

Algemene Voorwaarden van Valert

Ten behoeve van zorgverzekeraars Wlz-uitvoerder, zorginstellingen, Zorgverzekeraars Nederland, Vektis of andere partijen.

Van: Valert, Sparrenheuvel 16, Gebouw B, gevestigd en kantoorhoudend te Zeist, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 28114927.

Deel 1: Inleidende bepalingen

1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, levering en/of overeenkomst tussen Valert en de Wederpartij, tenzij expliciet en schriftelijk door Partijen is overeengekomen op welke onderdelen hiervan zal worden afgeweken.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere aanbieding, offerte, levering en/of overeenkomst van Valert, waarbij voor de uitvoering derden (dienen te) worden betrokken.

2. Begripsbepaling

Alle in deze algemene voorwaarden met een hoofdletter geschreven begrippen hebben de betekenis zoals opgenomen in artikel 2. Alle definities kunnen daarbij zowel in het enkelvoud als in het meervoud worden gehanteerd.

- 2.1 **Valert:** Valert, gevestigd en kantoorhoudend te Zeist.
- 2.2 **Dag:** kalenderdag.
- 2.3 **Dienst:** de door Valert nader omschreven en te leveren prestatie(s), alsmede de concreet benoemde eventuele rechten daarop en de daarbij horende materialen en/of documentatie.
- 2.4 **Feestdagen:** de algemeen erkende feestdagen als bepaald of hieraan gelijkgesteld in de Algemene termijnenwet en eventueel andere tijdig via de website (www.Valert.org) met Feestdagen gelijkgestelde Dagen.
- 2.5 **Gegevens:** (persoons)gegevens, alsmede statistische zorg(gebruik) gerelateerde gegevens, mutatiegegevens, registratiedata en overige gegevens waarover Valert beschikt respectievelijk toegang tot heeft.
- 2.6 **Klacht:** schriftelijk (mail of brief) geuite ontevredenheid over de wijze waarop een dienst is verleend, een product is geleverd en/of een persoon zijn of haar taak/taken heeft uitgevoerd.
- 2.7 **Offerte:** een schriftelijk aanbod van Valert aan Wederpartij betreffende het beschikbaar stellen van de dienst.
- 2.8 **Partijen:** Wederpartij en Valert.

- 2.9 **Serviceperiode:** de periode waarbinnen de Dienst wordt geleverd.
- 2.10 **Wederpartij:** zorgverzekeraar, Wlz-uitvoerder, zorginstellingen, Zorgverzekeraars Nederland, Vektis of andere derden die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden heeft aanvaard.
- 2.11 **Werkdagen:** alle kalenderdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van de zaterdag, zondag en feestdagen.

Deel 2: Het aangaan en beëindigen van een overeenkomst

3. Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Tenzij schriftelijk expliciet anders is aangegeven, is een aanbieding en/of offerte van Valert aan de Wederpartij vrijblijvend van aard en heeft deze een geldigheid van dertig Dagen, gerekend vanaf de datum dagtekening van de aanbieding respectievelijk offerte.

4. Ingangsdatum, duur en beëindiging van de overeenkomst

- 4.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1, gaat een overeenkomst in op het moment waarop een aanbod (via een offerte of overeenkomst) door de ene Partij kenbaar wordt gemaakt aan de andere Partij en de ontvangende Partij schriftelijk kenbaar heeft gemaakt aan de aanbiedende Partij dat zij dit aanbod heeft aanvaard.
- 4.2. Een overeenkomst tussen Partijen wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij expliciet en schriftelijk wordt overeengekomen dat de overeenkomst voor een bepaalde tijd wordt aangegaan.
- 4.3. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd eindigt door schriftelijke opzegging aan de andere Partij. De opzeggende Partij neemt daarbij een opzegtermijn van tenminste drie kalendermaanden in acht.
- 4.4. De overeenkomst eindigt of wordt tussentijds ontbonden:
 - van rechtswege: door volbrenging van hetgeen waartoe Partijen zich hebben verplicht;
 - na onderlinge schriftelijke instemming;
 - indien er zich één of meer omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat een ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van (één of beide) Partij(en) kan worden verwacht. Partijen treden in voorkomend geval hierover eerst zo spoedig mogelijk in overleg;

- optioneel voor Partijen: indien één van de Partijen in overmacht verkeert en deze situatie minstens twee aaneengesloten maanden voortduurt. Onder overmacht wordt in deze datgene verstaan wat daaronder in wet- en regelgeving wordt begrepen;
 - indien voor één van de Partijen surseance van betaling of faillissement is aangevraagd;
 - indien een daartoe bevoegde instantie opdracht geeft;
 - indien Valert de van toepassing zijnde algemene voorwaarden wijzigt en de Wederpartij op grond van het bepaalde in artikel 7 lid 2 de overeenkomst wenst te beëindigen;
 - in de overige tussen Partijen overeengekomen situaties.
- ## 5. Uitvoering van de overeenkomst
- 5.1 Indien Valert op grond van mondelinge afspraken met de Wederpartij voorafgaand aan de ondertekening van een overeenkomst reeds met de uitvoering van de werkzaamheden begint, wordt verondersteld dat dit geschiedt overeenkomstig de bepalingen in deze algemene voorwaarden en hetgeen Partijen schriftelijk overeen wensen te komen.
- 5.2 Valert zal hetgeen is overeengekomen naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 5.3 Voor zover de Wederpartij de leverancier is van de Gegevens, draagt zij er zorg voor dat deze Gegevens overeenkomstig de onderling afgesproken voorwaarden en specificaties aan Valert worden verstrekt. Indien de Wederpartij de overeengekomen Gegevens niet tijdig aan Valert verstrekt, heeft Valert het recht de uitvoering van de overeenkomst zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist op te schorten en/of de in voorkomend geval uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten overeenkomstig gebruikelijke tarieven bij de Wederpartij in rekening te brengen.
- 5.4 Partijen zijn verplicht, voor zover dit van toepassing is en dit in redelijkheid van hen verlangd kan en mag worden, er zorg voor te dragen dat alle, voor de uitvoering van de overeenkomst, door of namens hen aan de andere Partij ter beschikking gestelde zaken (alsmede de Gegevens):
- rechtmatig zijn verkregen en aan de andere Partij zijn verstrekt, juist en volledig zijn en dat deze voldoen aan de onderling afgesproken specificaties;
 - door Valert, op grond van de geldende wet- en regelgeving, voor het/de voorgenomen doeleinde(n) verwerkt mogen worden, zoals tussen Partijen is of wordt overeengekomen.
- 5.5 Partijen blijven steeds zelf verantwoordelijk conform wet- en regelgeving te handelen, ongeacht de hoedanigheid waarin zij de ter beschikking gestelde zaken, als bedoeld in lid 4, verwerken.
- 5.6 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Valert de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist, alleen in overleg opschorten totdat de Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en dit schriftelijk kenbaar heeft gemaakt aan Valert.
- 5.7 De termijnen die Partijen (tussentijds) overeenkomen zijn geen fatale termijnen, tenzij Partijen vooraf onderling nadrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. Valert is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen, die vanwege omstandigheden voorvallend aan de zijde van de Wederpartij, die zich, na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Valert gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als (een deel van de) programmatuur niet is geaccepteerd door de Wederpartij en/of als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Valert en de Wederpartij zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 5.8 Indien in een aanbieding, offerte en/of overeenkomst voor de uitvoering van werkzaamheden een bepaald persoon is genoemd, is en blijft Valert gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meerdere andere personen met vergelijkbare kwalificaties, zonder dat in voorkomend geval Valert van wanprestatie kan worden beschuldigd. Valert zal de Wederpartij in voorkomend geval hierover telkens tijdig informeren. Het in de eerste volzin bepaalde is niet van toepassing als de Wederpartij tijdig, schriftelijk en met gegronde bezwaren heeft aangegeven bezwaar te maken tegen de voorgenomen vervanging.
- 5.9 Indien Wederpartij een non-conformiteit in een product of Dienst constateert, dient zij dit binnen redelijke termijn schriftelijk te melden bij Valert.
- 5.10 Indien redelijkerwijs te verwachten valt dat een wijziging in de Dienst technische of operationele consequenties zal hebben voor Wederpartij, zal Valert aan Wederpartij de planning ten aanzien van de implementatie van de wijziging meedelen.
- 5.11 Valert is gerechtigd de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen indien dit nodig is in verband met het aanbrengen van wijzigingen als gevolg van onderhoud en storingen. Geplande wijzigingen zullen worden

- uitgevoerd volgens de procedures en service window die zijn opgenomen in de SLA.
- 5.12 Indien Valert voor de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens moet verwerken, neemt zij daarbij het bepaalde in artikel 9 in acht, alsmede hetgeen Partijen via andere rechtshandelingen in dit kader tezamen overeenkomen.
- ## 6. Wijziging van de overeenkomst
- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van een overeenkomst blijkt dat er voor een behoorlijke en/of rechtmatige uitvoering van hetgeen is overeengekomen een aanpassing van betreffende overeenkomst noodzakelijk is, dan wel als een bevoegde instantie daartoe opdracht en/of aanleiding geeft, zullen Partijen hierover zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden en de overeenkomst, voor zover dit redelijk en billijk is en van de ander verlangd kan en mag worden, dienovereenkomstig aanpassen. Als niet voldaan kan worden aan de voorwaarden voor aanpassing van de overeenkomst, als benoemd in de eerste volzin, zijn Partijen gerechtigd zich te beroepen op het bepaalde in artikel 4 lid 4 derde en/of zesde bullet.
- 6.2 Indien Partijen een wijziging in en/of aanvulling op de overeenkomst beogen, geven Partijen daaraan geen uitvoering dan nadat de voorgenomen wijziging(en) op de betreffende overeenkomst tussen Partijen schriftelijk (dit kan per e-mail zijn) is/zijn overeengekomen.
- 6.3 Partijen zijn gerechtigd een verzoek tot wijziging van een overeenkomst van de andere Partij te weigeren, indien zij daartoe gewichtige redenen hebben.
- 6.4 Indien Valert op verzoek of met voorafgaande instemming van de Wederpartij werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Wederpartij worden vergoed op basis van een door Partijen op te stellen en goed te keuren offerte. Van meerwerk is eveneens sprake indien op verzoek van de Wederpartij een systeemanalyse, een ontwerp en/of specificaties worden uitgebreid en/of gewijzigd. Valert is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 6.5 De Wederpartij aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 4 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Partijen kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor de Wederpartij nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 6.6 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Valert de Wederpartij altijd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties. Valert voert de werkzaamheden pas uit na goedkeuring en opdracht van de Wederpartij.
- 6.7 Bij de ter beschikking stelling van de Dienst wordt (deels) gebruik gemaakt van toeleveranciers. Indien Valert door leverancier(s) genoodzaakt wordt om vanwege technische of andere redenen (i) (één of meer functionaliteiten van) de Dienst te wijzigen of (ii) (één of meer functionaliteiten van) de Dienst te beëindigen, zal zij eerst in overleg treden met Wederpartij om de impact hiervan te bespreken.
- ## 7. Wijziging van de Algemene Voorwaarden
- 7.1 Valert is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Valert is verplicht de Wederpartij hierover tenminste drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de wijzigingen schriftelijk (dit kan per e-mail zijn) in kennis te stellen.
- 7.2 Wederpartij wordt geacht te hebben ingestemd met de in lid 1 bedoelde wijziging(en) indien Wederpartij niet schriftelijk voor de datum waarop de betreffende wijziging(en) ingaat respectievelijk ingaan heeft aangegeven protest aan te tekenen tegen de voorgenomen wijziging(en). Indien de Wederpartij tijdig protesteert, als bedoeld in de eerste volzin, zal de overeenkomst eindigen op de datum waarop de voorgenomen wijziging(en) zullen ingaan, tenzij Partijen tijdig en schriftelijk onderling anders overeenkomen.
- 7.3 Tenzij schriftelijk anders tussen Partijen is overeengekomen is steeds de vigerende versie van deze algemene voorwaarden van toepassing.
- ## Deel 3: Betalingsvoorwaarden
- ### 8. Facturatie en betaling
- 8.1 Begrotingen, kosten en prijzen in aanbiedingen, offertes en overeenkomsten zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij expliciet schriftelijk anders is aangegeven.
- 8.2 Valert is gerechtigd, binnen het in de overeenkomst of de offerte begrote totaalbedrag, bestedingswisselingen aan te brengen tussen de onderscheiden (kosten)posten. Wanneer er verhoudingsgewijs sprake is van grote wisselingen zal de Wederpartij hierover in kennis worden gesteld.

- 8.3 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan twee aaneengesloten maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
- 8.4 Valert is gerechtigd de begrote kosten en/of tarieven gedurende de uitvoering van de overeenkomst aan te passen en deze over de dan nog te verrichten werkzaamheden door te berekenen, indien Valert, op grond van één of meerdere wettelijke bepalingen daartoe verplicht is. Valert is in voorkomende situatie(s) gehouden de Wederpartij hierover zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Indien Wederpartij zich niet in deze wijziging(en) kan vinden is zij gerechtigd de overeenkomst om die reden op te zeggen per datum intreding van de voorgenomen wijziging(en).
- 8.5 Indien tussen Partijen wordt overeengekomen dat Valert factureert op basis van nacalculatie, is Valert, voor zover dit redelijk en billijk is en altijd alleen in overleg en met instemming van Wederpartij, gerechtigd alle aantoonbaar hogere kosten, welke Valert noodzakelijkerwijs heeft moeten maken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, bij de Wederpartij in rekening te brengen.
- 8.6 Betaling van de aan de Wederpartij verstrekte factuur dient te geschieden binnen dertig Dagen na factuurdatum.
- 8.7 Betalingen dienen plaats te vinden zonder korting en/of verrekening, tenzij tussen Partijen vooraf en in onderling overleg anders wordt overeengekomen.
- 8.8 Indien het verschuldigde bedrag door (of namens) de Wederpartij niet binnen dertig Dagen na de factuurdatum wordt voldaan en zij geen gerechtvaardigd beroep heeft gedaan op overmacht, een inhoudelijke onjuistheid van de factuur of een aan haar toekomende opschortingsgrond, zal Valert Wederpartij hiervoor een betalingsherinnering sturen. Indien Wederpartij ook naar aanleiding van deze herinnering niet betaald, zal Valert haar een ingebrekestelling sturen. Voldoet Wederpartij ook niet aan de in die gebrekestelling benoemde termijn aan haar verplichting(en), dan raakt Wederpartij 'in verzuim' en is Valert gerechtigd over het verschuldigde bedrag, de wettelijke handelsrente, zoals deze is vastgesteld door De Nederlandsche Bank, door te berekenen aan Wederpartij.
- 8.9 Indien Wederpartij ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het totaal verschuldigde bedrag te voldoen, is Valert gerechtigd de vordering uit handen te geven, in welk geval Wederpartij naast de verschuldigde wettelijke rente bovendien de volledige vergoeding van de buitengerechtigde kosten, verschuldigd is. De berekening vindt daarbij plaats conform de Wet Normering Buitengerechtigde Incassokosten. Het in de eerste volzin bepaalde is niet van toepassing in situaties van overmacht, noch wanneer Wederpartij terecht gebruik maakt van een aan haar toekomend opschortingsrecht.
- 8.10 Indien betaling ook nadat Wederpartij in verzuim is geraakt, zij niet in overmacht verkeert of aan haar een opschortingsrecht toekomt, uitblijft, zullen partijen in overleg treden om tot een regeling te komen. Indien een regeling uitblijft en evenzo de betaling van de openstaande factur(u)r(en) inclusief eventueel verschuldigde wettelijke rente en buitengerechtigde kosten, dan kan Valert de levering van hetgeen is overeengekomen opschorten. Indien de Wederpartij in verzuim is geraakt heeft Valert het recht de overeenkomst te beëindigen. Valert behoudt ook dan het recht dat Wederpartij de openstaande factuur/facturen betaald, inclusief eventuele bijkomende kosten.
- 8.11 Door Wederpartij gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en (buitengerechtigde) kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan.

Deel 4: De verwerking van gevoelige gegevens, waaronder de verwerking van persoonsgegevens en beveiliging

9. De verwerking van persoonsgegevens

- 9.1 Onder (de verwerking van) persoonsgegevens verstaat Valert hetgeen daarover wordt verstaan in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 9.2 Valert treedt, ten aanzien van de door Valert uitgevoerde verwerkingen van de persoonsgegevens die op in de hoedanigheid van verwerker, in de zin van de Europese Algemene verordening voor de gegevensbescherming (AVG), voor de zorgverzekeraar(s), Wlz-uitvoerders en/of zorgaanbieders die hiervoor de verwerkingsverantwoordelijke zijn, in de zin van die verordening¹.
- 9.3 Indien Valert het voornemen heeft een verwerking van persoonsgegevens, die zij uitvoert in de hoedanigheid

¹ De begrippen 'verwerker' en 'verwerkingsverantwoordelijke' dienen in het vervolg van deze algemene voorwaarden en al de overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of worden verklaard, gedefinieerd te worden als bedoeld in de AVG.

- van (sub)verwerker, aan een derde partij uit te besteden en Wederpartij voor die verwerking de verwerkingsverantwoordelijke is, dan zal Valert voorafgaand aan de uitbesteding van deze verwerking van persoonsgegevens schriftelijk toestemming vragen aan de Wederpartij.
- 9.4 Partijen dragen er zorg voor dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken Gegevens in acht worden genomen en dat alle noodzakelijke meldingen, voor zover Partijen daarvoor de juridisch aangewezen Partij zijn, worden verricht.
- 9.5 Indien Valert, op grond van een (voorgenomen) overeenkomst met de Wederpartij, een verwerking van persoonsgegevens dient uit te (gaan) voeren waarvoor de Wederpartij (mede) de verwerkingsverantwoordelijke is, zal Valert op grond van de onderlinge informatie-uitwisselingen, haar expertise en in goed overleg met Wederpartij, een offerte opstellen en daarin de voorgenomen verwerking(en) beschrijven. Valert zal hierbij eveneens de te verwerken categorieën (persoons)gegevens beschrijven, als mede de grondslag voor de verwerking en de partijen aan wie welke soorten (persoons)gegevens zullen worden geleverd. De door Valert verstrekte beschrijving betreft een voorstel. Indien Wederpartij met de offerte respectievelijk de beschrijving instemt, beschouwen Partijen de beschrijving van de verwerking als een instructie van de zijde van de Wederpartij aan Valert en dient deze te worden opgevat als een (onderdeel van een) bewerkersovereenkomst, als bedoeld in de van toepassing zijnde privacywet- en regelgeving. Wederpartij heeft hierbij het recht en de plicht vanuit haar rol als verwerkingsverantwoordelijke om te beoordelen of de offerte in combinatie met deze algemene voorwaarden voldoet aan de eisen die de wetgever aan een bewerkersovereenkomst stelt.
- 9.6 De Wederpartij vrijwaart Valert voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt, in opdracht van Wederpartij, tenzij de Wederpartij bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Valert toerekenbaar zijn. Partijen vrijwaren elkaar als zij aansprakelijk zijn voor schade die derden lijden, als gevolg van de uitvoering van de overeenkomst, en waarvoor de andere Partij wordt aangesproken.
- 9.7 Valert verwerkt geen persoonsgegevens buiten de Europese Unie, tenzij Wederpartij Valert anders opdraagt.
- 9.8 Valert mag de vertrouwelijke Gegevens alleen aan derden verstrekken indien Wederpartij hiervoor haar schriftelijke toestemming heeft verstrekt.
- 9.9 Wederpartij verzoekt om vernietiging van de onder de overeenkomst verkregen vertrouwelijke Gegevens is het Valert verboden een kopie, samenvatting of onderdeel van de vertrouwelijke Gegevens in welke vorm dan ook te houden, tenzij een wettelijke bewaarplicht zich specifiek hier tegen verzet. Valert informeert Wederpartij in dat geval om welke Gegevens het gaat, hoe lang en op welke wijze Valert deze Gegevens zal bewaren en op grond waarvan.]
- ## 10. De verwerking van concurrentie- en mededingingsgevoelige Gegevens en informatie
- 10.1 Partijen dragen er zorg voor dat de wet- en regelgeving en/of afspraken, met betrekking tot de verwerking van concurrentie- en mededingingsgevoelige Gegevens en informatie, stipt in acht wordt/worden genomen en dat meldingen, voor zover deze van toepassing zijn, tijdig worden verricht door de juridisch daarvoor verantwoordelijke Partij.
- 10.2 Indien Wederpartij data van derden verstrekt aan Valert of anderzijds de opdracht aan Valert verstrekt tot het verwerken van data van derden, dan is Wederpartij verantwoordelijk voor het rechtmatige gebruik van deze data. Wederpartij zorgt ervoor dat Valert na het aangaan van de overeenkomst tijdig toestemming heeft ontvangen om deze data te verwerken. Valert zal Wederpartij zo spoedig mogelijk informeren als in voorkomende situatie(s) nog geen passende toestemming van de derde partij(en) is verkregen.
- ## 11. Informatiebeveiliging
- 11.1 Valert treft passende technische en organisatorische maatregelen om de Gegevens en informatie te beveiligen tegen verlies en enige vorm van onrechtmatige verwerking. Hierbij houdt Valert rekening met de stand van de techniek, de kosten van de tenuitvoerlegging en let zij op de risico's die verbonden zijn aan de verwerking en de aard die de te beschermen Gegevens en informatie vereist.
- 11.2 Partijen hebben de verplichting om de Gegevens en informatie, indien deze naar haar aard vertrouwelijk zijn ook vertrouwelijk te behandelen en alle (interne) maatregelen te nemen, waaronder maatregelen van adequate elektronische beveiliging, om te zorgen dat deze vertrouwelijkheid gewaarborgd blijft.
- 11.3 Indien Valert door middel van een (technische) bescherming de informatie, het product en/of de Dienst heeft beveiligd, is het de Wederpartij (noch een door haar ingeleende derde partij) niet toegestaan deze

- beveiliging te verwijderen, te wijzigen en/of te ontwijken.
- 11.4 Beveiligingsrisico's en -incidenten:
- **Algemeen:** Valert neemt doorlopend passende organisatorische en technische maatregelen om beveiligingsrisico's te monitoren en de beveiligingsmaatregelen daarop af te stemmen. De organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen zijn er tevens op gericht beveiligingsincidenten te voorkomen en te monitoren of deze hebben plaatsgevonden. Indien zich op enig moment toch een beveiligingsincident voordoet, zal Valert deze zo adequaat mogelijk analyseren en daarbij nagaan welke schade deze (mogelijk) heeft veroorzaakt, welke maatregelen nodig zijn om de schade te herstellen en/of erger te voorkomen en hoe in de toekomst soortgelijke incidenten kunnen worden voorkomen;
 - **Valert in de rol van verwerkingsverantwoordelijke:**
Indien zich een beveiligingsincident voordoet, waarbij (vermoedelijk) persoonsgegevens (van gebruikersaccounts) zijn betrokken die Valert in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, dan informeert zij Wederpartij daarover zo spoedig mogelijk na vaststelling als dit incident van invloed is op de uitvoering van de overeenkomst met Wederpartij;
 - **Valert in de rol van (sub)verwerker voor Wederpartij:**
Indien zich een beveiligingsincident voordoet, waarbij (vermoedelijk) persoonsgegevens zijn betrokken die Valert in de hoedanigheid van (sub)verwerker namens Wederpartij verwerkt, dan meldt Valert dit onverwijld, doch binnen 12 uur na ontdekking, bij de Wederpartij. De Wederpartij is verantwoordelijk voor de verdere afhandeling, waaronder de eventuele melding naar de toezichthouder.
- 11.5 Indien Partijen ten onrechte vertrouwelijke Gegevens ontvangen van de andere Partij of daartoe inzage krijgen, zijn zij gehouden de andere Partij daarover onverwijld in kennis te stellen en haar medewerking te geven, voor zover dit in redelijkheid van haar verlangd kan en mag worden, bij het onderzoeken respectievelijk verhelpen van het incident.
- ## 12. Geheimhouding
- 12.1 'Vertrouwelijke Gegevens' zijn: alle door Valert in het kader van de overeenkomst ontvangen en/of gecreëerde informatie, Gegevens en gegevensbestanden van de Wederpartij en haar (potentiële) klanten met betrekking tot haar ondernemingsactiviteiten, processen, organisatie, (strategische) doelstellingen, (financiële) prognoses, analyses, studies, producten, tot een belanghebbende herleidbare knowhow, computersoftware, (ex-)medewerkers, sollicitanten, Valert's-klanten en relaties, andere persoonsgegevens en de overeenkomst ongeacht in welke vorm of wijze waarop deze zijn gemaakt of opgeslagen. Daarnaast zijn vertrouwelijke Gegevens, Gegevens die door een van de Partijen als vertrouwelijk zijn aangemerkt. De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie die algemeen bekend is of, na verloop van tijd wordt, zonder dat dit te wijten is aan een schending van het hier bedoelde.
- 12.2 Partijen zijn verplicht om de (persoons)gegevens en informatie, indien deze naar hun aard vertrouwelijk zijn ook vertrouwelijk te behandelen en alle (interne) maatregelen te nemen, waaronder maatregelen van adequate elektronische beveiliging, om te zorgen dat deze vertrouwelijkheid gewaarborgd blijft. Dit houdt tevens in dat ook de interne bekendmaking van de (persoons)gegevens en informatie binnen de organisatie van de Partijen redelijkerwijs zoveel mogelijk dient te worden beperkt tot die personen die naar aard en functie van deze (persoons)gegevens en informatie kennis moeten nemen.
- 12.3 (Persoons)gegevens en informatie dienen in ieder geval als vertrouwelijk te worden aangemerkt indien dit door één van de Partijen als zodanig schriftelijk is meegedeeld aan de andere Partij of dit voortvloeit uit de aard van de soort Gegevens en/of informatie of een wettelijk voorschrift.
- 12.4 De geheimhoudingsplicht, als bedoeld in dit artikel, geldt voor onbepaalde tijd. De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing als de informatie of Gegevens, waarop deze verplicht rust, op grond van een wettelijk bevel doorbroken moet worden en/of rechtmatig openbaar is geworden.
- 12.5 Valert zal schriftelijk vastleggen welke van haar medewerkers toegang hebben tot de door en namens Wederpartij aangeleverde Gegevens en de hiervoor bedoelde schriftelijke vastlegging telkens verwerken conform de aan deze verwerking gestelde eisen.
- ## Deel 5: Het gebruik van informatie, producten en diensten
- ## 13. Doelbinding
- 13.1 Onder doelbinding wordt verstaan het specifiek tussen Partijen overeengekomen toepassingsdoel waarvoor de Wederpartij de Dienst van Valert wenst te verkrijgen

- respectievelijk verkrijgt, dan wel waarvoor Wederpartij deze op grond van de wet mag verkrijgen en verwerken.
- 13.2 Tenzij de Wederpartij op grond van wet- en/of regelgeving ook andere rechten toekomen, verkrijgt de Wederpartij de Dienst met een strikte doelbinding en is zij niet gerechtigd deze te gebruiken buiten de doelbinding.
- 13.3 De doelbinding zal, alle omstandigheden in acht nemend, altijd zo beperkt als noodzakelijk is worden uitgelegd naar aard, omvang, Partijen en duur.
- 13.4 De Wederpartij verplicht zich om in elke publicatie van informatie of van bevindingen respectievelijk analyses die gebaseerd zijn op de informatie 'Valert <jaar>²' als bronvermelding op te nemen.
- 13.5 Indien het de Wederpartij is toegestaan de (persoons)gegevens en/of informatie geheel of gedeeltelijk te delen met een derde partij, zoals een partner, onderaannemer, andere zorgverzekeraar of Wlz-uitvoerder, dan is de Wederpartij verplicht er zorg voor te dragen dat (ook de overige verplichtingen die voortvloeien uit) de wet- en regelgeving op het gebied van onder meer de privacy en mededinging worden nagekomen en dat er niet ten onrechte (concurrentie)gevoelige Gegevens aan onbevoegden worden verstrekt.
- geleverde Gegevens. Valert besteedt de uiterste zorg aan de kwaliteit van deze Gegevens, het proces en de totstandkoming van de informatie, het product en/of de Dienst. Valert voert een aantal met Partijen afgesproken controles uit. Valert is echter niet aansprakelijk voor eventuele (gevolg)schade, van welke aard ook, als blijkt dat zij uitgegaan is van onjuiste en/of onvolledige aan haar verstrekte Gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Valert redelijkerwijs kenbaar had kunnen zijn.
- 15.2 Elke levering van informatie door Valert vindt plaats 'as is' en zonder dat Valert enige duiding, interpretatie (anders dan statistische) of conclusie aan de informatie heeft verbonden. Indien de Wederpartij de Gegevens en/of informatie gebruikt of voorziet van duiding(en), conclusie(s) of aanbeveling(en), dan wel beslissingen of publicaties hierop baseert, geschiedt dat geheel voor eigen rekening en risico. De Wederpartij dient desgevraagd onmiddellijk aan elke derde aan te geven dat dergelijke toevoegingen en/of handelingen niet van Valert afkomstig zijn.
- 15.3 Elk gebruik of iedere raadpleging van de Gegevens en/of informatie die Valert oplevert vindt plaats voor rekening en risico van de Wederpartij, tenzij Valert aantoonbaar fouten heeft gemaakt en dit toerekenbaar is aan Valert. Valert heeft haar uiterste zorg betracht bij het samenstellen van de informatie, doch verstrekt dienaangaande geen enkele garantie ten aanzien van 'fit for use', volledigheid of compleetheid. CHS garandeert de dienstverlening tot en met het STP (Service Termination Point)
- 15.4 Elk gebruik van de Gegevens en/of informatie en daarmee ook elke analyse, ieder advies of iedere conclusie die de Wederpartij hierop baseert, komt volledig voor rekening en risico van de Wederpartij, tenzij Valert aantoonbaar fouten heeft gemaakt en dit toerekenbaar is aan Valert of Valert niet oplevert hetgeen is overeengekomen.
- 15.5 Valert heeft zich verzekerd met een cybercrime-, beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Het verzekerde bedrag bedraagt € 1.000.000,- per aanspraak met een maximum van € 2.000.000,- per verzekeringsjaar.
- 15.6 Indien Valert aansprakelijk is voor schade, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrenst:
- Valert is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Valert is niet aansprakelijk voor eventuele indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door

Deel 6: Overige bepalingen

14. Recht van audit

- 14.1 Valert laat jaarlijks haar informatiebeveiliging beoordelen door een externe auditor. Valert verstrekt de bijbehorende assurance rapportage daarvan aan de overeengekomen stakeholders.
- 14.2 Daarnaast is de Wederpartij gerechtigd, periodiek en voor zover dit proportioneel en in redelijkheid van Valert verlangd kan en mag worden, via een door Valert en de Wederpartij erkende onafhankelijke derde partij, inzage te krijgen in de wijze waarop de verwerking wordt uitgevoerd respectievelijk de informatie, waartoe de Wederpartij geautoriseerd is, wordt samengesteld, dan wel welke methoden en technieken hiervoor zijn/worden gehanteerd. Tenzij schriftelijk anders is of wordt overeengekomen, komen de kosten in dit kader voor rekening van de Wederpartij.

15. Aansprakelijkheid en sancties

- 15.1 Valert is bij het genereren van de informatie, een product en/of Dienst afhankelijk van de aan haar

² Als 'jaar' dient hier het jaartal te worden vermeld welke is opgegeven door Valert.

- bedrijfsstagnatie bij de Wederpartij en/of een aan haar gerelateerde derde partij;
- de aansprakelijkheid van Valert, voor zover deze door haar verzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de op grond van deze verzekering gedane uitkering;
 - indien op grond van de verzekering in enig geval niet (meer) tot uitkering wordt overgegaan of schade niet door deze verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Valert beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
- 15.7 Valert is gerechtigd, zonder dat daarbij sprake is van wanprestatie en zij daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden, een Dienst op te schorten als dat met het oog op het opheffen of onderzoeken van een (vermoedelijke of waargenomen) inbreuk op de beveiliging noodzakelijk is, een ambtelijk bevel haar daartoe dwingt of andere te rechtvaardigen zwaarwegende belangen dit noodzakelijk maken. In voorkomende situaties zal Valert Wederpartij daarover onverwijld en via een passend medium in kennis stellen.
- ## 16. Intellectueel eigendom
- 16.1 Het is de Wederpartij niet toegestaan enige aanduiding in of bij Valert-producten omtrent auteursrecht, merk, handelsnaam en/of een aanduiding met betrekking tot andere rechten van intellectueel of industrieel eigendom uit de Diensten en/of producten te verwijderen of te wijzigen.
- 16.2 De Partijen dienen steeds al datgene te doen dat redelijkerwijs van hen verwacht mag worden om de eigendomsrechten van de andere Partij veilig te stellen.
- 16.3 Indien derden bij een Partij beslag leggen op zaken die aan de andere Partij toebehoren, dan is de Partij waarbij de beslaglegging plaatsvindt of heeft gevonden verplicht de rechthebbende Partij daarover zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
- 16.4 Valert behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen expertise en vakkennis ook voor andere onderzoeken respectievelijk bij andere projecten of opdrachten in te zetten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders tussen Partijen is overeengekomen.
- 16.5 Alle rechten van intellectueel en industrieel eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites of andere materialen, niet zijnde de data(bestanden) en analyses en/of Gegevens van Wederpartij en/of de rechthebbende, maar wel de ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Valert, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Indien Wederpartij rechten verkrijgt op de hiervoor bedoelde goederen, zijn dit, tenzij anders tussen Partijen is overeengekomen, uitsluitend tijdelijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten.
- 16.6 Valert mag na schriftelijke toestemming van Wederpartij gebruikmaken van het merk en de handelsnaam van de Wederpartij met het oog op marketingactiviteiten, onder welk gebruik ook begrepen wordt het plaatsen van het merk c.q. de handelsnaam van de Wederpartij op de website van Valert.
- ## 17. Rangorde in de van toepassing zijnde bepalingen
- 17.1 Indien er sprake is van een tegenstrijdigheid in de op een overeenkomst van toepassing zijnde bepalingen, dan geldt de hierna benoemde rangorde, waarbij het eerstgenoemde document voorgaat op het daarna genoemde document:
- de offerte respectievelijk overeenkomst waarin de specifieke verbintenissen zijn uitgewerkt;
 - raamovereenkomst;
 - deze algemene voorwaarden.
- 17.2 Indien er een tegenstrijdigheid bestaat tussen de oorspronkelijk door een Partij gevraagde doelbinding en de in dit kader door Partijen overeengekomen doelbinding (wat een door Partijen getekende offerte kan zijn), dan is de doelbinding als verwoord in de schriftelijk overeengekomen overeenkomst leidend.
- ## 18. Klachten
- 18.1 Klachten worden afgehandeld overeenkomstig de vigerende klachtenprocedure van Valert. Deze procedure is opgenomen in de SLA die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.
- 18.2 Indien een mogelijke Klacht gegrond is, zal Valert alles voor zover dit redelijk en billijk is in het werk stellen de oorzaak of aanleiding van de Klacht voor de Wederpartij op te lossen, tenzij dit voor Valert onmogelijk of inmiddels voor de Wederpartij aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient tijdig door de Wederpartij schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- ## 19. Overmacht
- 19.1 Overmacht situaties worden door Partijen zo spoedig mogelijk aan de andere Partij gemeld. Hierbij sluit Valert aan op de wet en/of jurisprudentie.
- 19.2 Partijen hebben het recht zich op overmacht te beroepen tenzij de omstandigheid die (verdere)

- nakoming verhindert intreedt nadat zij haar verbintenis(sen) al hadden moeten nakomen.
- 19.3 Indien bij het intreden van de overmacht al gedeel aan de verplichtingen is voldaan, of wel gedeeltelijk aan de verplichtingen kan worden voldaan, is deze Partij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren. De andere Partij is gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst. Dit geldt uitsluitend als het (reeds) uitgevoerde deel of het deel dat nog wel uitgevoerd kan worden zelfstandige waarde heeft.
- 19.4 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is wegens overmacht ex artikel 6:75 BW. Een tekortkoming kan de schuldenaar niet worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, nog krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

20. Vrijwaring

- 20.1 Partijen vrijwaren elkaar als zij aansprakelijk zijn voor schade die derden lijden, als gevolg van de uitvoering van de overeenkomst, en waarvoor de andere Partij wordt aangesproken.
- 20.2 Indien Partijen door derden worden aangesproken, als bedoeld in lid 1, dan is voor zover dit redelijk en billijk is de andere Partij gehouden de aangesproken Partij zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen wat van haar in dat geval verwacht mag worden.

21. Toepasselijk recht

- 21.1 Op deze algemene voorwaarden en elke overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing worden verklaard is het Nederlands recht van toepassing.

22. Overige bepalingen

- 22.1 Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen van toepassing.
- 22.2 Indien er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- 22.3 Indien zich tussen Partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.