

Algemene Voorwaarden Carecogni B.V.

Versie 1.1, datum: 28-6-2025

Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden van Carecogni B.V. zijn opgesteld met de Nederland ICT (NLdigital) Voorwaarden als leidraad, aangevuld met specifieke bepalingen die essentieel zijn voor de levering van AI-oplossingen in de zorgsector. Hiermee borgen we transparantie, kwaliteit en een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden, passend bij de innovatieve en gevoelige context waarin wij opereren.

Artikel 1. Definities

- 1.1. Carecogni:** Carecogni B.V., gevestigd te Europalaan 400, 3526 KS Utrecht, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96000732.
- 1.2. Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Carecogni een Overeenkomst aangaat. In de context van de zorgsector betreft dit veelal een zorgaanbieder.
- 1.3. Diensten:** Alle werkzaamheden en diensten die Carecogni voor Opdrachtgever verricht, waaronder, maar niet beperkt tot, advies, ontwikkeling en implementatie van Software, levering van Managed Services, en het beschikbaar stellen van AI-Modellen.
- 1.4. Overeenkomst:** De overeenkomst tussen Carecogni en Opdrachtgever op grond waarvan Carecogni Diensten levert.
- 1.5. Software:** De door Carecogni ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, applicaties, chatbots, en/of AI Agents.
- 1.6. AI-Model:** Een door Carecogni ontwikkeld en/of toegepast algoritme of voorspelmodel dat data analyseert om voorspellingen, classificaties of aanbevelingen te genereren.
- 1.7. Patiëntgegevens:** Alle persoonsgegevens betreffende de gezondheid, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die door Opdrachtgever worden verwerkt.
- 1.8. Verwerkersovereenkomst:** De overeenkomst tussen Opdrachtgever (als verwerkingsverantwoordelijke) en Carecogni (als verwerker) die de verwerking van persoonsgegevens regelt, conform artikel 28 van de AVG.
- 1.9. Service Level Agreement (SLA):** Een document met prestatie- en beschikbaarheidscriteria voor Managed Services.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1.** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten van Carecogni.

2.2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk of elektronisch overeengekomen.

2.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij partijen deze schriftelijk en uitdrukkelijk (geheel of gedeeltelijk) van toepassing verklaren.

2.4. In geval van strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde (van hoog naar laag): (i) de Verwerkersovereenkomst; (ii) de Overeenkomst en/of SLA; (iii) deze Voorwaarden; (iv) de NLdigital Voorwaarden.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

3.1. Alle offertes van Carecogni zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven.

3.2. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment van schriftelijke aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever, of wanneer Carecogni start met de uitvoering van de Diensten.

3.3. Mondelinge toezeggingen binden Carecogni slechts nadat deze schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 4. Uitvoering van de dienstverlening

4.1. Carecogni zal de Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, op basis van een inspanningsverplichting.

4.2. Termijnen en doorlooptijden zijn indicatief, tenzij partijen schriftelijk een strikte termijn zijn overeengekomen. Bij dreigende overschrijding treden partijen tijdig in overleg om mitigerende maatregelen te treffen.

4.3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan Carecogni aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Carecogni worden verstrekt.

4.4. Indien voor de uitvoering van de Diensten medewerking van medewerkers van Opdrachtgever vereist is, zal Opdrachtgever hiervoor zorgdragen.

Artikel 5. Specifieke bepalingen voor AI-dienstverlening

5.1. Aard van AI-modellen: Opdrachtgever erkent dat AI-Modellen van nature probabilistisch en statistisch zijn. De output van een AI-Model (zoals voorspellingen of aanbevelingen) is gebaseerd op patronen in data en biedt geen absolute zekerheden. De Diensten van Carecogni zijn bedoeld als ondersteunend hulpmiddel voor gekwalificeerde professionals.

5.2. Menselijke tussenkomst en verantwoordelijkheid: De eindverantwoordelijkheid voor (medische) beslissingen, diagnoses, en behandelingen die worden genomen met ondersteuning van de Diensten van Carecogni, ligt te allen tijde bij de (behandelend) professional van Opdrachtgever. De Diensten van Carecogni vervangen in geen geval het

professionele oordeel van een zorgverlener.

5.3. Data voor training en validatie: Voor de ontwikkeling, validatie, prestatie-monitoring en verbetering van AI-Modellen kan het noodzakelijk zijn om (geanonimiseerde of gepseudonimiseerde) data en feedback van Opdrachtgever te gebruiken. De specifieke voorwaarden, doeleinden en waarborgen voor dit gebruik worden vastgelegd in de Overeenkomst en/of de Verwerkersovereenkomst.

5.4. AI Act & regulering: Carecogni volgt de ontwikkelingen rondom de AI Act en andere relevante wet- en regelgeving. Partijen zullen te goeder trouw samenwerken om te voldoen aan de eisen die uit dergelijke regelgeving voortvloeien. Eventuele noodzakelijke aanpassingen in de Diensten of de Overeenkomst zullen in onderling overleg worden doorgevoerd.

Artikel 6. Gegevensverwerking, privacy en beveiliging

6.1. Verwerkersovereenkomst: Wanneer Carecogni in het kader van de Diensten persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, zullen partijen een Verwerkersovereenkomst sluiten conform art. 28 AVG, inclusief de Standaardclausules voor verwerkingen uit de NLdigital Voorwaarden. Deze Verwerkersovereenkomst is een onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst.

6.2. Rolverdeling AVG: Opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens, inclusief Patiëntgegevens. Opdrachtgever staat in voor de rechtmatigheid van de verstrekking van deze gegevens aan Carecogni. Carecogni is de verwerker.

6.3. Beveiliging: partijen zullen passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de gegevens te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, verlies of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek en de gevoeligheid van de gegevens. Carecogni onderhoudt een Information Security Management System conform ISO 27001 en streeft naar conformiteit met in de zorgsector geldende standaarden, zoals de NEN 7510-normen voor zorginformatiebeveiliging.

6.4. Locatie van data: Tenzij anders overeengekomen, zullen persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

6.5. Indien zich een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (datalek) voordoet, informeert Carecogni Opdrachtgever onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur, met de informatie zoals vereist onder art. 33 AVG.

Artikel 7. Ontwikkeling en implementatie

7.1. Indien de Diensten (mede) de ontwikkeling van maatwerk Software of AI-Modellen omvatten, zullen partijen de specificaties, planning en acceptatieprocedure schriftelijk vastleggen.

7.2. Carecogni heeft het recht om voor de ontwikkeling gebruik te maken van open source componenten en frameworks.

7.3. Het geleverde geldt als geaccepteerd indien Opdrachtgever niet binnen tien (10) werkdagen na oplevering schriftelijk gebreken meldt die de acceptatie in de weg staan.

7.4. Wijzigingen ("Change Requests") worden behandeld conform de overeengekomen wijzigingsprocedure en vergoed op basis van nacalculatie of een aanvullende offerte.

Artikel 8. Managed Services, onderhoud en beheer

8.1. Indien een Managed Service of onderhoudscontract is overeengekomen, zal Carecogni zich inspannen om de Software en systemen beschikbaar en operationeel te houden. Support wordt, tenzij anders overeengekomen, tijdens Nederlandse kantoortijden op afstand verleend.

8.2. De specifieke serviceniveaus, zoals beschikbaarheid (uptime), responstijden en oplostijden bij incidenten, worden vastgelegd in een separate Service Level Agreement (SLA). Bij gebreke van een SLA gelden de standaard inspanningsverplichtingen van Carecogni.

8.3. Carecogni is gerechtigd gepland onderhoud uit te voeren; zij zal dit, tenzij onmogelijk, minimaal twee (2) werkdagen vooraf aankondigen. Spoedonderhoud wordt zo spoedig mogelijk gemeld.

Artikel 9. Prijzen en betaling

9.1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief BTW.

9.2. Projectwerkzaamheden worden gefactureerd op basis van milestones of tijd-en-materiaal; abonnement- of licentievergoedingen worden per periode vooruit gefactureerd.

9.3. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

9.4. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd.

9.5. Carecogni mag jaarlijks per 1 januari indexeren volgens de door CBS gepubliceerde Dienstenprijsindex (DPI) 'Computerprogrammering, consultancy en aanverwante activiteiten' (SBI 62, basisjaar 2020 = 100).

Artikel 10. Intellectuele eigendom

10.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Carecogni ontwikkelde en ter beschikking gestelde Software, SaaS diensten, AI-Modellen, algoritmes, documentatie en andere materialen berusten uitsluitend bij Carecogni of diens licentiegevers.

10.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de Diensten voor de duur van de Overeenkomst, en voor de interne bedrijfsvoering van Opdrachtgever.

10.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Software of AI-Modellen te kopiëren (m.u.v. een back-up), te decompileren, aan reverse engineering te onderwerpen of aan te passen,

tenzij wettelijk toegestaan.

10.4. Intellectuele eigendomsrechten op data die door Opdrachtgever wordt aangeleverd, blijven eigendom van Opdrachtgever. Indien deze gegevens bijdragen aan een generiek model, ontstaat er geen aanspraak op dat model tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

11.1. De totale aansprakelijkheid van Carecogni wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of uit enige andere hoofde, is beperkt tot vergoeding van directe schade.

11.2. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

11.3. De maximale aansprakelijkheid voor directe schade is per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het bedrag dat daadwerkelijk door de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Carecogni wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Carecogni beschikt over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per verzekeringsjaar.

11.4. Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet uitkeert, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de Overeenkomst over de laatste twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, met een absoluut maximum van € 100.000,-.

11.5. De beperkingen in dit artikel komen te vervallen indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Carecogni.

11.6. Carecogni is nimmer aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beslissingen genomen door Opdrachtgever of diens medewerkers, al dan niet met gebruikmaking van de Diensten van Carecogni.

11.7. Opdrachtgever vrijwaart Carecogni, haar bestuurders en medewerkers tegen alle aanspraken van derden, waaronder toezichthouders en patiënten, die voortvloeien uit of verband houden met: (a) het door Opdrachtgever onrechtmatig verstrekken of gebruiken van (Patiënt)gegevens, (b) schending van de Overeenkomst, deze Voorwaarden, toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder AVG, WGBO en AI-Act) of de eigen interne procedures van Opdrachtgever, of (c) beslissingen of handelingen van Opdrachtgever of diens medewerkers die zijn genomen op basis van AI-uitkomsten of andere Diensten van Carecogni. Opdrachtgever vergoedt alle redelijke kosten (waaronder juridische bijstand) die Carecogni moet maken ter verdediging tegen zulke aanspraken.

Artikel 12. Duur en beëindiging

12.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin bepaald of, bij gebreke daarvan, voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van drie (3) maanden. Overeenkomsten

voor Managed Services worden doorgaans stilzwijgend verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij een der partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk opzegt.

12.2. Iedere partij kan de Overeenkomst ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming, indien de andere partij, na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, wezenlijk tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst.

12.3. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Carecogni op verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen aan de overdracht van data van Opdrachtgever, tegen de dan geldende tarieven.

12.4. Geen van partijen is gehouden tot nakoming van verplichtingen (met uitzondering van betalingsverplichtingen) indien zij daartoe worden verhinderd door overmacht, waaronder storingen in energie- of telecommunicatievoorzieningen, uitval van door derden beheerde cloud-infrastructuur, epidemieën, stakingen, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden waarop de betreffende partij geen redelijke invloed heeft. Duurt een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder schadeplichtigheid.

Artikel 13. Geheimhouding

13.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar verkrijgen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Patiëntgegevens zijn per definitie vertrouwelijk.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

14.1. Op deze voorwaarden en alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland.

14.3. Indien een bepaling nietig of onafdwingbaar blijkt, blijven overige bepalingen in stand. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldig beding met zoveel mogelijk gelijkblijvende strekking.