



**SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.**

Client-Files  
Cornelis Muschstraat 3  
3039 WP Rotterdam

admin@client-files.com | www.client-files.com | 010 - 303 22 50

| kvk nr: 85722618  
Client-Files is een Handelsnaam van Equilibre Software Services BV

## Algemene Voorwaarden Client-Files

### Inleiding

Heldere, wederzijdse en evenwichtige afspraken tussen de klant en Client-Files vormen de basis voor een langdurige en succesvolle samenwerking.

In dit document zetten we deze afspraken in de vorm van Algemene Voorwaarden op een rij. Ook maken wij graag duidelijk wat klanten van ons bij het aangaan van deze overeenkomst mogen verwachten.

Door gebruik te maken van onze diensten stemt u in met deze voorwaarden. We raden u dan ook aan om deze goed te lezen en eventueel lokaal op te slaan. Vragen of reacties kunt u richten aan het onderstaande adres.

### Contactgegevens:

Client-Files  
Cornelis Muschstraat 3  
3039 WP Rotterdam  
010-3032250

www.client-files.com | info@client-files.com | support@client-files.com

Client-Files is een handelsnaam van Equilibre Software Services BV

### Begrippenlijst:

Abonnement	de overeenkomst tussen de klanten Client-Files waarop de levering van de 'Software as a Services' (SaaS) hierna te noemen, het Client-Files Systeem (CFS) is gebaseerd
Begeleider(s)	Perso(o)n(en) die namens de abbonementhouder cliënten begeleidt(en)
CFS	het Client-Files Systeem voor online coaching en begeleiding
Client-Files	de organisatie die het CFS via een abonnement aanbiedt
Cliënt(en)	de klant(en) van de abbonementhouder
Derden	zijn natuurlijke personen of rechtspersonen, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan.
Diensten	betekent de in deze Algemene Voorwaarden beschreven werkzaamheden, services, activiteiten van Client-Files
Gebruiker(s)	Cliënten en begeleiders die het CFS gebruiken
Het systeem	het Client-Files Systeem
Klant	de abbonementhouder van het systeem
Licentie	is een afgenomen product door Klant, betreffende verleende toegang van Client-Files met gebruik van in de Licentie gespecificeerde functionaliteiten.
Overeenkomst	betreft het abonnement tussen klanten Client-Files, waar deze Algemene Voorwaarden integraal onderdeel van uitmaken
Partijen	klanten Client-Files als betrokkenen



**CLIENT  
FILES**

**SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.**

## **Artikel 2. Geldigheid Algemene Voorwaarden**

1. De Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Client-Files en de klant, dit voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Client-Files waarbij derde partijen worden betrokken voor de uitvoering van de overeenkomst.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Ook van de toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant kan pas sprake zijn wanneer partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden verklaard, dan blijven de overige bepalingen wel volledig van toepassing. Client-Files en klant zullen in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
5. Naast de Algemene Voorwaarden zijn ook de Verwerkersovereenkomst die wordt gesloten tussen klanten Client-Files en de Privacy Policy integraal onderdeel van de Overeenkomst. Dit aangezien Client-Files persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de Klant. Indien er tegenstrijdigheden zijn tussen deze documenten, zijn deze Algemene Voorwaarden leidend.

## **Artikel 3. Voorwaarden omtrent Overeenkomst**

### **A. Diensten**

1. Totstandkoming overeenkomst. De Overeenkomst tussen Client-Files en de klant komt tot stand op het moment dat de klant bij de eerste keer inloggen in Client-Files een vinkje zet bij de tekst: *"Ik ga akkoord met de Algemene Voorwaarden en de Privacyverklaring van Client-Files."*

Indien de klant een offerte heeft getekend, zal de Overeenkomst tussen Client-Files en klant ingaan op de datum die door de klant op de getekende Offerte is gezet.

2. Client-Files zal aan de klant en zijn/haar Gebruikers Diensten leveren. De klant zal volgens instructies en redelijke aanwijzingen vanuit Client-Files, gebruik maken van de dienstverlening. Client-Files stelt informatie in de vorm van handleidingen voor Gebruikers beschikbaar zodat deze makkelijk hun weg in het CFS kunnen vinden. De klant zal verdere instructies en aanwijzingen leveren aan Gebruikers die via de klant gebruik maken van Client-Files. Client-Files mag voor Gebruikers de toegang tot het online platform opschorten of intrekken als Client-Files van



**CLIENT  
FILES**

**SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.**

mening is dat de Gebruiker ongepast gebruik maakt van de diensten of de instructies en aanwijzingen schendt.

3. Voor het CFS, dient de klant beschikking te hebben over een computer/tablet en een internetverbinding. Client-Files is niet verantwoordelijk voor de juiste werking van de apparatuur van de klant en de snelheid/prestatie en stabiliteit van de internetverbinding.

## **B. Uitvoering van de overeenkomst**

1. Client-Files zal de overeenkomst naar eer en geweten en overeenkomstig de kwaliteit die men redelijkerwijs mag verwachten uitvoeren.
2. Client-Files is gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door Derden, wanneer het een expertisegebied betreft die buiten de competenties van Client-Files ligt.
3. De klant draagt zorg voor tijdige aanlevering van gegevens, waarvan Client-Files aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Het niet of niet tijdig aanleveren van deze gegevens kan leiden tot vertraging of opschorting van de Overeenkomst. Eventuele extra kosten en het aan de dienstverlening verbonden tarief, zullen in die situatie wel aan de klant in rekening worden gebracht.
4. Client-Files is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, indien de klant onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt.
5. Client-Files streeft naar een 24-uurs bereikbaarheid van het CFS, maar kan deze niet zeven dagen per week 100% garanderen.
6. Client-Files kan functionaliteiten van het CFS op iedere gewenst moment naar eigen inzicht wijzigen, met inachtneming van het behoud van de basis functionaliteit.



SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.

### C. Licenties, looptijd en betaling

1. De licenties van het CFS zijn er in meerdere varianten die in samenstelling variëren voor wat betreft het aantal begeleiders, cliënten en teams dat wordt ondersteund en daarnaast worden er opties geboden die de functionaliteit uitbreiden. Deze uitbreidingen hebben dezelfde looptijd en betaalfrequentie als de hoofdlicentie

Initieel worden er twee varianten aangeboden:

Type	# begeleiders	# cliënten	# Teams
Standaard	1	15	2
Uitgebreid	3	45	6

2. Licenties hebben een minimale duur van één jaar. Betaling geschiedt middels een jaarfactuur.
3. Client-Files voorziet ook in een Demo licentie. Deze is gratis en is bedoeld voor klanten die eerst willen kennismaken met het CFS. Voor zowel cliënt als begeleider voorziet deze licentie in de volledige functionaliteit, echter kunnen er geen of slechts zeer beperkt extra cliënten of begeleiders aan worden toegevoegd. Gegevens die de klant invoert en activiteiten die men vanuit het systeem en gedurende de demo-periode verricht, zijn voor eigen risico. Gegevens worden niet meegenomen naar een betaalde licentie.
4. Wijziging licenties. Client-Files behoudt zich het recht voor om de Licenties te wijzigen, annuleren of om de licentiekosten aan te passen. Voor bestaande klanten gaan de nieuwe tarieven gelden bij verlenging van de licentie-periode of wanneer de licentie wordt aangepast (meer of minder cliënten/begeleiders).
5. Client-Files Licenties zijn gebonden aan de organisatie die deze heeft afgenomen en zijn niet overdraagbaar.
6. Licenties hebben een looptijd van minimaal één (1) jaar en worden stilzwijgend, voor een jaar verlengd. Opzeggen van een licentie na het eerste jaar kan per e-mail en dient minimaal één kalendermaand voor het aflopen van de licentieperiode te geschieden.
7. Tussentijds opzeggen na het eerste jaar kan met een opzegtermijn van één kalendermaand.
8. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd. Alle prijzen die Client-Files communiceert zijn exclusief 21% BTW.



SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.

#### **D. Aansprakelijkheid**

1. De verwerking van de gegevens binnen het CFS en de website van Client-Files, wordt naar eer en geweten en met de grootste zorgvuldigheid uitgevoerd. Client-Files kan niet instaan voor de juistheid en de volledigheid van de informatie die op de systemen is opgeslagen en is dan ook, behoudens onzorgvuldigheid of nalatigheid van de kant van Client-Files, niet aansprakelijk voor schade die eventueel hierdoor is ontstaan.
2. Voor de inhoud van materialen die door Klanten op of via de website worden geplaatst is Client-Files niet verantwoordelijk. Degene die dat heeft aangeleverd is zelf voor de inhoud daarvan verantwoordelijk. Informatie die van essentieel belang is voor Gebruiker dient altijd door Gebruiker op juistheid te worden geverifieerd. Client-Files is niet aansprakelijk voor het als gevolg van een storing niet toegankelijk dan wel beschikbaar zijn van het CFS en de website van Client-Files voor Gebruikers.

#### **E. Opschorting en ontbinding**

1. Client-Files is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  1. Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  2. Na het sluiten van de Overeenkomst, Client-Files ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen.
2. Voorts is Client-Files bevoegd de Overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of in redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Client-Files op de klant onmiddellijk opeisbaar.
4. Indien Client-Files de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
5. Client-Files behoudt steeds het recht op schadevergoeding te vorderen wanneer er aantoonbaar sprake is van schade die voortkomt uit het handelen of niet handelen van de klant.



**CLIENT  
FILES**

**SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.**

## **F. Overmacht**

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Client-Files geen invloed kan uitoefenen, echter waardoor Client-Files niet in staat is de verplichtingen na te komen. Cyber aanvallen, stroomstoringen en apparatuur defecten die het bedrijf Client-Files en het systeem treffen zijn daaronder ook begrepen.
2. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld. Client-Files heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Client-Files zijn verplichtingen had moeten nakomen.
3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover Client-Files ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Client-Files gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

## **G. Privacy**

1. Client-Files zal de persoonsgegevens van de klant en de gebruiker vertrouwelijk behandelen. Client-Files verkoopt geen persoonlijke informatie aan derden.
2. Doel gegevensverwerking. Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is het door Client-Files kunnen nakomen van de Overeenkomst die met de klant is aangegaan. Voor uitgebreide informatie verwijst Client-Files naar de Verwerkersovereenkomst die tussen Client-Files en klant is afgesloten.
3. Voor uitgebreide informatie verwijst Client-Files naar de Privacy Policy van Client-Files.



**SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.**

Client-Files  
Cornelis Muschstraat 3  
3039 WP Rotterdam

admin@client-files.com | www.client-files.com | 010 – 303 22 50

| kvk nr: 85722618  
Client-Files is een Handelsnaam van Equilibre Software Services BV

## Gebruikersvoorwaarden Client-Files

### Inleiding

De betrouwbare werking van de systemen van Client-Files is van groot belang voor de continuïteit van onze dienstverlening aan onze klanten en hun cliënten. Hiertoe nemen wij alle voorzorgsmaatregelen die mogelijk en redelijk zijn.

In dit document zetten we de voorwaarden voor het gebruik van onze dienstverlening uiteen. Hieronder valt primair het systeem Cliënt-Files: Een professioneel online cliëntenvolgsysteem en begeleidingsplatform dat de interactie tussen cliënt en begeleider verzorgt.

Door gebruik te maken van onze diensten stemt u automatisch in met deze voorwaarden. We raden u dan ook aan om deze goed te lezen en eventueel lokaal op te slaan. Reageren kan naar het onderstaande adres.

### Contactgegevens:

Client-Files  
Cornelis Muschstraat 3  
3039 WP Rotterdam  
010-3032250

[www.client-files.com](http://www.client-files.com) | [info@client-files.com](mailto:info@client-files.com) | [support@client-files.com](mailto:support@client-files.com)

Client-Files is een handelsnaam van Equilibre Software Services BV

### Begrippenlijst:

Abonnement	de overeenkomst tussen de Klant en Client-Files waarop de levering van de 'Software as a Services' (SaaS) hierna te noemen, het Client-Files Systeem (CFS) is gebaseerd
Begeleider(s)	Perso(o)n(en) die namens de abbonementhouder cliënten begeleidt(en)
CFS	het Client-Files Systeem voor online coaching en begeleiding
Client-Files	de organisatie die het CFS via een abonnement aanbiedt
Cliënt(en)	de klant(en) van de abbonementhouder
Gebruiker(s)	Cliënten en begeleiders die het CFS gebruiken
Het systeem	het Client-Files Systeem
Klant	de abbonementhouder van het CFS
Partijen	Klant en Client-Files als betrokkenen



**CLIENT  
FILES**

**SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.**

## **Gebruiksregels**

Alle Gebruikers dienen:

- in overeenstemming met alle toepasselijke wettelijke bepalingen te handelen;
- alle toepasselijke en gebruikelijk gedragscodes na te leven;
- de eventueel door Client-Files te verstrekken instructies na te leven.
- bekend te zijn met het Privacy-policy van Client-Files;
- de Gebruikersvoorwaarden van Client-Files te lezen en te accorderen.

Alle Gebruikers dienen zich te onthouden van:

- gebruik dat schadelijk is of kan zijn voor Client-Files, het CFS, haar klanten, andere gebruikers van onze diensten en websites, of voor derden;
- het sturen van ongewenste berichten van commerciële aard ('spam') aan personen van wie u het emailadres via het CFS heeft verkregen;
- het wijzigen, beschadigen, uitschakelen, overbelasten, hinderen, of het belemmeren van het gebruik van het CFS en websites van Client-Files;
- het bedreigen, beledigen, discrimineren of hinderen van anderen;
- het aanleveren van materiaal of berichten die opzettelijk onjuist, bedreigend, beledigend, discriminerend, intimiderend, onrechtmatig, lasterlijk, vulgair, obscene, smadelijk, misleidend of frauduleus zijn of zo kunnen worden opgevat, of die expliciete of grafische beschrijvingen bevatten van seksuele handelingen, of die inbreuk maken op de privacy van anderen;
- het verspreiden van virussen of documenten die andere schadelijke componenten bevatten.

## **Garanties**

### **Garanties van Client-Files aan Gebruikers**

Client-Files garandeert aan de Gebruikers dat:

- diensten worden geleverd door personeel dat gekwalificeerd en getraind is en zorgvuldig te werk gaat;
- diensten worden verleend met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving;
- Client-Files zich inzet de Diensten uit te voeren conform de Overeenkomst met de Klant;
- wanneer het CFS een verstoring heeft, Client-Files deze verstoring zo snel mogelijk zal verhelpen.

### **Garanties van Gebruiker aan Client-Files**

Gebruiker garandeert op de hoogte te zijn van de Algemene Voorwaarden en de Privacy-policy van Client-Files.

### **Garanties van Klant aan Client-Files**

Klant garandeert aan Client-Files, naast de Garanties van Gebruiker aan Client-Files, dat hij beschikt over de bekwaamheid en bevoegdheid om de verplichtingen naar Client-Files toe onder de Overeenkomst na te komen.





SIMPLY.  
WORKING.  
TOGETHER.

## **Problemen, acties en geschillen**

### **Melden problemen**

Problemen met de werking van het CFS dienen per omgaande door Gebruikers aan de primaire contactpersoon van Client-Files bij de Klant, te worden gemeld. Deze contactpersoon meldt het probleem gedetailleerd en schriftelijk aan Client-Files via [support@client-files.com](mailto:support@client-files.com), zodat Client-Files in staat is te reageren en het probleem adequaat te verhelpen.

### **Acties Client-Files**

Client-Files zal zich inspannen om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen of zal de Klant helpen om (eventueel tijdelijk) om het probleem heen te werken (work around) waardoor de beoogde dienstverlening alsnog zo goed mogelijk kan worden geleverd.

### **Geschillen**

Bij klachten over problemen die volgens de Klant niet in voldoende mate (kunnen) worden opgelost, gaan partijen met elkaar in overleg om uiteindelijk te werken aan een voor beide partijen acceptabele uitkomst.

## **Rechten en intellectueel eigendom**

### **Rechten**

- Client-Files behoudt zich het auteursrecht op de inhoud van het CFS en de Client-Files website voor, dit zover deze rechten niet berusten bij Begeleiders van wie materiaal beschikbaar is gesteld binnen het CFS.

### **Intellectueel eigendom**

- Gebruiker erkent de (intellectuele) eigendomsrechten van Client-Files op de inhoud van het CFS en websites van Client-Files, zowel in haar geheel als gedeelten daaruit, en van alle aantoonbaar daarop gebaseerde en/of daaraan ontleende informatie, ook als het product een bewerking of veredeling van iets van de internetdiensten of websites van Client-Files betreft.