

Algemene Voorwaarden — TOMYO.be (Encover BV)

Datum: 18-01-2026

Versie: 1.1

1. Definities

- Encover BV / Verwerker: Encover BV, vertegenwoordigd door Niels Meeus (DPO: niels@encover.be).
- Klant / Verantwoordelijke: de logopedist of praktijk die zich registreert voor TOMYO.
- Dienst: de TOMYO-softwaredienst voor intake, EPD, metingen, foto-uploads, pijnmapping (Payne) en aanverwante functionaliteit.
- Gebruiker: door Klant geautoriseerde medewerker(s).
- DPA / DPIA: door partijen gesloten verwerkersovereenkomst en impactanalyse (docs/DPA_Tomyo.md / docs/DPIA_Tomyo_for_customers.md).

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, leveringen en gebruiksovereenkomsten betreffende de Dienst tussen Encover BV en Klant. Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.

3. Diensten en toegang

- Encover BV levert de Dienst zoals beschreven in de productdocumentatie.
- Toegang wordt verleend na registratie en betaling (indien van toepassing).
- Encover BV communiceert geplande onderhoudsvensters; korte onderbrekingen voor onderhoud zijn toegestaan.

4. Gebruiksrechten en beperking

- Encover BV verleent Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Dienst te gebruiken voor eigen bedrijfsdoeleinden volgens de gebruiksvoorwaarden.
- Klant mag de Dienst niet gebruiken voor illegale doeleinden of reverse-engineering.
- De Dienst mag uitsluitend gebruikt worden voor medische en administratieve doeleinden gerelateerd aan oromyofunctionele therapie en aanverwante logopedische zorg zoals bedoeld in de productdocumentatie. Gebruik voor andere doeleinden, waaronder maar niet beperkt tot terroristische activiteiten, illegale medische praktijken, of andere schadelijke doeleinden, is uitdrukkelijk verboden.
- Klant zal de Dienst niet gebruiken om persoonlijke gegevens of andere content te uploaden die virussen, malware, ransomware of andere schadelijke code bevat of kan verspreiden. Klant is verantwoordelijk voor alle uploads van gebruikers onder zijn accounts en vrijwaart Encover BV voor claims voortkomend uit schending van deze bepaling.

5. Verplichtingen van Klant

- Klant is verantwoordelijk voor beheer van gebruikersaccounts en geheimhouding van inloggegevens.
- Klant zorgt dat alleen bevoegde personen persoonsgegevens invoeren; Klant is verwerkingsverantwoordelijke en draagt zorg voor rechtsgrondslag (consent/medische noodzaak).
- Klant handelt in overeenstemming met DPA en draagt zorg voor verzoeken van betrokkenen.

6. Privacy en gegevensbescherming

- Encover BV handelt als verwerker en verwerkt persoonsgegevens conform de DPA en GDPR. DPO: Niels Meeus — niels@encover.be.
- Overdrachten buiten EU/EEA: voor uitgaande e-mails kan Postmark (subverwerker) verwerking buiten EU/EEA uitvoeren; Encover heeft schriftelijke waarborgen (EU Standard Contractual Clauses of equivalente maatregelen) en beperkt overdracht tot noodzakelijke gegevens (e-mailadressen en e-mailinhoud). Klant stemt in met deze beperkte overdracht als onderdeel van dienstverlening.

7. Beveiliging

- Encover BV neemt technische en organisatorische maatregelen zoals beschreven in Technical_Controls_Inventory.md en DPA. Deze documenten zijn steeds op te vragen via niels@encover.be.
- Klant neemt passende maatregelen op organisatieniveau (MFA, RBAC, veilige opslag tomyo.env).

8. Intellectueel eigendom

- Alle rechten op de software, documentatie en merken berusten bij Encover BV en eventuele co-eigenaren; Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten zoals in artikel 4.
- Aangeleverde data en upload-content blijven eigendom/verantwoordelijkheid van Klant.

9. Vergoeding en betaling

9.1 Tarieven en abonnementsformules

- De vergoedingen voor het gebruik van de diensten van Encover BV (handelsnaam: Tomyo) worden vastgelegd in de offerte, de abonnementsovereenkomst en/of overeenkomstig de op dat moment geldende tarieven zoals gepubliceerd op www.tomyo.be.
- De Klant kan kiezen tussen:
- een maandelijks abonnement, of
- een jaarlijks abonnement, waarbij het jaarlijkse tarief voordeliger is dan het maandtarief vermenigvuldigd met twaalf (12).

- Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden abonnementen telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde duur als de oorspronkelijke abonnementsperiode.

- **9.2 Facturatie en betalingstermijn**

- Facturatie gebeurt voorafgaand aan elke nieuwe abonnementsperiode.
- Facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Alle vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere taksen of heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

- **9.3 Prijsaanpassingen**

- Encover BV behoudt zich het recht voor om haar tarieven te wijzigen, onder meer in de volgende (niet-limitatieve) gevallen:
 - indexering of stijging van kosten (zoals hosting-, personeels- of infrastructuurkosten);
 - uitbreiding, wijziging of rationalisering van functionaliteiten of diensten;
 - wijzigingen in wet- en regelgeving;
 - marktconforme prijsherzieningen.
- Elke prijswijziging wordt minstens dertig (30) dagen vóór het einde van de lopende betaalde abonnementsperiode aan de Klant meegedeeld via e-mail, het platform of een andere gebruikelijke communicatiewijze.
- De gewijzigde tarieven zijn slechts van toepassing vanaf de eerstvolgende abonnementsperiode.
- Indien de Klant niet akkoord gaat met de aangekondigde prijswijziging, kan hij het abonnement beëindigen vóór het einde van de lopende periode, zonder bijkomende kosten. Bij gebrek aan tijdige opzegging wordt de Klant geacht de nieuwe tarieven uitdrukkelijk te hebben aanvaard.

- **9.4 Wijziging van abonnementsvorm**

- Een wijziging van maandelijkse naar jaarlijkse betaling kan ingaan bij aanvang van een nieuwe abonnementsperiode.
- Een wijziging van jaarlijkse naar maandelijkse betaling is slechts mogelijk na afloop van de lopende jaarlijkse periode, tenzij anders overeengekomen.
- Reeds betaalde bedragen worden niet terugbetaald, behoudens in de gevallen waarin dit dwingend wettelijk vereist is.

- **9.5 Wanbetaling – interesten en schadebeding**

- Bij niet-betaling op de vervaldag is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling:
 - een nalatigheidsinterest verschuldigd overeenkomstig de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties; en

- een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande bedrag, met een minimum van €150, onverminderd het recht van Encover BV om een hogere werkelijk geleden schade te bewijzen.

- **9.6 Opschorting van diensten**

- Bij gehele of gedeeltelijke niet-betaling behoudt Encover BV zich het recht voor om, na ingebrekestelling, de toegang tot (een deel van) de diensten tijdelijk op te schorten totdat alle verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan.
- Een dergelijke opschorting geeft geen recht op enige terugbetaling, compensatie of schadevergoeding aan de Klant.

- **9.7 Beëindiging wegens wanbetaling**

- Indien de Klant na ingebrekestelling in gebreke blijft, heeft Encover BV het recht het abonnement eenzijdig te beëindigen. In dat geval worden alle openstaande en toekomstige bedragen onmiddellijk opeisbaar, onverminderd het recht van Encover BV om bijkomende schadevergoeding te vorderen.

10. Duur en beëindiging

- De overeenkomst geldt voor de overeengekomen termijn en verlengt volgens abonnement, tenzij opgezegd.
- Bij ernstige schending kan elke partij de overeenkomst per direct beëindigen.
- Bij beëindiging draagt Encover BV zorg voor overdracht of veilige verwijdering van data conform DPA; kosten van overdracht volgens overeenkomst.

11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- Encover BV implementeert passende beveiligingsmaatregelen maar is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door nalatigheid van Klant (bv. slecht wachtwoordbeheer).
- Voor directe schade is aansprakelijkheid van Encover BV beperkt tot het door Klant in de voorafgaande 12 maanden betaalde bedrag of EUR 750,- (hoogste bedrag geldt).
- Encover BV is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of gederfde winst, behalve bij duidelijk bewezen opzet of grove nalatigheid.
- Partijen vrijwaren elkaar bij aanspraken voortvloeiend uit hun eigen tekortkomingen m.b.t. wet- en regelgeving.
- Klant vrijwaart Encover BV tegen alle claims, boetes of kosten voortvloeiend uit het gebruik van de Dienst in strijd met deze voorwaarden, inclusief maar niet beperkt tot het uploaden van malware, gebruik voor verboden doeleinden, of het niet naleven van lokale wetgeving.

12. Datalekken, meldplicht en incidenten

- Encover BV meldt datalekken aan Klant zonder onnodige vertraging; Klant is verantwoordelijk voor eventuele melding aan toezichthouder/betrokkenen als Verantwoordelijke, in overleg met Encover BV. Procedures zijn steeds op te vragen via niels@encover.be.

13. Wijzigingen dienst en voorwaarden

- Encover BV kan Dienst en voorwaarden wijzigen; substantiele wijzigingen worden minstens 30 dagen tevoren aangekondigd. Klant kan bij wezenlijke bezwaren binnen 30 dagen opzeggen.

14. Geschillen en toepasselijk recht

- Belgisch recht van toepassing; partijen proberen geschillen minnelijk op te lossen; anders bevoegde rechtbanken in België.

15. Overige bepalingen

- Indien bepaling nietig blijkt, blijven overige bepalingen van kracht; partijen treden in overleg voor vervanging.
- Deze voorwaarden treden in werking per datum bovenaan.

16. Uitsluiting medische kwalificatie / medisch toestel / 'medical device'

- De software van TOMYO is géén medisch hulpmiddel en geeft geen medisch of therapeutisch advies. De Dienst biedt hulpmiddelen voor registratie, administratie en ondersteuning van behandelingstrajecten; klinische beslissingen en therapeutisch advies blijven te allen tijde de verantwoordelijkheid van de behandelende zorgverlener.
- Klant zal de Dienst niet presenteren als vervanging van medische diagnostiek of behandeling en is verantwoordelijk voor correcte communicatie naar patiënten over de aard en beperkingen van de Dienst.

Contact en support

- Encover BV (support & incidenten / DPO): niels@encover.be