Gebruiksvoorwaarden

Versie 2026-11, geldig vanaf 4 november 2026.

Artikel 1. Wie zijn wij

1.1 Horalena wordt uitgebaat door Nena Consult BV, ondernemingsnummer 1010.714.363, btw BE 1010.714.363, Parkwijk 31, 9810 Nazareth-De Pinte, RPR Gent, afdeling Gent, hierna "Nena Consult". Contact: team@horalena.be.

Artikel 2. Toepassing

2.1 Deze voorwaarden gelden voor elke praktijk die Horalena gebruikt ("de Praktijk"). De Praktijk gebruikt Horalena voor haar beroepsactiviteit. Horalena is geen dienst voor consumenten.

2.2 De persoon die de Praktijk inschrijft, verklaart bevoegd te zijn om de Praktijk te binden, en dat de zorgverleners van de Praktijk hun beroep wettig mogen uitoefenen.

2.3 Samen met deze voorwaarden geldt de verwerkersovereenkomst. Bij tegenspraak over persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst voor. Voor de gegevens waarvoor Nena Consult zelf verantwoordelijk is, geldt haar privacyverklaring.

2.4 Algemene voorwaarden van de Praktijk gelden niet, tenzij Nena Consult die schriftelijk aanvaardt.

Artikel 3. Inschrijving en toegang

3.1 Een Praktijk schrijft zich zelf in. Na de inschrijving bevestigt de beheerder het e-mailadres. Vanaf dan kan de Praktijk haar boekpagina, website en portaal online zetten.

3.2 Tweestapsverificatie is verplicht voor elke gebruiker van de Praktijk. Elke gebruiker houdt zijn aanmeldgegevens geheim. Accounts zijn persoonlijk.

3.3 De beheerder beslist wie toegang krijgt en met welke rol, en trekt een account in zodra iemand niet meer voor de Praktijk werkt.

3.4 Nena Consult kijkt een inschrijving niet vooraf na. Ze kan een inschrijving achteraf nakijken en de Praktijk opschorten als iets niet klopt (artikel 11).

Artikel 4. De dienst, en wat Horalena niet is

4.1 Horalena is praktijksoftware als onlinedienst. Welke functies een Praktijk heeft, hangt af van haar formule. Het overzicht staat op de productsite.

4.2 Horalena helpt bij administratie en organisatie. De zorgverlener blijft zelf verantwoordelijk voor de zorg, voor het dossier en voor elke keuze.

4.3 De controles op RIZIV-regels (codes, tellers, maxima) zijn een hulpmiddel. Ze zijn opgebouwd uit openbare bronnen en kunnen onvolledig of verouderd zijn. De zorgverlener blijft zelf verantwoordelijk voor wat hij attesteert en aanrekent.

4.4 Koppelingen met eHealth, MyCareNet, Recip-e en andere overheidsdiensten werken vandaag in een testomgeving (simulator): er vertrekt niets naar die diensten. Nena Consult vermeldt op de productsite welke koppelingen echt werken zodra dat zo is. Ze belooft geen datum, geen erkenning en geen premie die aan een erkenning hangt.

4.5 Nena Consult mag de dienst verbeteren en functies wijzigen. Vervalt een functie die de Praktijk wezenlijk gebruikt, dan verwittigt Nena Consult minstens 60 dagen vooraf. Wordt de Praktijk daardoor wezenlijk benadeeld, dan kan ze stopzetten met terugbetaling van het deel van de betaalde periode dat nog niet verstreken is.

4.6 Horalena is niet:

- een medisch hulpmiddel. Horalena heeft geen CE-markering als medisch hulpmiddel.
- beslissingsondersteuning. Horalena stelt geen diagnose, geeft geen behandeladvies, controleert geen interacties of dosissen en berekent geen klinische scores, prioriteiten of kleurcodes. Labowaarden worden enkel gemarkeerd zoals het labo ze aanlevert.
- erkend of geregistreerd. Horalena staat vandaag niet op de lijst van geregistreerde software bij eHealth. De erkenning bij het NIC is aangevraagd, maar niet toegekend. Werken met Horalena geeft dus op zich geen recht op een premie. Verandert dat, dan staat het op de productsite.
- een officieel document. Wat Horalena toont of afdrukt, vervangt geen officieel formulier of getuigschrift, tenzij het uitdrukkelijk op het officiële model ingevuld is.

Artikel 5. Proefperiode

5.1 Een nieuwe Praktijk krijgt 30 dagen gratis, met alle functies. Tijdens de proef vertrekt er geen factuur.

5.2 Tijdens de proef is het aantal sms'en via de sms-dienst van Horalena kleiner dan daarna.

5.3 Zeven dagen voor het einde krijgt de beheerder een herinnering als er nog geen abonnement gekozen is. Drie dagen voor het einde krijgt elke beheerder een mail: met een gekozen abonnement staan daarin de begindatum en het bedrag, zonder abonnement de vraag om een formule te kiezen.

5.4 Na de proef zonder abonnement blijft alles nog 7 dagen werken. Daarna gaan de boekpagina, de website en het patiëntenportaal offline, stopt de sms-dienst en kunnen geen nieuwe RIZIV-registraties, getuigschriften, verzamelstaten of MyCareNet-berichten meer gemaakt worden, tot de Praktijk een abonnement kiest. Aanmelden, de agenda, de dossiers en de export blijven werken. Links in mails aan patiënten over hun afspraken blijven werken. Er wordt niets gewist.

5.5 De Praktijk beslist zelf of ze een abonnement kiest: zonder gekozen abonnement komt er nooit een factuur.

Artikel 6. Abonnement en prijzen

6.1 De beheerder kiest een formule in Instellingen, Abonnement. Kiest de Praktijk tijdens de proef, dan begint het abonnement de dag na de proef. Kiest ze na de proef, dan begint het op de dag van de keuze.

6.2 De prijzen staan op de kostenpagina. Ze zijn inclusief btw en staan per maand, per zorgverlener tenzij de kostenpagina iets anders vermeldt. Nena Consult rekent 21% btw aan.

6.3 De prijs hangt nooit af van het aantal afspraken, boekingen of patiënten. Als zorgverlener telt elke actieve zorgverlener. Het aantal wordt geteld op de dag van de factuurrun. Boven het aantal dat in de prijslijst staat, geldt de lagere prijs uit de prijslijst.

6.4 Opties, zoals de sms-dienst, staan apart op de kostenpagina. De sms-dienst heeft een hoeveelheid per maand en stopt als die op is, voor de rest van de maand. Mails gaan dan gewoon door.

6.5 Een domein via Horalena wordt geregistreerd op naam van de Praktijk en is inbegrepen zolang het abonnement loopt. Tijdens de proef kan de Praktijk het aanvragen, maar Nena Consult registreert het pas na de proef. Het dekt enkel de website, geen e-mail. Stopt het abonnement, dan verlengt Nena Consult het domein niet meer op eigen kosten. Op vraag draagt ze het kosteloos over aan de Praktijk.

6.6 Wat niet in de formule van de Praktijk zit, kan ze niet meer gebruiken voor nieuwe handelingen. Haar gegevens blijven leesbaar en exporteerbaar zolang ze bij Nena Consult staan. Tijdens de proef is alles open.

6.7 Een onboardinggesprek is een eenmalige optie en nooit verplicht. De prijs en het aantal gratis gesprekken staan op de kostenpagina. Een betalend gesprek staat op de eerstvolgende factuur.

Artikel 7. Facturatie en betaling

7.1 Facturatie gebeurt per jaar, vooraf. De eerste periode begint op de eerste dag van het abonnement, de volgende sluit daarop aan. Er is geen pro rata, behalve waar deze voorwaarden of de verwerkersovereenkomst een terugbetaling vermelden.

7.2 Een factuur moet betaald worden binnen 30 dagen na de factuurdatum, op het rekeningnummer en met de gestructureerde mededeling op de factuur.

7.3 Is een factuur vervallen, dan kan Nena Consult tot drie herinneringen sturen. Een open of vervallen factuur leidt nooit vanzelf tot een opschorting: dat is altijd een aparte beslissing.

7.4 Op een factuur die na de laatste herinnering nog niet betaald is, kan Nena Consult de verwijlintrest en de vergoeding voor invorderingskosten vragen die de wet van 2 augustus 2002 over de bestrijding van de betalingsachterstand toelaat.

7.5 Een vergissing op een factuur wordt rechtgezet met een creditnota. Een factuur zelf verandert nooit.

Artikel 8. Prijswijziging en indexering

8.1 Nena Consult kan haar prijzen indexeren, of wijzigen bij gestegen kosten of een gewijzigde dienst, vanaf een datum die vooraf op de kostenpagina staat.

8.2 Een periode die al gefactureerd is, houdt haar prijs. Een nieuwe prijs geldt dus pas vanaf de volgende periode.

8.3 Nena Consult verwittigt de beheerders minstens 60 dagen vóór een prijsverhoging per mail. Is de Praktijk niet akkoord, dan kan ze het abonnement stopzetten vóór de nieuwe periode begint.

Artikel 9. Opzeggen door de Praktijk

9.1 De beheerder kan het abonnement op elk moment zelf stopzetten in Instellingen, Abonnement. Er is geen opzegtermijn.

9.2 Het abonnement loopt dan door tot en met de laatste dag van de periode die al loopt of al betaald is. Daarna komt er geen factuur meer. Wat voor die periode gefactureerd is, blijft verschuldigd. Er wordt niets terugbetaald voor de rest van die periode, ook niet als de Praktijk meteen overstapt, tenzij deze voorwaarden of de verwerkersovereenkomst een terugbetaling vermelden: dat is de enige kost van een vroegtijdig einde. Begon het abonnement nog niet, dan gaat het niet in. Wie tijdens de proef een formule koos, kan dus tot en met de laatste proefdag kosteloos stopzetten.

9.3 Na het einde gaan de boekpagina, de website en het patiëntenportaal offline en kunnen geen nieuwe RIZIV-registraties, getuigschriften, verzamelstaten of MyCareNet-berichten meer gemaakt worden. Aanmelden, inkijken en exporteren blijven kunnen zolang de gegevens bij Nena Consult staan (artikel 11 van de verwerkersovereenkomst). De agenda en de dossiers blijven werken, voor zover ze in de laatste formule zaten. Kiest de Praktijk later opnieuw een formule, dan staat alles weer online.

Artikel 10. Beëindiging door Nena Consult

10.1 Nena Consult kan de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden, per mail aan de beheerders. Wat al betaald is voor de periode na de einddatum, wordt terugbetaald. Dat kan ook voor een Praktijk zonder lopend abonnement. Wat er dan met de gegevens gebeurt, staat in artikel 11.5 van de verwerkersovereenkomst.

10.2 Nena Consult kan de overeenkomst meteen beëindigen bij een ernstige tekortkoming van de Praktijk, na een schriftelijke ingebrekestelling als herstel nog mogelijk is. Ook dan geldt artikel 11.5 van de verwerkersovereenkomst.

10.3 Stopt Nena Consult met Horalena, dan verwittigt ze de Praktijken minstens 12 maanden vooraf en krijgen ze hun gegevens in een bruikbaar formaat.

Artikel 11. Opschorting

11.1 Nena Consult kan een Praktijk opschorten bij:

- misbruik of een ernstig vermoeden daarvan, bijvoorbeeld iemand die zich als zorgverlener voordoet;
- een ernstig risico voor de veiligheid van de dienst of van gegevens;
- een wettelijke verplichting of een bevel van een overheid;
- niet-betaling na drie herinneringen en een laatste aankondiging.

11.2 De beheerders krijgen meteen een mail met de reden. Tijdens een opschorting staan de boekpagina, de website en het patiëntenportaal offline en stopt de sms-dienst. Aanmelden, alles inkijken en exporteren blijven kunnen, en de links in de mails aan patiënten over hun afspraken blijven werken. Er wordt niets gewist.

11.3 Een opgeschorte Praktijk krijgt geen nieuwe facturen. Wat al gefactureerd is, blijft verschuldigd. Begint er tijdens de opschorting een nieuwe periode, dan begint die pas bij het hervatten, zodat de maanden van de opschorting niet gefactureerd worden.

11.4 De Praktijk kan een opschorting aanvechten via team@horalena.be. Nena Consult antwoordt met een motivering.

Artikel 12. Gegevens, export en overstappen

12.1 De gegevens van de Praktijk blijven van de Praktijk. Nena Consult verwerkt de persoonsgegevens die de Praktijk in Horalena bewaart enkel volgens de verwerkersovereenkomst.

12.2 De Praktijk kan haar gegevens zonder kosten exporteren: per patiënt, voor elke zorgverlener wat hij mag zien, en als volledige kopie door een beheerder die zelf zorgverlener is. Zo'n beheerder kan ook alle gegevens van de praktijk in één bestand exporteren, voor elk beroep. Die export bevat alle soorten gegevens uit Bijlage A van de verwerkersovereenkomst, behalve: wachtwoorden, tweestapssleutels, certificaten met hun privésleutel, de sleutels voor sms en eHealth, tijdelijke aanmeldlinks en andere technische sleutels, technische logboeken en de tekst van verstuurde mails (ontvanger, onderwerp en tijdstip gaan wel mee). Interne notities van Nena Consult over de klant gaan niet mee: dat zijn haar eigen gegevens.

12.3 De Praktijk kiest zelf hoe ze een export bewaart en doorgeeft, en is daarvoor verantwoordelijk.

12.4 Wat er na het einde van het abonnement met de gegevens gebeurt, staat in artikel 11 van de verwerkersovereenkomst.

12.5 De Praktijk kan op elk moment overstappen naar een andere aanbieder of naar een eigen systeem. Ze zet daarvoor het abonnement stop (artikel 9) en maakt de export uit artikel 12.2. Nena Consult rekent geen overstapkosten aan. De gegevens blijven na het einde minstens 30 dagen opvraagbaar, en in de praktijk zolang artikel 11 van de verwerkersovereenkomst zegt.

Artikel 13. Verantwoordelijkheid van de Praktijk

13.1 De Praktijk gebruikt Horalena volgens de wet en de regels van haar beroep, en is verantwoordelijk voor:

- de inhoud die ze invoert, ook op haar praktijksite, inclusief de regels over reclame en deontologie;
- een privacyverklaring voor haar patiënten en een rechtsgrond voor haar verwerkingen;
- de teksten van oproepen en berichten aan patiënten, zonder medische details;
- de juistheid van haar gegevens, tarieven, attesten en facturen;
- de bewaring van haar dossiers, ook na het einde van deze overeenkomst;
- haar eigen certificaten, zoals het eHealth-certificaat.

13.2 De Praktijk gebruikt Horalena niet om de dienst of andere gebruikers schade toe te brengen, niet om de beveiliging te omzeilen, en niet met echte patiëntgegevens in de demo.

13.3 De Praktijk vrijwaart Nena Consult voor aanspraken van derden die voortvloeien uit de inhoud die de Praktijk publiceert of verstuurt, of uit een gebruik van Horalena in strijd met dit artikel, behalve als die aanspraken te wijten zijn aan een fout van Nena Consult.

13.4 Voor de website en de teksten die de Praktijk online zet, is Nena Consult een hostingdienst in de zin van de digitaledienstenverordening (verordening (EU) 2022/2065). Ze controleert die inhoud niet vooraf. Wie denkt dat er onwettige inhoud online staat, meldt dat via team@horalena.be, met het adres van de pagina, de reden en zijn naam en e-mailadres. Dat adres is ook het contactpunt voor overheden en gebruikers, in het Nederlands, het Frans en het Engels.

13.5 Nena Consult bevestigt de ontvangst, beslist zorgvuldig en laat de melder weten wat ze beslist. Dat doet een mens, geen algoritme. Haalt ze inhoud weg of maakt ze die ontoegankelijk, dan krijgt de Praktijk de reden, de feiten waarop de beslissing steunt en de manier om ze aan te vechten (artikel 11.4).

Artikel 14. Beschikbaarheid en ondersteuning

14.1 Nena Consult doet redelijke inspanningen om Horalena beschikbaar te houden. Er is geen gegarandeerde beschikbaarheid, tenzij schriftelijk afgesproken. Nena Consult is een kleine onderneming: de Praktijk zorgt zelf voor een manier om verder te werken als Horalena tijdelijk niet bereikbaar is.

14.2 Onderhoud kan de dienst tijdelijk onderbreken. Nena Consult kiest daarvoor waar mogelijk een rustig moment.

14.3 Nena Consult maakt elke nacht een versleutelde back-up. Een back-up is een middel voor Nena Consult om de dienst te herstellen. Het is geen dienst voor de Praktijk om een eigen vergissing ongedaan te maken.

14.4 Ondersteuning gebeurt per mail op werkdagen, zonder gegarandeerde antwoordtijd. De Praktijk stuurt geen patiëntgegevens per mail naar Nena Consult en schrijft er geen in haar feedback.

Artikel 15. Intellectuele eigendom

15.1 De software, de teksten, het merk en de vormgeving van Horalena blijven van Nena Consult of haar licentiegevers. De Praktijk krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor haar eigen praktijk zolang de overeenkomst loopt. Ze kopieert of verkoopt de software niet door en past ze niet aan, behalve voor zover de wet dat toelaat.

15.2 De inhoud van de Praktijk blijft van de Praktijk. Ze geeft Nena Consult het recht om die te bewaren, te tonen en te versturen, enkel om de dienst te leveren.

15.3 Horalena gebruikt opensourcesoftware onder de eigen licenties daarvan.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

16.1 Nena Consult heeft een inspanningsverbintenis.

16.2 Nena Consult is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gemiste afspraken, geweigerde terugbetalingen of terugvorderingen door ziekenfondsen of het RIZIV, of schade door verkeerde invoer van de Praktijk.

16.3 De totale aansprakelijkheid van Nena Consult per schadegeval is beperkt tot het hoogste van deze twee bedragen: wat de Praktijk in de twaalf maanden vóór het schadegeval betaalde, of 500 euro.

16.4 Die beperkingen gelden niet voor opzet, zware fout, een fout die het leven of de fysieke integriteit van een persoon aantast, of wanneer de wet ze niet toelaat. Ze doen geen afbreuk aan de rechten van betrokkenen.

16.5 Voert Nena Consult een essentiële verbintenis van deze overeenkomst niet uit, dan blijft ze aansprakelijk voor de rechtstreekse schade, binnen de bovengrens van artikel 16.3, tenzij artikel 16.4 geldt. De Praktijk kan dan ook stopzetten, met terugbetaling van het deel van de betaalde periode dat nog niet verstreken is.

Artikel 17. Overmacht

17.1 Geen van beide partijen is aansprakelijk voor een tekortkoming door overmacht, zoals een storing bij een hoster of telecomoperator, een aanval die redelijke maatregelen niet konden tegenhouden, of een uitval van een overheidsdienst. Dat doet geen afbreuk aan artikel 5.3 van de verwerkersovereenkomst.

Artikel 18. Wijziging van deze voorwaarden

18.1 Nena Consult kan deze voorwaarden om een geldige reden wijzigen met een nieuwe versie, die minstens 30 dagen vooraf per mail aan de beheerders gemeld wordt. Een kortere termijn kan enkel als de wet of een dringende beveiligingsreden dat oplegt.

18.2 De beheerder aanvaardt de nieuwe versie in Horalena. Elke aanvaarding wordt bewaard met versie, datum en gebruiker. Is de Praktijk niet akkoord met een wijziging in haar nadeel, dan kan ze stopzetten vóór de nieuwe versie ingaat, met terugbetaling van het deel van de betaalde periode dat dan nog niet verstreken is. Zet ze niet stop en gebruikt ze Horalena verder, dan geldt de nieuwe versie vanaf haar ingangsdatum. Oude versies blijven op de productsite te lezen.

Artikel 19. Slotbepalingen

19.1 Is een bepaling ongeldig, dan blijft de rest gelden, en vervangen partijen ze door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk aansluit.

19.2 De overeenkomst bestaat in het Nederlands en het Frans. Bij verschil gaat de Nederlandse tekst voor.

19.3 Op deze voorwaarden is het Belgisch recht van toepassing. Geschillen behoren tot de bevoegdheid van de ondernemingsrechtbank Gent, afdeling Gent.

19.4 Nena Consult mag deze overeenkomst overdragen aan een onderneming die Horalena overneemt, als de rechten van de Praktijk gelijk blijven. Ze verwittigt de beheerders minstens 30 dagen vooraf. Is de Praktijk niet akkoord, dan kan ze stopzetten met terugbetaling van het deel van de betaalde periode dat nog niet verstreken is.

19.5 Een mail aan het adres van een beheerder en een mail aan team@horalena.be gelden als schriftelijk, ook voor een ingebrekestelling.