

Algemene voorwaarden

Triadent

HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de met een beginhoofdletter geschreven begrippen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- | | |
|-----------------------|--|
| AVG: | Algemene Verordening Gegevensbescherming; |
| Betrokkene: | De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon waarop de verwerking van persoonsgegevens betrekking heeft; |
| Beveiligingsincident: | Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens; |
| Gebruiker: | De natuurlijke persoon, werkzaam bij de Tandartspraktijk, die gebruik maakt van de Software; |
| Klant: | De rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf die met Triadent een Overeenkomst is aangegaan of wenst aan te gaan; |
| Licentie: | Het recht om gebruik te maken van de Software voor één tandartspraktijk; |
| Online Dashboard: | De afgesloten online omgeving waar de Tandartspraktijk, na te zijn ingelogd, gebruik kan maken van de Software; |
| Overeenkomst: | De Software-as-Service overeenkomst tussen Partijen; |
| Partijen: | Triadent en de Klant gezamenlijk; |
| Patiënt: | De natuurlijke persoon die patiënt is van de Tandartspraktijk of die contact heeft opgenomen met de Tandartspraktijk i.v.m. een klacht en patiënt van de Tandartspraktijk wenst te worden; |
| Schriftelijk: | Schriftelijk of via de e-mail; |
| Software: | De online triagesoftware die Triadent aanbiedt; |
| Tandartspraktijk: | De tandartspraktijk ten behoeve waarvan de Klant de Licentie afneemt; |
| Triadent: | De gebruiker van deze algemene voorwaarden: Triadent gevestigd aan Celebesstraat 20 te Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 87509628. |
- 1.2. Tenzij uit de context anders blijkt, verwijzen gedefinieerde begrippen in het enkelvoud tevens naar het meervoud.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Triadent en op alle Overeenkomsten.
- 2.2. Indien deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Triadent en de Klant, dan wordt de Klant geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
- 2.3. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden kunnen slechts Schriftelijk worden overeengekomen.
- 2.4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Triadent vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.6. Indien Triadent niet steeds de strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Triadent het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.7. Triadent heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en de nieuwe algemene voorwaarden op de bestaande Overeenkomst van toepassing te verklaren. De Klant wordt Schriftelijk minimaal 2 maanden voorafgaand aan de inwerkingtreding van de nieuwe algemene voorwaarden in kennis gesteld en van de datum van inwerkingtreding.

Artikel 3. Aanbod

- 3.1. Ieder aanbod van Triadent is vrijblijvend.
- 3.2. Triadent kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.3. Vermelde tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.
- 3.4. Vermelde tarieven zijn exclusief btw.

Artikel 4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 4.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Partijen de schriftelijke Overeenkomst hebben ondertekend dan wel op het moment dat de Klant op enige andere wijze uitdrukkelijk akkoord is gegaan met het aanbod van Triadent.

Artikel 5. Looptijd en gevolgen einde van de Overeenkomst

- 5.1. De looptijd van de Overeenkomst komen Partijen Schriftelijk overeen.
- 5.2. Indien Partijen een Overeenkomst voor een bepaalde tijd zijn aangegaan en deze Overeenkomst tussentijds door de Klant wordt beëindigd, dan blijft de vergoeding voor de overeengekomen looptijd van de Overeenkomst verschuldigd.
- 5.3. Na beëindiging van de Overeenkomst heeft de Klant geen recht meer gebruik te maken van de Software en wordt de toegang tot het Online Dashboard geblokkeerd.

Artikel 6. Tariefwijziging en ondersteuningsuren

- 6.1. Triadent heeft het recht jaarlijks zijn tarieven aan te passen en het aangepaste tarief op de Overeenkomst van toepassing te verklaren. De Klant wordt van een aanpassing van het tarief Schriftelijk minimaal 30 dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding in kennis gesteld.
- 6.2. Indien Partijen een aantal ondersteuningsuren zijn overeengekomen die in de vergoeding voor de Licentie(s) zitten inbegrepen, dan geldt het volgende:
 - a. Het aantal overeengekomen ondersteuningsuren is per Klant en niet per Licentie;
 - b. Niet verbruikte ondersteuningsuren kunnen niet meegenomen worden naar de opvolgende kalendermaand.

Artikel 7. Uitvoering van de Overeenkomst

- 7.1. Triadent zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. De verbintenis die voor Triadent voortvloeit uit de Overeenkomst betreft een inspanningsverplichting en niet een resultaatverplichting.

- 7.2. Triadent zal zich inspannen om de Software steeds naar behoren te doen functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Software. Triadent geeft echter geen garantie dat de Software zonder fouten, storingen of onderbreken functioneert.
- 7.3. Triadent heeft het recht bij de uitvoering van de Overeenkomst een of meerdere derde partijen in te schakelen of diensten van derden af te nemen.
- 7.4. De Software wordt online, Software-as-a-Service, aan de Tandartspraktijk beschikbaar gesteld.
- 7.5. Triadent behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de Software tussentijds te wijzigen om de functionaliteit te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen of om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 7.6. Informatie die is gegenereerd middels het Online Dashboard, zoals, maar niet beperkt tot, een klachtomschrijving, kan nimmer worden aangemerkt als een medisch advies. Het gebruik van informatie die is gegenereerd middels het Online Dashboard is te allen tijde voor eigen risico.

Artikel 8. Opleveringstermijn

- 8.1. Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Klant Triadent derhalve Schriftelijk in gebreke te stellen. Triadent dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Overschrijding van een opleveringstermijn geeft de Klant geen aanspraak op schadevergoeding of kosteloze ontbinding.
- 8.2. Indien Triadent gegevens behoeft van de Klant voor de uitvoering van de Overeenkomst, dan vangt de opleveringstermijn niet eerder aan dan nadat de Klant deze juist en volledig aan Triadent ter beschikking heeft gesteld.
- 8.3. In het geval dat een door Triadent met de Klant overeengekomen opleveringstermijn wordt overschreden ten gevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 16 van deze algemene voorwaarden, dan wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.

Artikel 9. Verplichtingen van de Klant

- 9.1. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Triadent aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Triadent worden verstrekt.
- 9.2. De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte gegevens.
- 9.3. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing in zijn organisatie van de Software en voor het in acht nemen van door Triadent gegeven instructies.
- 9.4. De Klant vrijwaart Triadent tegen aanspraken van derden, waaronder Patiënten, uit welke hoofde dan ook, in verband met handelingen en gedragingen van de Klant (onder meer handelingen en gedragingen die in strijd zijn met het gestelde in deze algemene voorwaarden).
- 9.5. Indien de Klant toerekenbaar niet, niet tijdig of niet naar behoren zijn contractuele verplichtingen of zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet jegens Triadent nakomt of onrechtmatig jegens Triadent handelt, dan dient de Klant alle schade (daaronder tevens begrepen kosten) te vergoeden die Triadent daardoor lijdt of heeft geleden.

Artikel 10. Gebruik van de Software

- 10.1. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Software door de Tandartspraktijk en Gebruikers.
- 10.2. Het is niet toegestaan de Software te gebruiken in strijd met het bepaalde in de relevante en toepasselijke wettelijke bepalingen, goede zeden, openbare orde, gedragscodes en overige regels vastgesteld door overheidsinstanties.
- 10.3. Indien het invoeren, opslaan, verwerken of kopiëren van gegevens met behulp van de Software onrechtmatig is jegens een derde, zoals een Patiënt, dan is Triadent daar niet verantwoordelijk voor en zal Triadent in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor enige schade die voortvloeit uit dit handelen.

Artikel 11. Inloggegevens en Online Dashboard

- 11.1. De Klant dient uiterst zorgvuldig om te gaan met en is verantwoordelijk voor de inloggegevens. Indien een ongeautoriseerde derde gebruik maakt van het Online Dashboard, dan kan Triadent daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- 11.2. Indien de Klant constateert dat een derde ongeautoriseerd gebruik maakt van zijn inloggegevens of het Online Dashboard, dan dient de Klant Triadent daarvan onverwijld in kennis te stellen.
- 11.3. Triadent is gerechtigd de toegang tot het Online Dashboard te blokkeren indien Triadent op de hoogte is van ongevoegd gebruik van het Online Dashboard. Triadent is in dat geval niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door het blokkeren van de toegang tot het Online Dashboard.

Artikel 12. Facturatie en betaling

- 12.1. Facturatie geschiedt maandelijks.
- 12.2. Triadent stuurt de facturen via de e-mail.
- 12.3. Betaling geschiedt middels automatische incasso, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.4. Indien Partijen geen automatische incasso zijn overeengekomen, dan dient betaling te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum.
- 12.5. Indien de automatische incasso niet kan worden uitgevoerd, dan stelt Triadent de Klant daarvan in kennis en dient de Klant het factuurbedrag binnen 30 dagen over te maken op de bankrekening van Triadent.
- 12.6. Indien de Klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Klant van rechtswege in verzuim. Nadat de Klant in verzuim is, heeft Triadent het recht een rente in rekening te brengen van 2% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand wordt gerekend, tenzij de wettelijke rente voor handelstransacties hoger is, in welk geval de wettelijke rente voor handelstransacties verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de Klant in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de Klant. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten is vastgesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 150,-.
- 12.7. Door de Klant gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al wijst de Klant een andere volgorde van toerekening aan.
- 12.8. Klachten over een factuur dienen binnen 10 dagen na de factuurdatum Schriftelijk ingediend te worden bij Triadent. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schort de betalingsverplichting niet op.
- 12.9. De Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 12.10. Rechten worden aan de Klant verleend onder de voorwaarde dat de Klant alle uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomsten verschuldigde vergoedingen volledig betaald heeft.

Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten en boetebeding

- 13.1. De intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrechten, die rusten op de Software blijven eigendom van Triadent of van zijn licentiegever.
- 13.2. De Klant dient de intellectuele eigendomsrechten van Triadent en van zijn licentiegever te allen tijde te respecteren.
- 13.3. Door het afnemen van de Licentie wordt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht verleend om gebruik te maken van de Software.
- 13.4. De Licentie geldt voor één tandartspraktijk. Indien de Klant gedurende de samenwerking met Triadent een tandartspraktijk overneemt en de Klant wenst dat deze tandartspraktijk ook gebruik maakt van de Software, dan dient de Klant daarvoor een extra Licentie bij Triadent af te nemen.
- 13.5. De broncode van de Software wordt niet aan de Klant verstrekt.
- 13.6. Het is de Klant niet toegestaan, zowel tijdens de Overeenkomst als daarna, software te ontwikkelen of te laten ontwikkelen met functionaliteiten die gelijk of gelijksoortig zijn aan de functionaliteiten van de Software.
- 13.7. Bij overtreding dan wel niet-nakoming van artikel 13.6 door de (voormalige) Klant of door een onderneming die gelieerd is aan de (voormalige) Klant, dan is de (voormalige) Klant zonder sommatie of ingebrekestelling een direct opvorderbare boete aan Triadent verschuldigd van €

100.000,- per overtreding. Triadent behoudt te allen tijde het recht in plaats van de boete genoemd in dit artikel de volledig geleden schade, waaronder omzetverlies, van de (voormalige) Klant te vorderen.

- 13.8. Triadent heeft het recht de naam en het logo van de Klant te gebruiken ter aanduiding dat de Klant een afnemer van Triadent is, zoals het publiceren van de naam en/of het logo van de Klant op de website van Triadent.

Artikel 14. Klachten en storingen

- 14.1. Klachten over de Software en storingen dienen zo spoedig mogelijk na de ontdekking te worden gemeld aan Triadent. Klachten of een storing kunnen op de volgende wijzen gemeld worden bij Triadent:
- a. Via de e-mail: info@triadent.nl;
 - b. Telefonisch: +31 6 37436745 van maandag t/m vrijdag, met uitzondering van officieel erkende feestdagen in Nederland, van 09.00 t/m 17.00;
 - c. Via WhatsApp: +31 6 37436745.
- 14.2. De Klant dient Triadent de mogelijkheid te geven een klacht of storing te onderzoeken en te verhelpen.
- 14.3. De aansprakelijkheid van Triadent is te allen tijde beperkt tot hetgeen is opgenomen in artikel 15.
- 14.4. Klachten schorten de betalingsverplichting van de Klant niet op.

Artikel 15. Aansprakelijkheid en verjaring

- 15.1. Triadent kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade die een direct of indirect gevolg is van:
- a. Een gebeurtenis die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 16 van deze algemene voorwaarden;
 - b. Enige daad of nalatigheid van de Klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Klant te werk zijn gesteld, van de Tandartspraktijk of van de Gebruiker.
- 15.2. De Klant is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens. Triadent is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de Klant aangeleverde gegevens onjuist en/of niet volledig zijn. De Klant vrijwaart Triadent tegen alle aanspraken ter zake.
- 15.3. Triadent is niet aansprakelijk voor de werking van (online) diensten, software en koppelingen van derden. Indien de Software niet of niet meer naar behoren functioneert door de werking van en/of aanpassingen in of updates van (online) diensten, software en koppelingen van derden, dan is Triadent niet aansprakelijk voor enige schade die de Klant daardoor lijdt.
- 15.4. Triadent is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door de Klant of de Tandartspraktijk verband houdende met het (niet) functioneren van een systeem of (internet)verbindingen van de Klant of van de Tandartspraktijk.
- 15.5. Triadent is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door hackers of een cyberaanval.
- 15.6. Triadent is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de Software of een technische fout in de Software.
- 15.7. Triadent is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van de inloggegevens of van het Online Dashboard wordt gemaakt.
- 15.8. Triadent is niet aansprakelijk voor de fouten van derden die worden ingeschakeld ter uitvoering van de Overeenkomst. De toepasselijkheid van artikel 6:76 Burgerlijk Wetboek (BW) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 15.9. Iedere aansprakelijkheid van Triadent voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemiste besparingen, omzetverlies, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, vertragingsschade, bedrijfsstagnatie, reputatieschade, dataverlies, arbeidskosten, schade geleden door een diagnosefout, medische kosten, letselschade en opgelegde boetes.
- 15.10. Indien Triadent aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade of indien een bovengenoemde aansprakelijkheidsbeperking niet geldig is of door een rechter niet van toepassing wordt verklaard, dan is de aansprakelijkheid van Triadent te allen tijde beperkt tot maximaal het maandbedrag voor één Licentie.

- 15.11. De Klant vrijwaart Triadent voor vorderingen die derden, waaronder een Tandartspraktijk of een Patiënt, tegen Triadent instellen ter zake van voorvallen, daden of nalatigheden, waarvoor Triadent niet aansprakelijk is ingevolge het voorgaande. De Klant is gehouden Triadent op eerste verzoek schadeloos te stellen voor alle kosten en schades die voor Triadent mochten ontstaan als direct of indirect gevolg van een door een derde tegen hem ingestelde vordering als bedoeld in dit lid.
- 15.12. De aansprakelijkheid van Triadent ontstaat slechts indien de Klant Triadent, onverwijd en deugdelijk, Schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Triadent ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Triadent in staat is adequaat te reageren.
- 15.13. Elke rechtsoverdracht wegens een gebrek in de uitvoering van de Overeenkomst verjaart door verloop van 1 jaar nadat de Klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken.

Artikel 16. Overmacht

- 16.1. Triadent is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht. Van overmacht aan de zijde van Triadent is onder andere sprake indien Triadent verhinderd wordt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: internetstoring, virusinfectie of computervredebreuk door derden, cyberaanval, stroomstoring, storing in het e-mailverkeer, extreme weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersstoring, stakingen, oorlog, rellen, oorlogsgevaar, terrorisme, diefstal, brand, epidemieën, pandemie, overheidsmaatregelen, ziekte of persoonlijke (familie)omstandigheden van de natuurlijke persoon die namens Triadent de Overeenkomst uitvoert of dient uit te voeren, fouten in software, website, koppelingen of (online) diensten van derden, een tekortkoming van een door Triadent ingeschakelde derde partij en wijzigingen in wet- en regelgeving.
- 16.2. Triadent heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Triadent zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- 16.3. Indien Triadent ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen, dan is Triadent gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte te factureren.

Artikel 17. Ontbinding en opschorting

- 17.1. Triadent is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst middels een Schriftelijke verklaring te ontbinden, indien:
- De Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet of niet volledig nakomt;
 - Na het sluiten van de Overeenkomst Triadent ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant de verplichtingen niet zal nakomen;
 - Aan de Klant surseance van betaling is verleend;
 - De Klant in staat van faillissement verkeert of het faillissement van de Klant is aangevraagd;
 - De onderneming van de Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een overname of samenvoegen van ondernemingen.
- 17.2. Voorts is Triadent bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 17.3. Indien Triadent tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 17.4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, dan zijn de vorderingen van Triadent op de Klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Triadent de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 17.5. Triadent behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 18. Geheimhouding

- 18.1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 18.2. De geheimhoudingsplicht geldt voor de Klant uitdrukkelijk ook voor de gemaakte prijsafspraken. Het is de Klant niet toegestaan de met Triadent gemaakte prijsafspraken te delen met derden of (online) te publiceren.
- 18.3. Indien Triadent op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derde te verstrekken en Triadent zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Triadent niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de Klant niet gerechtigd tot kosteloze ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 19. Vervaltermijn

- 19.1. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van de Klant uit welke hoofde ook jegens Triadent in ieder geval na 1 jaar na het moment waarop de Klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

Artikel 20. Persoonsgegevens

- 20.1. Triadent verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens kan de Klant het privacy beleid van Triadent raadplegen, zie https://triadent.nl/wp-content/uploads/2022/12/Privacy-beleid-Triadent_ingevuld-en-definitief-07-12-2022.pdf.
- 20.2. De afspraken over de verwerking van persoonsgegevens door Triadent in opdracht van de Klant zijn opgenomen in hoofdstuk 2 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 21. Contractovername

- 21.1. Indien Triadent zijn onderneming (gedeeltelijk) overdraagt of zijn rechtsverhouding die voortvloeit uit de Overeenkomst overdraagt, dan verleent de Klant middels het aangaan van de Overeenkomst bij voorbaat toestemming voor de overname van de Overeenkomst door de partij die de onderneming (gedeeltelijk) van Triadent overneemt resp. die de rechtsverhouding overneemt en is de Klant verplicht zijn medewerking aan deze contractovername te verlenen zoals volgt uit artikel 6:159 BW.
- 21.2. Het is de Klant niet toegestaan zonder de voorafgaande Schriftelijke toestemming van Triadent enig recht uit een met Triadent gesloten Overeenkomst aan een derde over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming.

Artikel 22. Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter

- 22.1. Op elke Overeenkomst en rechtshandeling tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar gevestigd is.
- 22.2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 22.3. Alle geschillen ter zake van Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Partijen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Triadent gevestigd is.

HOOFDSTUK 2: VERWERKING VAN PERSOONSgegevens IN OPDRACHT VAN DE KLANT (VERWERKERSOVEREENKOMST)

Artikel 23. Algemeen en definities

- 23.1. De in deze algemene voorwaarden opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- 23.2. De Klant stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de AVG wordt de Klant aangemerkt als “verwerkingsverantwoordelijke”. In het kader van de AVG wordt Triadent aangemerkt als “verwerker”.
- 23.3. Triadent verbindt zich onder de voorwaarden van dit hoofdstuk in opdracht van de Klant persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van

de werkzaamheden die Triadent voor de Klant zal uitvoeren en in het kader van de terbeschikkingstelling van de Software zoals Partijen zijn overeengekomen.

Artikel 24. Categorieën van Betrokkenen en soort persoonsgegevens

- 24.1. Met behulp van de Software worden de persoonsgegevens enkel door Triadent in opdracht van de Klant opgeslagen, zodat de Klant op ieder gewenst moment toegang kan krijgen tot de persoonsgegevens en persoonsgegevens kan kopiëren naar zijn eigen systeem.
- 24.2. Triadent verwerkt in opdracht van de Klant van de volgende categorieën van Betrokkenen de volgende persoonsgegevens:
 - a. Van Patiënten: Voornaam, achternaam, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, BSN en medische gegevens. Bij medische gegevens gaat het in het bijzonder om de klacht die de Patiënt heeft m.b.t. zijn gebit en medicijngebruik;
 - b. Van Gebruikers: Inloggegevens.
- 24.3. De persoonsgegevens van een Patiënt worden door de Patiënt op de website van de Tandartspraktijk middels de Software ingevuld of de Gebruiker vult de persoonsgegevens van een Patiënt middels de Software in naar aanleiding van (telefonisch) contact met een Patiënt.
- 24.4. Triadent zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door de Klant is vastgesteld.
- 24.5. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant dat het soort persoonsgegevens dat Triadent in opdracht van de Klant verwerkt en dat de categorieën van Betrokkenen en verwerkingsdoeleinden tussen Partijen middels een overeenkomst of overige rechtshandeling zijn vastgelegd.
- 24.6. Indien het soort persoonsgegevens, de categorieën van Betrokkenen en/of de verwerkingsdoeleinden wijzigen, dan dient de Klant Triadent daarvan Schriftelijk op de hoogte te stellen. Triadent is niet verantwoordelijk voor verwerkingsdoeleinden die niet door de Klant aan Triadent kenbaar gemaakt zijn.
- 24.7. Voor het weergeven van de statistieken in het Online Dashboard worden de persoonsgegevens anoniem verwerkt.

Artikel 25. Verantwoordelijkheden van de Klant

- 25.1. De Klant staat ervoor in dat:
 - a. De Klant een wettelijke grondslag heeft om de persoonsgegevens te verwerken;
 - b. Ten aanzien van de Betrokkenen de verwerking behoorlijk en transparant is;
 - c. De inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden;
 - d. De Klant de Betrokkenen alle wettelijke verplichte informatie verstrekt omtrent het verwerken van persoonsgegevens, bijvoorbeeld middels een duidelijk omschreven privacy beleid. Indien de Patiënt op de website van de Tandartspraktijk middels de Software persoonsgegevens invult, dan dient bij de invulvelden een link te staan naar het privacy beleid;
 - e. De Klant, indien de Klant daartoe ingevolge de AVG verplicht is, een register bijhoudt met de verwerkingsactiviteiten;
 - f. Persoonsgegevens niet langer worden opgeslagen door de Klant dan wettelijk is toegestaan.
- 25.2. De Klant vrijwaart Triadent voor aanspraken en claims die voortvloeien uit het niet nakomen van de bovengenoemde verplichtingen.
- 25.3. De Klant garandeert dat hij van de Betrokkene, van wie hij de bijzondere persoonsgegevens verwerkt, uitdrukkelijk toestemming heeft verkregen voor de verwerking van zijn bijzondere persoonsgegevens voor een of meer welbepaalde doeleinden of dat er sprake is van een wettelijke uitzondering waarbij het verwerken van bijzondere persoonsgegevens is toegestaan.
- 25.4. Handelt de Klant in strijd met de AVG, dan is de Klant aansprakelijk voor alle schade die Triadent daardoor lijdt. Onder schade dient o.a. te worden verstaan opgelegde boetes.

Artikel 26. Verwerking

- 26.1. Triadent zal de persoonsgegevens in het kader van en gedurende de Overeenkomst verwerken.
- 26.2. De verwerking zal door Triadent worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.

- 26.3. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zal Triadent zorgdragen voor de naleving van de AVG.
- 26.4. Triadent verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de Klant, overeenkomstig diens Schriftelijke instructies en onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Triadent is niet verantwoordelijk voor de verzameling van de persoonsgegevens door de Klant.
- 26.5. Triadent heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens en neemt geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens komt nimmer bij Triadent te berusten. De Klant is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. De Klant heeft en houdt volledige zeggenschap over de persoonsgegevens.
- 26.6. In het geval Triadent persoonsgegevens verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte, zullen deze slechts worden verwerkt in landen met een adequaat beschermingsregime die passende waarborgen bieden en waar Betrokkenen over afdwingbare rechten en doeltreffende rechtsmiddelen beschikken.
- 26.7. Triadent zal de Klant onverwijld informeren indien een daartoe bevoegde (overheids)instantie een op de wet gebaseerd verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan. Indien Triadent op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, dan verifieert Triadent de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker en informeert hij onmiddellijk, zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, de Klant ter zake.
- 26.8. Triadent verplicht zich tot geheimhouding van de persoonsgegevens, tenzij Triadent krachtens de wet gehouden is tot bekendmaking of mededeling van de persoonsgegevens.

Artikel 27. Rechten van Betrokkenen en nakoming van de AVG

- 27.1. In het geval dat een Betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens richt aan Triadent, of enig ander recht wenst uit te oefenen, dan stelt Triadent de Klant daarvan op de hoogte. De Klant dient het verzoek van de Betrokkene i.v.m. zijn persoonsgegevens zelf in behandeling te nemen en is derhalve zelf verantwoordelijk voor bijvoorbeeld het op verzoek van de Betrokkene wissen, aanpassen of verstrekken van de persoonsgegevens of het beëindigen of beperken van de verwerking van de persoonsgegevens van de Betrokkene.
- 27.2. Triadent verleent de Klant volledige medewerking om te voldoen aan de verplichtingen die de Klant heeft op grond van de AVG, waaronder het verlenen van bijstand bij het vervullen door de Klant van zijn plichten indien een Betrokkene een recht uitoefent i.v.m. de persoonsgegevens dat volgt uit de AVG en de plichten die de Klant heeft op grond van artikel 32 t/m 36 AVG.

Artikel 28. Sub-verwerkers

- 28.1. Middels het aangaan van de Overeenkomst met Triadent gaat de Klant ermee akkoord dat Triadent een derde partij kan inschakelen bij het uitvoeren van de Overeenkomst, deze derde partij in opdracht van Triadent persoonsgegevens verwerkt en deze derde partij derhalve dient te worden aangemerkt als een sub-verwerker, zoals een hostingbedrijf.
- 28.2. Triadent zal met zijn sub-verwerker een overeenkomst aangaan waarin de sub-verwerker wordt gebonden aan minimaal dezelfde plichten die Triadent overeenkomstig deze algemene voorwaarden jegens de Klant heeft of deze plichten volgen uit een rechtshandeling tussen Triadent en de sub-verwerker, zoals uit de algemene voorwaarden van de sub-verwerker.

Artikel 29. Beveiligingsmaatregelen

- 29.1. Triadent neemt alle benodigde technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.
- 29.2. De volgende beveiligingsmaatregelen worden o.a. genomen door Triadent:
- Het gebruiken van beveiligde systemen met sterke wachtwoorden om toegang door onbevoegden tot systemen te voorkomen;
 - Het gebruik van tweestapsverificatie;
 - Een afgesloten server;

- d. De website waarop het Online Dashboard beschikbaar is beschikt over een SSL-certificaat;
 - e. Data wordt versleuteld opgeslagen en versleuteld gecommuniceerd;
 - f. Het geregeld uitvoeren van beveiligingsupdates.
- 29.3. Indien beveiligingsmaatregelen wijzigingen ondergaan, dan stelt Triadent de Klant in kennis van deze wijzigingen.
- 29.4. De Klant stelt enkel persoonsgegevens aan Triadent ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.
- 29.5. Triadent verschaft de Klant alle informatie die voor de Klant nodig is om vast te stellen dat Triadent zijn verplichtingen die volgen uit deze algemene voorwaarden nakomt. Triadent handelt alle verzoeken om inlichtingen van de Klant met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens vlot en behoorlijk af.
- 29.6. Indien in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling noodzakelijk is, dan zal Triadent daaraan zijn medewerking verlenen.

Artikel 30. Audit

- 30.1. De Klant is gerechtigd om gedurende de Overeenkomst de beveiligingsmaatregelen van Triadent m.b.t de persoonsgegevens door een onafhankelijke ICT-deskundige te laten toetsen door middel van een audit. De Klant stelt Triadent Schriftelijk minimaal 2 weken voorafgaand aan de audit ervan op de hoogte dat een audit uitgevoerd gaat worden en van de partij die de audit uitvoert. De onafhankelijke ICT-deskundige dient door de Klant middels een geheimhoudingsverklaring worden verplicht vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens waarvan hij tijdens de audit toegang tot krijgt geheim te houden.
- 30.2. De kosten voor de audit zijn voor rekening van de Klant, waaronder de kosten van de onafhankelijke ICT-deskundige en de uren die medewerkers van Triadent maken in het kader van de audit.
- 30.3. Triadent garandeert zijn medewerking te verlenen aan de audit. De uitkomst van de audit wordt door Partijen gezamenlijk besproken om te komen tot een eventueel verbeterplan als daartoe aanleiding zou zijn.

Artikel 31. Beveiligingsincident

- 31.1. Triadent tracht er alles aan te doen dat binnen zijn macht ligt om Beveiligingsincidenten te voorkomen. Ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen kan Triadent niet garanderen dat er geen Beveiligingsincident zich voordoet.
- 31.2. Indien zich i.v.m. het verwerken van persoonsgegevens een Beveiligingsincident heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens van gevoelige aard zijn gelekt of waardoor om een andere reden sprake is van een ernstig nadelig gevolg voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens, dan zal Triadent de Klant daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 48 uur in kennis stellen. De Klant dient zelf te beoordelen of er sprake is van een dermate ernstig Beveiligingsincident dat melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens verplicht is en is zelf verantwoordelijk voor het tijdig melden van een ernstig Beveiligingsincident.
- 31.3. Triadent verstrekt de Klant tijdig alle informatie omtrent het Beveiligingsincident in verband met persoonsgegevens waarom de Klant verzoekt of waarvan Triadent weet of redelijkerwijs behoort te weten dat die informatie voor een correcte naleving van de voor de Klant als zodanig uit de AVG voortvloeiende verplichtingen ter zake van een Beveiligingsincident in verband met persoonsgegevens van belang is of kan zijn.
- 31.4. Triadent treft onverwijld nadat hij een Beveiligingsincident in verband met persoonsgegevens heeft ontdekt, alle redelijkerwijs te verlangen maatregelen ter voorkoming of beperking van nadelige gevolgen voor de bescherming van de persoonsgegevens.
- 31.5. Indien er sprake is van een Beveiligingsincident dat ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de Betrokkenen, dan dienen de Betrokkenen daarvan op de hoogte te worden gesteld, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. De Klant is verantwoordelijk voor het beoordelen of er sprake is van een Beveiligingsincident zoals hierboven omschreven en voor het melden van een dergelijk Beveiligingsincident aan de Betrokkenen. Indien Triadent daartoe op basis van wet- en regelgeving verplicht is, zal hij zijn medewerking verlenen aan het informeren van de Betrokkenen.

Artikel 32. Medewerkers van Triadent en ingeschakelde derden

- 32.1. Een medewerker van Triadent en een door Triadent ingeschakelde derde heeft enkel toegang tot die persoonsgegevens die voor de betreffende medewerker resp. derde strikt noodzakelijk zijn om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Toegangsrechten van een medewerker van Triadent en van een ingeschakelde derde worden direct geblokkeerd als toegang tot de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst niet meer noodzakelijk is dan wel als een medewerker resp. derde niet meer werkzaam is bij/voor Triadent.
- 32.2. Triadent legt de (geheimhoudings)plichten die hij ingevolge deze algemene voorwaarden en de AVG heeft op aan zijn medewerkers en aan ingeschakelde derden.

Artikel 33. Terbeschikkingstelling en wissen van persoonsgegevens

- 33.1. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Triadent naargelang de keuze van de Klant de persoonsgegevens wissen of de persoonsgegevens aan de Klant verstrekken en daarna de persoonsgegevens wissen, tenzij Triadent op basis van de wet verplicht is de persoonsgegevens te bewaren.
- 33.2. Triadent heeft het recht de kosten voor het verstrekken van de persoonsgegevens aan de Klant in rekening te brengen.
- 33.3. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant te voldoen aan de wettelijke bewaartermijn(en) ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 34. Aansprakelijkheid

- 34.1. Indien de Klant de Software niet correct gebruikt en/of handelingen met gebruikmaking van de Software verricht die in strijd zijn met de AVG en/of andere regelgeving waarin eisen aan het verwerken van persoonsgegevens worden gesteld, dan is Triadent daarvoor niet aansprakelijk. Triadent is nimmer verantwoordelijk voor boetes die aan de Klant worden opgelegd i.v.m. de verwerking van persoonsgegevens.
- 34.2. Indien Triadent gehouden is een schadevergoeding aan een of meerdere Betrokkenen te betalen wegens inbreuk op de AVG, dan heeft Triadent een verhaalsrecht op de Klant en is de Klant verplicht deze schade aan Triadent te vergoeden, met uitzondering van de schade ontstaan doordat Triadent niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG of doordat Triadent buiten of in strijd met de instructies van de Klant heeft gehandeld.
- 34.3. Indien Triadent jegens de Klant aansprakelijk mocht zijn i.v.m. de verwerking van persoonsgegevens, dan is de aansprakelijkheid van Triadent te allen tijde beperkt tot hetgeen is opgenomen in artikel 15.10 van deze algemene voorwaarden.
- 34.4. Aansprakelijkheid aan de zijde van Triadent wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van dit hoofdstuk van deze algemene voorwaarden ontstaat pas op het moment dat de Klant Triadent een Schriftelijke ingebrekestelling heeft gestuurd waarin duidelijk de tekortkoming van Triadent wordt omschreven en Triadent een redelijke termijn wordt gegeven alsnog na te komen en Triadent toerekenbaar aan deze ingebrekestelling geen gehoor heeft gegeven.