48 werkuren te onderzoeken en te controleren.

PHARMONY zal de Klant op de hoogte brengen van het resultaat van zijn onderzoeken en het waarschijnlijke tijdstip van correctie, afhankelijk van de kritiek van het probleem.

PHARMONY verbindt zich ertoe al het mogelijke te doen om ervoor te zorgen dat softwarefouten zo snel mogelijk worden gecorrigeerd.

b) Technische storing

Sommige soorten technische storingen zijn niet detecteerbaar voor gebruikers (en veroorzaken daarom geen onderbreking van de service) als gevolg van de redundantie van systemen (bijvoorbeeld een crash van de harde schijf wordt afgehandeld door het redundantiesysteem).

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

4) Beveiliging (redundante systemen)

De PHARMONY-servers worden gehost door een ISO 27000- en ISO 27001-gecertificeerde host die redundantie van stroom-, airconditioning- en telecomsystemen biedt, evenals een tweede kamer met een real-time optie.

Technici zijn aanwezig op de site en zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar bereikbaar.

5) Sancties

Hoe sancties worden berekend:

Het "onbeschikbaarheidspercentage" wordt jaarlijks als volgt berekend:

$$\text{Downtime} = \text{Downtime} / \text{Theoretische totale tijd} * 100$$

"Downtime" is de tijd waarin de service niet beschikbaar is en de PHARMONY-infrastructuur betrokken is. Het omvat geen geplande onderhoudstijden of downtime als gevolg van overmacht.

De "theoretische totale tijd" komt overeen met de totale periode van mogelijk gebruik van de service in de gegeven maand minus geplande onderhoudstijden.

De Klant kan aanspraak maken op schadevergoeding voor een bepaalde maand op voorwaarde dat hij het verzoek doet binnen dertig dagen na de laatste dag van de referentiemaand.

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

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

Indien het onbeschikbaarheidspercentage tussen 0,21 en 0,5% ligt, kan de Klant aanspraak maken op een schadevergoeding die overeenstemt met 3% van het factuurbedrag van de referentiemaand.

Indien het onbeschikbaarheidspercentage tussen 0,51% en 1% ligt, kan de Klant aanspraak maken op een schadevergoeding die overeenstemt met 8% van het factuurbedrag voor de referentiemaand.

Indien het onbeschikbaarheidspercentage tussen 1,01% en 1,5% ligt, kan de Klant aanspraak maken op een schadevergoeding die overeenstemt met 13% van het factuurbedrag voor de referentiemaand.

+++Indien het onbeschikbaarheidspercentage hoger is dan 1,5%, kan de Klant aanspraak maken op een schadevergoeding die overeenstemt met 20% van het factuurbedrag voor de referentiemaand.

B) VEILIGHEID EN VERTROUWELIJKHEID

Toepassingen zijn na verificatie toegankelijk via de inloggegevens van elke gebruiker.

Gegevensoverdrachten tussen de servers van PHARMONY en de browser van de gebruiker worden op een gecodeerde manier uitgevoerd met behulp van het TLS 1.2-protocol. De codering van uitwisselingen wordt regelmatig opnieuw geëvalueerd door de teams om de voortgang 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 web services (API's) zijn ingevoegd of gewijzigd. Elke geautomatiseerde request via de interne API's van Pharmony ONE is verboden en kan bij misbruik leiden tot een blokkering.

C) INTEGRITEIT

PHARMONY verbindt zich ertoe doeltreffende controles in te voeren die een redelijke zekerheid kunnen bieden dat de aan de Klanten ter beschikking gestelde applicaties de aan haar toevertrouwde gegevens verwerken zonder het risico van weglating, wijziging, vervorming of enige andere vorm van anomalie die de integriteit van de resultaten van deze toepassingen kan aantasten en dat de verwerking in overeenstemming is met de wettelijke voorschriften die op hen van toepassing zijn, en dat de gegevens en verwerking toegankelijk zijn voor externe controles en audits die kunnen worden uitgevoerd.

De integriteit van de verwerking strekt zich uit tot elk onderdeel van het systeem en tot alle fasen van de verwerking (gegevensinvoer, verzending, verwerking, opslag en uitvoer van gegevens). Deze controles bestaan uit consistentie van verwerkingscontroles, het opsporen en beheren van afwijkingen en het informeren van Gebruikers over eventuele bijbehorende risico's van niet-naleving.

D) WAARBORGEN EN BEWAARTERMIJNEN

Serverback-ups worden uitgevoerd door de PHARMONY-host

De servers in hun geheel krijgen elk uur een back-up door de host (volledige afbeelding van de servers of Snapshot) en kunnen binnen 20 minuten tot 1 uur worden hersteld. Deze back-ups worden 14 dagen bewaard. Bovendien stelt de host een noodherstelplan op met een ander datacenter geografisch ver van de 2 kamers, dat serverback-ups opslaat en een herstel van activiteit binnen 20 minuten tot 2 uur mogelijk maakt.

De gegevens van een klant wiens contract is beëindigd, kunnen vanaf de dag van beëindiging worden vernietigd.

Daarom wordt gespecificeerd dat als een klant zich in hetzelfde kalenderjaar heeft ingeschreven en afgemeld, zijn gegevens slechts één jaar worden bewaard, wat overeenkomt met de bewaartermijn van de maandelijkse back-ups.

Bijlage 3: Gedetailleerd omkeerbaarheidsplan

De Klant moet de kennisgeving van omkeerbaarheid aan PHARMONY doen per aangetekende brief met ontvangstbevestiging binnen de 3 maanden voor het einde van zijn inschrijving.

PHARMONY verbindt zich ertoe om alle gegevens die kunnen worden gebruikt voor omkeerbaarheid binnen het standaardkader van de omvang van de terugvordering door de apotheekbeheerssoftware terug te sturen op de einddatum van het contract.

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

Op verzoek van de Klant kan PHARMONY bijkomende technische bijstand verlenen aan de Klant en/of de door hem aangewezen derde partij, in het kader van omkeerbaarheid.

Deze supportdienst worden gefactureerd tegen het huidige tarief.

Bijlage 4: Trainingen

A) CONTRACTUALISERING

Elke trainingsdienst is onderwerp van een geschatte inkooporder van PHARMONY.

Aan het einde van de training, indien de duur van de training of de reiskosten afwijken van het bestelformulier, zal Pharmony de facturatie omhoog of omlaag aanpassen, naar de werkelijke.

B) AANWEZIGHEID

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om na te gaan of de personen die hij inschrijft voor de training voldoende niveau hebben om deel te nemen.

De afwezigheid van één of meerdere personen op de training zal niet leiden tot een prijsverlaging.

C) INFRASTRUCTUUR

Voor training die wordt gegeven op het terrein van de Klant, is het de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat deze over de nodige infrastructuur en apparatuur beschikt om de trainer en stagiairs op de overeengekomen datum en in een geschikt pand te huisvesten.

D) BEPERKING

Om redenen van kwaliteit van luisteren en deelnemen, zal PHARMONY niet in staat zijn om training te geven aan een groep van meer dan 5 personen ter plaatse, of meer dan 12 personen in een geschikte ruimte uitgerust met apparatuur voor training. In het geval van videoconferentie-training 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 wordt van kracht na ontvangst door de Klant van een bevestigingsmail door PHARMONY. In geval van annulering van een training worden de kosten ingehouden volgens de volgende schaal:

- 100% indien de annulering minder dan 7 dagen voor de datum van de training plaatsvindt,
- 50% indien de annulering plaatsvindt tussen 8 en 30 dagen voor de datum van de training,
- geen als de annulering plaatsvindt vóór een maand voor aanvang van de training.

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN VAN APPARATUUR

ARTIKEL 24. OBJECT

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle materiële aanbiedingen die Pharmony aan de Klant aanbiedt.

Ze worden geacht te zijn aanvaard door de klant na aanvaarding van de bestelbon uitgegeven door Pharmony.

Pharmony behoudt zich het recht voor om haar prijzen aan te passen aan de prijsschommelingen van haar leveranciers of wisselkoersen.

Pharmony kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet uitvoeren van een bestelling als gevolg van overmacht, zoals uitputting van voorraden, niet leveren door leveranciers van Pharmony, vernietiging van goederen als gevolg van ongeval, staking, brand, overstroming. Deze lijst is niet uitputtend. Pharmony is niet verplicht om de onvoorspelbaarheid te bewijzen van de omstandigheden die overmacht vormen.

Verzend- en configuratiekosten zijn de verantwoordelijkheid van de klant.

ARTIKEL 25. LEVERTIJDEN

Levertijden worden uitsluitend ter informatie gegeven en zijn niet bindend. Een vertraging in de levering kan in geen geval aanleiding geven tot de annulering van een bestelling, een vordering tot schadevergoeding of enige boete.

De gedeeltelijke levering van een bestelling kan de weigering om de geleverde goederen te betalen niet rechtvaardigen.

ARTIKEL 26. EIGENDOMS- EN RISICO-OVERDRACHT

De geleverde goederen blijven eigendom van Pharmony tot volledige betaling van de hoofdsom, kosten, interesten en, indien van toepassing, schadevergoeding.

Meer in het bijzonder mag de klant vóór de betaling het eigendomsrecht van de goederen niet overdragen aan derden, noch ze overdragen, verpanden of overdragen aan welke zekerheid of voorrecht dan ook.

ARTIKEL 27. CLAIMS

In het geval dat de goederen beschadigd zijn, onvolledig, in het geval van een fout of een ander zichtbaar of onzichtbaar defect of non-conformiteit, is de klant verplicht om de goederen te weigeren of om ze alleen te accepteren met schriftelijk voorbehoud, levering aan de bezorger.

Elke klacht met betrekking tot de geleverde goederen moet Pharmony bereiken per aangetekende brief of e-mail binnen de 3 dagen na ontvangst. Na deze termijn wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.

Geen enkele retourzending van goederen zal worden aanvaard zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Pharmony. In geen geval mogen langlopende goederen aan Pharmony worden geretourneerd.

Alleen goederen in goede staat en in hun originele verpakking kunnen worden geretourneerd. Alle verantwoordelijkheid en risico's met betrekking tot het retourneren van de producten liggen bij de klant.

Tenzij uitdrukkelijk overeengekomen door Pharmony, zijn de retourkosten de verantwoordelijkheid van de klant.

In geval van betwiste of onvolledige levering kan de Klant binnen de 2 maanden na bevestiging van de bestelling een bewijs van levering vragen. Na het verstrijken van deze termijn kan de daadwerkelijke levering van de goederen niet meer in twijfel worden getrokken.

Elke klacht met betrekking tot een factuur moet binnen de 5 dagen na ontvangst per aangetekende brief of e-mail aan Pharmony worden gericht. Anders wordt het zonder voorbehoud als geaccepteerd beschouwd. Een vordering kan op geen enkele wijze een weigering van betaling rechtvaardigen.

ARTIKEL 28. GARANTIE

De garantie met betrekking tot de door ons geleverde goederen is beperkt tot die welke door de fabrikant wordt verleend. De aansprakelijkheid van Pharmony voor de apparatuur is beperkt tot het bedrag dat door de leverancier wordt gegarandeerd.

Pharmony geeft geen enkele garantie voor verborgen gebreken waarvan zij niet op de hoogte was.

Pharmony is op geen enkele wijze gehouden tot schadevergoeding aan de klant of derden, in het bijzonder uitdrukkelijk aangeduid als enige vergoeding voor directe of indirecte schade, gederfde winst, schade aan goederen die verschillen van de ter beschikking gestelde apparatuur, in gevallen waarin, onder andere, de goederen of apparatuur worden verwerkt of aangepast, wanneer de aanwijzingen van Pharmony of haar vertegenwoordigers niet op een correcte manier worden gevolgd, wanneer de goederen of apparatuur onjuist worden gebruikt of behandeld, wanneer de goederen of apparatuur niet in overeenstemming met hun doel worden gebruikt en in het geval dat de schade is veroorzaakt door schuld of nalatigheid van de klant.

ARTIKEL 29. AANSPRAKELIJKHEID VAN PHARMONY

Indien de aansprakelijkheid van Pharmony wordt ingehouden wegens het niet of niet behoorlijk uitvoeren van dit contract voor het materiële gedeelte, aanvaarden de partijen uitdrukkelijk dat de totale schadevergoeding niet hoger zal zijn dan een bedrag gelijk aan 3% van de prijs van het materiaal dat de schade veroorzaakt.

ARTIKEL 30. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN OP SOFTWARE

De software die bij de hardware wordt geleverd, blijft het exclusieve eigendom van de fabrikant. Alleen een licentie om het te gebruiken wordt verleend. De gebruiker mag in geen enkele vorm overdragen, toewijzen, verpanden of uitlenen, noch onder bezwarende titel, noch kosteloos. De gebruiker zal de eigendomskenmerken die op de programma's en de gebruikershandleiding worden vermeld in goede staat houden en zal ervoor zorgen dat de vertrouwelijkheid van de software wordt nageleefd.

De klant zal zich onthouden van het wijzigen, namaken, toestaan van namaak of het promoten ervan, op welke manier dan ook, van onze goederen of hun componenten.

ARTIKEL 31. BETALINGSVOORWAARDEN VAN HET MATERIAAL

Elke bestelling van materiaal besteld door de klant is definitief, ongeacht of een aanbetaling is betaald of niet.

De financiële voorwaarden worden nader omschreven in artikel 13.

ARTIKEL 32. BEPERKINGEN OP HET GEBRUIK

De klant verbindt zich ertoe de gebruiksvoorwaarden van de fabrikanten na te leven.

ARTIKEL 33. MILIEUWETGEVING

Pharmony kan door de klant niet verantwoordelijk worden gehouden voor de verplichtingen die worden opgelegd onder de milieuwetgeving van de Klant. De kosten die voortvloeien uit deze wetgeving, waaronder wetgeving inzake verpakking, de teruggave van elektrische en elektronische apparaten en de batterijbelasting, maken geen deel uit van de verkoopprijs. Pharmony behoudt zich het recht voor om de kosten die deze wetgeving maakt, indien van toepassing, aan de klant in rekening te brengen.