Conditions d'utilisation

Version 2026-11, valable à partir du 4 novembre 2026.

Article 1. Qui sommes-nous

1.1 Horalena est exploité par Nena Consult BV, numéro d'entreprise 1010.714.363, TVA BE 1010.714.363, Parkwijk 31, 9810 Nazareth-De Pinte, RPM Gand, division Gand, ci-après « Nena Consult ». Contact : team@horalena.be.

Article 2. Application

2.1 Ces conditions s'appliquent à chaque cabinet qui utilise Horalena (« le Cabinet »). Le Cabinet utilise Horalena pour son activité professionnelle. Horalena n'est pas un service destiné aux consommateurs.

2.2 La personne qui inscrit le Cabinet déclare être habilitée à engager le Cabinet, et que les prestataires de soins du Cabinet peuvent exercer légalement leur profession.

2.3 Le contrat de sous-traitance s'applique avec ces conditions. En cas de contradiction concernant des données à caractère personnel, le contrat de sous-traitance prévaut. Pour les données dont Nena Consult est elle-même responsable, sa déclaration de confidentialité s'applique.

2.4 Les conditions générales du Cabinet ne s'appliquent pas, sauf si Nena Consult les accepte par écrit.

Article 3. Inscription et accès

3.1 Un Cabinet s'inscrit lui-même. Après l'inscription, l'administrateur confirme l'adresse e-mail. À partir de ce moment, le Cabinet peut mettre en ligne sa page de prise de rendez-vous, son site web et son portail.

3.2 La double authentification est obligatoire pour chaque utilisateur du Cabinet. Chaque utilisateur garde ses données de connexion secrètes. Les comptes sont personnels.

3.3 L'administrateur décide qui reçoit un accès et avec quel rôle, et retire un compte dès qu'une personne ne travaille plus pour le Cabinet.

3.4 Nena Consult ne vérifie pas une inscription au préalable. Elle peut vérifier une inscription par la suite et suspendre le Cabinet si quelque chose ne va pas (article 11).

Article 4. Le service, et ce qu'Horalena n'est pas

4.1 Horalena est un logiciel de cabinet proposé comme service en ligne. Les fonctions dont dispose un Cabinet dépendent de sa formule. L'aperçu figure sur le site produit.

4.2 Horalena aide pour l'administration et l'organisation. Le prestataire de soins reste lui-même responsable des soins, du dossier et de chaque choix.

4.3 Les contrôles des règles INAMI (codes, compteurs, maxima) sont une aide. Ils sont construits à partir de sources publiques et peuvent être incomplets ou dépassés. Le prestataire de soins reste lui-même responsable de ce qu'il atteste et facture.

4.4 Les liaisons avec eHealth, MyCareNet, Recip-e et d'autres services publics fonctionnent aujourd'hui dans un environnement de test (simulateur) : rien n'est envoyé à ces services. Nena Consult indique sur le site produit quelles liaisons fonctionnent réellement dès que c'est le cas. Elle ne promet ni date, ni agrément, ni prime liée à un agrément.

4.5 Nena Consult peut améliorer le service et modifier des fonctions. Si une fonction que le Cabinet utilise de manière substantielle disparaît, Nena Consult prévient au moins 60 jours à l'avance. Si le Cabinet en subit un préjudice substantiel, il peut arrêter l'abonnement avec remboursement de la partie de la période payée qui n'est pas encore écoulée.

4.6 Horalena n'est pas :

- un dispositif médical. Horalena ne porte pas de marquage CE en tant que dispositif médical.
- une aide à la décision. Horalena ne pose pas de diagnostic, ne donne pas de conseil de traitement, ne contrôle ni les interactions ni les doses et ne calcule ni scores cliniques, ni priorités, ni codes couleur. Les valeurs de laboratoire sont uniquement signalées comme le laboratoire les fournit.
- agréé ou enregistré. Horalena ne figure pas aujourd'hui sur la liste des logiciels enregistrés auprès d'eHealth. L'agrément auprès du CIN a été demandé, mais n'est pas accordé. Travailler avec Horalena ne donne donc pas en soi droit à une prime. Si cela change, ce sera indiqué sur le site produit.
- un document officiel. Ce qu'Horalena affiche ou imprime ne remplace aucun formulaire officiel ni aucune attestation de soins donnés, sauf s'il est expressément rempli sur le modèle officiel.

Article 5. Période d'essai

5.1 Un nouveau Cabinet reçoit 30 jours gratuits, avec toutes les fonctions. Pendant l'essai, aucune facture n'est émise.

5.2 Pendant l'essai, le nombre de SMS via le service SMS d'Horalena est plus petit qu'ensuite.

5.3 Sept jours avant la fin, l'administrateur reçoit un rappel si aucun abonnement n'a encore été choisi. Trois jours avant la fin, chaque administrateur reçoit un e-mail : avec un abonnement choisi, il indique la date de début et le montant ; sans abonnement, il demande de choisir une formule.

5.4 Après l'essai sans abonnement, tout continue à fonctionner pendant 7 jours. Ensuite, la page de prise de rendez-vous, le site web et le portail patient passent hors ligne, le service SMS s'arrête et aucun nouvel enregistrement INAMI, aucune attestation de soins donnés, aucun état récapitulatif ni aucun message MyCareNet ne peut plus être créé, jusqu'à ce que le Cabinet choisisse un abonnement. La connexion, l'agenda, les dossiers et l'export continuent à fonctionner. Les liens dans les e-mails aux patients concernant leurs rendez-vous continuent à fonctionner. Rien n'est effacé.

5.5 Le Cabinet décide lui-même s'il choisit un abonnement : sans abonnement choisi, il n'y a jamais de facture.

Article 6. Abonnement et prix

6.1 L'administrateur choisit une formule dans Paramètres, Abonnement. Si le Cabinet choisit pendant l'essai, l'abonnement commence le lendemain de l'essai. S'il choisit après l'essai, il commence le jour du choix.

6.2 Les prix figurent sur la page des tarifs. Ils sont TVA comprise et indiqués par mois, par prestataire de soins sauf mention contraire sur la page des tarifs. Nena Consult facture 21 % de TVA.

6.3 Le prix ne dépend jamais du nombre de rendez-vous, de réservations ou de patients. Chaque prestataire de soins actif compte comme prestataire. Le nombre est compté le jour de la facturation. Au-delà du nombre indiqué dans la liste de prix, le prix inférieur de la liste de prix s'applique.

6.4 Les options, comme le service SMS, figurent séparément sur la page des tarifs. Le service SMS comporte une quantité par mois et s'arrête quand elle est épuisée, pour le reste du mois. Les e-mails continuent normalement.

6.5 Un domaine via Horalena est enregistré au nom du Cabinet et est inclus tant que l'abonnement court. Pendant l'essai, le Cabinet peut le demander, mais Nena Consult ne l'enregistre qu'après l'essai. Il couvre uniquement le site web, pas l'e-mail. Si l'abonnement s'arrête, Nena Consult ne prolonge plus le domaine à ses frais. Sur demande, elle le transfère gratuitement au Cabinet.

6.6 Ce qui n'est pas compris dans la formule du Cabinet ne peut plus être utilisé pour de nouvelles opérations. Ses données restent lisibles et exportables aussi longtemps qu'elles se trouvent chez Nena Consult. Pendant l'essai, tout est ouvert.

6.7 Un entretien d'accompagnement est une option unique et jamais obligatoire. Le prix et le nombre d'entretiens gratuits figurent sur la page des tarifs. Un entretien payant figure sur la prochaine facture.

Article 7. Facturation et paiement

7.1 La facturation se fait par an, à l'avance. La première période commence le premier jour de l'abonnement, la suivante s'y raccorde. Il n'y a pas de prorata, sauf lorsque ces conditions ou le contrat de sous-traitance prévoient un remboursement.

7.2 Une facture doit être payée dans les 30 jours suivant la date de facture, sur le numéro de compte et avec la communication structurée de la facture.

7.3 Si une facture est échue, Nena Consult peut envoyer jusqu'à trois rappels. Une facture impayée ou échue ne mène jamais d'elle-même à une suspension : c'est toujours une décision distincte.

7.4 Sur une facture encore impayée après le dernier rappel, Nena Consult peut réclamer les intérêts de retard et l'indemnité pour frais de recouvrement que permet la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement.

7.5 Une erreur sur une facture est rectifiée par une note de crédit. Une facture elle-même ne change jamais.

Article 8. Modification des prix et indexation

8.1 Nena Consult peut indexer ses prix, ou les modifier en cas de hausse des coûts ou de modification du service, à partir d'une date indiquée à l'avance sur la page des tarifs.

8.2 Une période déjà facturée conserve son prix. Un nouveau prix ne s'applique donc qu'à partir de la période suivante.

8.3 Nena Consult prévient les administrateurs par e-mail au moins 60 jours avant une hausse de prix. Si le Cabinet n'est pas d'accord, il peut arrêter l'abonnement avant le début de la nouvelle période.

Article 9. Résiliation par le Cabinet

9.1 L'administrateur peut arrêter lui-même l'abonnement à tout moment dans Paramètres, Abonnement. Il n'y a pas de délai de préavis.

9.2 L'abonnement court alors jusqu'au dernier jour inclus de la période déjà en cours ou déjà payée. Ensuite, il n'y a plus de facture. Ce qui a été facturé pour cette période reste dû. Rien n'est remboursé pour le reste de cette période, même si le Cabinet change immédiatement de fournisseur, sauf lorsque ces conditions ou le contrat de sous-traitance prévoient un remboursement : c'est le seul coût d'une fin anticipée. Si l'abonnement n'a pas encore commencé, il ne prend pas effet. Celui qui a choisi une formule pendant l'essai peut donc arrêter gratuitement jusqu'au dernier jour de l'essai inclus.

9.3 Après la fin, la page de prise de rendez-vous, le site web et le portail patient passent hors ligne et aucun nouvel enregistrement INAMI, aucune attestation de soins donnés, aucun état récapitulatif ni aucun message MyCareNet ne peut plus être créé. La connexion, la consultation et l'export restent possibles aussi longtemps que les données se trouvent chez Nena Consult (article 11 du contrat de sous-traitance). L'agenda et les dossiers continuent à fonctionner, pour autant qu'ils soient compris dans la dernière formule. Si le Cabinet choisit plus tard à nouveau une formule, tout est remis en ligne.

Article 10. Résiliation par Nena Consult

10.1 Nena Consult peut mettre fin au contrat moyennant un préavis de 6 mois, par e-mail aux administrateurs. Ce qui a déjà été payé pour la période après la date de fin est remboursé. Cela vaut aussi pour un Cabinet sans abonnement en cours. Ce qu'il advient alors des données figure à l'article 11.5 du contrat de sous-traitance.

10.2 Nena Consult peut mettre fin au contrat immédiatement en cas de manquement grave du Cabinet, après une mise en demeure écrite si une réparation est encore possible. L'article 11.5 du contrat de sous-traitance s'applique aussi dans ce cas.

10.3 Si Nena Consult arrête Horalena, elle prévient les Cabinets au moins 12 mois à l'avance et ils reçoivent leurs données dans un format utilisable.

Article 11. Suspension

11.1 Nena Consult peut suspendre un Cabinet en cas de :

- abus ou soupçon sérieux d'abus, par exemple une personne qui se fait passer pour un prestataire de soins ;
- risque sérieux pour la sécurité du service ou des données ;
- obligation légale ou ordre d'une autorité ;
- non-paiement après trois rappels et une dernière annonce.

11.2 Les administrateurs reçoivent immédiatement un e-mail avec le motif. Pendant une suspension, la page de prise de rendez-vous, le site web et le portail patient sont hors ligne et le service SMS s'arrête. La connexion, la consultation de tout et l'export restent possibles, et les liens dans les e-mails aux patients concernant leurs rendez-vous continuent à fonctionner. Rien n'est effacé.

11.3 Un Cabinet suspendu ne reçoit pas de nouvelles factures. Ce qui a déjà été facturé reste dû. Si une nouvelle période commence pendant la suspension, elle ne commence qu'à la reprise, de sorte que les mois de la suspension ne sont pas facturés.

11.4 Le Cabinet peut contester une suspension via team@horalena.be. Nena Consult répond de manière motivée.

Article 12. Données, export et changement de fournisseur

12.1 Les données du Cabinet restent celles du Cabinet. Nena Consult traite les données à caractère personnel que le Cabinet conserve dans Horalena uniquement conformément au contrat de sous-traitance.

12.2 Le Cabinet peut exporter ses données sans frais : par patient, pour chaque prestataire de soins ce qu'il peut voir, et comme copie complète par un administrateur qui est lui-même prestataire de soins. Un tel administrateur peut aussi exporter toutes les données du cabinet dans un seul fichier, pour chaque profession. Cet export contient tous les types de données de l'annexe A du contrat de sous-traitance, sauf : les mots de passe, les clés de double authentification, les certificats avec leur clé privée, les clés pour les SMS et eHealth, les liens de connexion temporaires et autres clés techniques, les journaux techniques et le texte des e-mails envoyés (le destinataire, l'objet et l'heure en font bien partie). Les notes internes de Nena Consult sur le client n'en font pas partie : ce sont ses propres données.

12.3 Le Cabinet choisit lui-même comment il conserve et transmet un export, et en est responsable.

12.4 Ce qu'il advient des données après la fin de l'abonnement figure à l'article 11 du contrat de sous-traitance.

12.5 Le Cabinet peut à tout moment passer à un autre fournisseur ou à son propre système. Pour cela, il arrête l'abonnement (article 9) et réalise l'export de l'article 12.2. Nena Consult ne facture pas de frais de changement. Après la fin, les données restent disponibles pendant au moins 30 jours, et en pratique aussi longtemps que le prévoit l'article 11 du contrat de sous-traitance.

Article 13. Responsabilité du Cabinet

13.1 Le Cabinet utilise Horalena conformément à la loi et aux règles de sa profession, et est responsable :

- du contenu qu'il encode, y compris sur le site du cabinet, et notamment des règles sur la publicité et la déontologie ;
- d'une déclaration de confidentialité pour ses patients et d'une base juridique pour ses traitements ;
- des textes des invitations et messages aux patients, sans détails médicaux ;
- de l'exactitude de ses données, tarifs, attestations et factures ;
- de la conservation de ses dossiers, y compris après la fin de ce contrat ;
- de ses propres certificats, comme le certificat eHealth.

13.2 Le Cabinet n'utilise pas Horalena pour nuire au service ou à d'autres utilisateurs, ni pour contourner la

sécurité, ni avec de vraies données de patients dans la démo.

13.3 Le Cabinet garantit Nena Consult contre les réclamations de tiers résultant du contenu que le Cabinet publie ou envoie, ou d'une utilisation d'Horalena contraire au présent article, sauf si ces réclamations sont dues à une faute de Nena Consult.

13.4 Pour le site web et les textes que le Cabinet met en ligne, Nena Consult est un service d'hébergement au sens du règlement sur les services numériques (règlement (UE) 2022/2065). Elle ne contrôle pas ce contenu au préalable. Toute personne qui estime qu'un contenu illicite est en ligne le signale via team@horalena.be, avec l'adresse de la page, le motif et son nom et son adresse e-mail. Cette adresse est aussi le point de contact pour les autorités et les utilisateurs, en néerlandais, en français et en anglais.

13.5 Nena Consult accuse réception, décide avec soin et informe l'auteur du signalement de sa décision. C'est une personne qui le fait, pas un algorithme. Si elle retire un contenu ou le rend inaccessible, le Cabinet reçoit le motif, les faits sur lesquels la décision repose et la manière de la contester (article 11.4).

Article 14. Disponibilité et assistance

14.1 Nena Consult fait des efforts raisonnables pour maintenir Horalena disponible. Il n'y a pas de disponibilité garantie, sauf accord écrit. Nena Consult est une petite entreprise : le Cabinet prévoit lui-même une façon de continuer à travailler si Horalena est temporairement inaccessible.

14.2 La maintenance peut interrompre temporairement le service. Nena Consult choisit pour cela, si possible, un moment calme.

14.3 Nena Consult réalise chaque nuit une sauvegarde chiffrée. Une sauvegarde est un moyen pour Nena Consult de rétablir le service. Ce n'est pas un service permettant au Cabinet d'annuler sa propre erreur.

14.4 L'assistance se fait par e-mail les jours ouvrables, sans délai de réponse garanti. Le Cabinet n'envoie pas de données de patients par e-mail à Nena Consult et n'en écrit pas dans son avis.

Article 15. Propriété intellectuelle

15.1 Le logiciel, les textes, la marque et la présentation d'Horalena restent à Nena Consult ou à ses concédants de licence. Le Cabinet reçoit un droit d'utilisation non exclusif et non transférable pour son propre cabinet tant que le contrat court. Il ne copie ni ne revend le logiciel et ne le modifie pas, sauf dans la mesure où la loi le permet.

15.2 Le contenu du Cabinet reste celui du Cabinet. Il donne à Nena Consult le droit de le conserver, de l'afficher et de l'envoyer, uniquement pour fournir le service.

15.3 Horalena utilise des logiciels open source selon leurs propres licences.

Article 16. Responsabilité

16.1 Nena Consult a une obligation de moyens.

16.2 Nena Consult n'est pas responsable des dommages indirects, comme le manque à gagner, les rendez-vous manqués, les remboursements refusés ou les récupérations par les mutualités ou l'INAMI, ou les dommages dus à un encodage erroné par le Cabinet.

16.3 La responsabilité totale de Nena Consult par sinistre est limitée au plus élevé de ces deux montants : ce que le Cabinet a payé au cours des douze mois précédant le sinistre, ou 500 euros.

16.4 Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde, d'une faute qui porte atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne, ou lorsque la loi ne les permet pas. Elles ne portent pas atteinte aux droits des personnes concernées.

16.5 Si Nena Consult n'exécute pas une obligation essentielle de ce contrat, elle reste responsable du dommage direct, dans la limite de l'article 16.3, sauf si l'article 16.4 s'applique. Le Cabinet peut alors aussi arrêter l'abonnement, avec remboursement de la partie de la période payée qui n'est pas encore écoulée.

Article 17. Force majeure

17.1 Aucune des parties n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure, comme une panne chez un hébergeur ou un opérateur télécom, une attaque que des mesures raisonnables n'ont pas pu arrêter, ou une panne d'un service public. Cela ne porte pas atteinte à l'article 5.3 du contrat de sous-traitance.

Article 18. Modification de ces conditions

18.1 Nena Consult peut, pour un motif valable, modifier ces conditions au moyen d'une nouvelle version, annoncée par e-mail aux administrateurs au moins 30 jours à l'avance. Un délai plus court n'est possible que si la loi ou une raison de sécurité urgente l'impose.

18.2 L'administrateur accepte la nouvelle version dans Horalena. Chaque acceptation est conservée avec la version, la date et l'utilisateur. Si le Cabinet n'est pas d'accord avec une modification en sa défaveur, il peut arrêter avant l'entrée en vigueur de la nouvelle version, avec remboursement de la partie de la période payée qui n'est alors pas encore écoulée. S'il n'arrête pas et continue à utiliser Horalena, la nouvelle version s'applique à partir de sa date d'entrée en vigueur. Les anciennes versions restent lisibles sur le site produit.

Article 19. Dispositions finales

19.1 Si une disposition est nulle, le reste continue à s'appliquer, et les parties la remplacent par une disposition valable qui s'en rapproche le plus possible.

19.2 Le contrat existe en néerlandais et en français. En cas de différence, le texte néerlandais prévaut.

19.3 Le droit belge s'applique à ces conditions. Les litiges relèvent de la compétence du tribunal de l'entreprise de Gand, division Gand.

19.4 Nena Consult peut céder ce contrat à une entreprise qui reprend Horalena, si les droits du Cabinet restent identiques. Elle prévient les administrateurs au moins 30 jours à l'avance. Si le Cabinet n'est pas d'accord, il peut arrêter l'abonnement avec remboursement de la partie de la période payée qui n'est pas encore écoulée.

19.5 Un e-mail à l'adresse d'un administrateur et un e-mail à team@horalena.be valent comme écrit, y compris pour une mise en demeure.