

## Algemene Voorwaarden - Patiënten

U ontvangt zorg van Ksyos in de vorm van een onderzoek, een consult en/of een keuring met een medisch specialist. Voor de aan u geleverde zorg ontvangt u een medisch hulpmiddel in bruikleen, via Ksyos of via uw zorgverlener. U ontvangt een factuur voor de geleverde zorg. Naar aanleiding daarvan zijn de onderstaande voorwaarden van Ksyos Expertise Centrum B.V. van toepassing.

### Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ksyos: Ksyos Expertise Centrum B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudend aan de Willem Fenengastraat 17, 1096 BL Amsterdam, KvK: 34239948, BTW-ID: NL814402513B01.
2. Patiënt: een natuurlijke persoon (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger) bij het aangaan van een behandelings- en/of dienstverleningsovereenkomst met Ksyos of een zorgverlener namens Ksyos.
3. Klant: een natuurlijke persoon (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger) bij het aangaan van een commerciële dienstverleningsovereenkomst met een zorgverlener namens Ksyos.
4. Zorgverlener: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die in de uitoefening van een geneeskundig beroep en/of bedrijf de behandelingsovereenkomst uitvoert namens Ksyos.
5. Behandeling: een geneeskundige behandeling, een consult, onderzoeken, keuringen en alle overige, al dan niet medische specialistische, zorg of dienstverlening.
6. Behandelingsovereenkomst (art. 7:446 BW): alle door Ksyos met de patiënt gesloten overeenkomsten betreffende een behandeling in de zin van de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO).
7. Dienstverleningsovereenkomst: de overeenkomst waarbij de zorgverlener en/of Ksyos zich, in aanvulling op een behandelingsovereenkomst, verbindt tot het (doen) leveren van in onderling overleg nader te bepalen diensten aan de patiënt.
8. DBC: Diagnose-behandelcombinatie. Weergave van alle activiteiten en verrichtingen die de patiënt doorloopt gedurende een vastgestelde periode/traject.
9. Overmacht: alle oorzaken van buitenaf, voorzien of onvoorzien, die de patiënt niet kan beïnvloeden, maar die wel voorkomen dat de patiënt aan diens verplichtingen kan voldoen.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Ksyos en de patiënt gesloten behandelings- en/of dienstverleningsovereenkomsten, verrichte diensten en overige verrichte handelingen, tenzij anders overeengekomen.
2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen eventuele andere voorwaarden van Ksyos en/of de WGBO van toepassing zijn op de overeenkomst voor dienstverlening en/of behandeling.
3. Aanvullende of afwijkende voorwaarden van de patiënt worden nadrukkelijk niet aanvaard, tenzij Ksyos hiermee instemt.
4. Als een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen nog steeds van kracht.
5. De laatste versie van de algemene voorwaarden is te allen tijde van toepassing.

### **Artikel 3 - Totstandkoming van de behandelings-, en/of dienstverleningsovereenkomsten**

1. Bij het aangaan van een behandelingsovereenkomst houdt Ksyos zich aan de voorwaarden die zijn vastgelegd in de WGBO.
2. Binnen het zorgtraject 'Rijbewijskeuring' gaat de klant aanvankelijk een dienstverleningsovereenkomst aan met een zorgverlener van hun keuze, die verbonden is aan Ksyos. De zorgverlener informeert de klant vooraf duidelijk dat diegene een overeenkomst afsluit met Ksyos. Dit wordt bevestigd door de klant wanneer deze digitaal akkoord gaat met de door de zorgverlener gepresenteerde voorwaarden.

### **Artikel 4 - Informatieverstrekking door Ksyos en/of zorgverlener**

1. De zorgverlener moet de patiënt duidelijk informeren dat zij met Ksyos een overeenkomst voor een behandeling en/of dienstverlening aangaan.
2. De patiënt moet op de hoogte worden gesteld van:
  - De beoogde resultaten en mogelijke gevolgen van de behandeling.
  - Vereiste instructies voor, tijdens en eventueel na de behandeling.
  - De opties met betrekking tot diens verzekering, eigen risico en betalingsmethoden.

### **Artikel 5 - Informatieverstrekking door patiënt**

1. Als Ksyos en/of de zorgverlener daarom vraagt, moet de patiënt zich kunnen identificeren met een geldig en officieel identificatiebewijs. Als de patiënt niet in staat is om zo'n identificatiebewijs te tonen, hebben Ksyos en/of de zorgverlener het recht om de behandelingsovereenkomst niet aan te gaan of op te schorten, tenzij er sprake is van acute zorgverlening.
2. De patiënt moet onmiddellijk alle wijzigingen in persoonlijke gegevens aan Ksyos en/of de zorgverlener doorgeven

### **Artikel 6 - Annulering van afspraken**

1. Als de patiënt verhinderd is, moet deze de geplande afspraak ten minstens 24 uur van tevoren annuleren, tenzij er sprake is van overmacht.
2. Als de patiënt de geplande afspraak niet en/of niet tijdig annuleert, behoudt Ksyos zich het recht voor om de gereserveerde tijd in rekening te brengen.

### **Artikel 7 - Bruikleen medisch hulpmiddel**

1. De patiënt ontvangt een medisch hulpmiddel in bruikleen van de zorgverlener of Ksyos. Het medische hulpmiddel dat in bruikleen wordt gegeven, blijft eigendom van Ksyos of de door Ksyos ingehuurde leverancier.
2. De patiënt verklaart dat diegene het medische hulpmiddel in goede staat en compleet heeft ontvangen en stemt in met de voorwaarden. Als het hulpmiddel niet in goede staat is ontvangen of niet naar behoren werkt, meldt de patiënt dit onmiddellijk aan de door Ksyos ingehuurde leverancier en/of aan Ksyos.
3. De patiënt is verplicht om:
  - Het hulpmiddel goed te onderhouden;
  - Het hulpmiddel uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor het in bruikleen is gegeven;
  - Eventuele schade, verlies en/of diefstal direct te melden aan de door Ksyos ingehuurde leverancier en/of aan Ksyos.
4. Het is de patiënt niet toegestaan om:
  - Het medische hulpmiddel aan anderen over te dragen;
  - Wijzigingen aan te brengen in de structuur van het medische hulpmiddel en/of op enige andere manier het hulpmiddel te beschadigen en/of de waarde ervan te verminderen;

- Instellingen van de apparatuur te wijzigen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de ingehuurde leverancier en/of Ksyos.
5. De bruikleen eindigt wanneer de patiënt het medische hulpmiddel volledig en in goede staat retourneert aan de door Ksyos ingehuurde leverancier of aan Ksyos zelf.
  6. Als de patiënt het medische hulpmiddel niet compleet retourneert of als er ongemelde schade is, behoudt Ksyos zich het recht voor om de kosten van het medische hulpmiddel volledig in rekening te brengen bij de patiënt.

#### **Artikel 8 – Tarieven**

1. Ksyos behoudt te allen tijde het recht om tarieven zonder verdere kennisgeving aan te passen.
2. Bij het vaststellen van tarieven en tariefswijzigingen houdt Ksyos rekening met de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of enig ander wettelijk aangewezen orgaan, indien wettelijk vereist.
3. Ksyos heeft het recht om het passantentarium in rekening te brengen in situaties waarin er sprake is van onverzekerde zorg. Onverzekerde zorg doet zich voor in de volgende situaties:
  - De zorg valt buiten de basisverzekering van de patiënt en wordt niet vergoed op basis van de polisvoorwaarden van de aanvullende verzekering, of de patiënt beschikt niet over een aanvullende zorgverzekering.
  - De patiënt is niet aangesloten bij een Nederlandse zorgverzekeraar.
  - Bij ongecontracteerde zorg. Hierbij bestaat geen overeenkomst tussen de zorgverzekeraar van de patiënt en Ksyos.
  - De patiënt heeft geen geldige verwijfsbrief bij het begin van de behandeling.
  - De patiënt heeft er bewust voor gekozen zich niet te verzekeren of heeft ervoor gekozen om de verzekering buiten toepassing te laten.
  - De patiënt wil een second opinion, maar kan geen verwijfsbrief hiervoor verstrekken. Als de patiënt wel een verwijfsbrief kan overleggen, wordt het tarief voor verzekerde zorg in rekening gebracht in plaats van het passantentarium.

#### **Artikel 9 – Betalingen, kwijtschelding en incasso**

1. De patiënt is verantwoordelijk voor het betalen van Ksyos voor de geleverde behandeling, diensten en andere services, volgens de tarieven die zijn vastgesteld door Ksyos. Dit geldt voor kosten die niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar worden gedekt op basis van de Zorgverzekeringswet.
2. De volledige kosten voor de verleende behandeling(en) worden pas opeisbaar op het moment dat het desbetreffende DBC-zorgtraject is afgesloten.
3. Ksyos zal de factuur en/of facturen 90 dagen na afsluiting van het desbetreffende DBC-zorgtraject aan de patiënt versturen.
4. Bij bepaalde behandelingen kan de patiënt in aanmerking komen voor de kwijtschelding van onvergoede kosten, op voorwaarde dat de patiënt het vergoedingsoverzicht bij Ksyos indient binnen 6 maanden na de factuurdatum.
5. Eventuele bezwaren tegen de factuurhoogte hebben geen invloed op de verplichting tot betaling. Vragen daarentegen mogen te alle tijden gesteld worden.
6. Als de patiënt niet binnen de betalingstermijn betaalt, wordt de patiënt automatisch in verzuim gesteld zonder verdere waarschuwing. Ksyos heeft dan het recht om wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de vervaldag tot aan de dag van volledige betaling.
7. Twee dagen na de vervaldatum stuurt Ksyos een eerste betalingsherinnering naar de patiënt. Als de patiënt niet binnen zeven dagen na de datum van de betalingsherinnering betaalt, zal Ksyos een aanmaning naar de patiënt sturen.
8. In de aanmaning wordt de patiënt een laatste kans geboden om de factuur te voldoen binnen veertien dagen na dagtekening. Daarnaast wordt in de aanmaning vermeld dat bij uitblijven van betaling het factuurbedrag zal worden verhoogd met buitengerechtelijke

incassokosten en wettelijke rente. Alle gerechtelijke en/of buitengerechtelijke incassokosten die verband houden met het innen van de gefactureerde bedragen, komen dan voor rekening van de patiënt.

9. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld conform Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK, 1 juli 2012).
10. Als Ksyos bij het innen van betalingen van de patiënt gebruikmaakt van derden, zoals incassobureaus, is Ksyos gerechtigd de bij haar bekende en benodigde gegevens van de patiënt te verstrekken aan deze derden. Door middel van aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden geeft de patiënt hiertoe uitdrukkelijk toestemming.
11. Eventuele BTW die in verband met incassowerkzaamheden aan Ksyos in rekening wordt gebracht, zal aan de patiënt worden doorberekend.
12. Een betaling van een geldbedrag wordt eerst toegepast op de incassokosten, daarna op de rente en uiteindelijk op het factuurbedrag.

#### **Artikel 10 - Opzegging van de behandelingsovereenkomst**

1. Als de patiënt zich ongepast gedraagt ten opzichte van de zorgverlener of haar medewerkers, waardoor de werkrelatie onwerkbaar wordt, de hulp aan anderen in gevaar komt, of het vertrouwen onherstelbaar is beschadigd, heeft de zorgverlener het recht om de behandelingsovereenkomst te beëindigen.
2. De patiënt heeft te allen tijde het recht om de behandelingsovereenkomst op te zeggen. Als de patiënt ervoor kiest om de overeenkomst te beëindigen, is hij alleen verplicht de kosten te vergoeden die de zorgverlener tot aan dat moment aantoonbaar heeft gemaakt.
3. In geval van opzegging zal de zorgverlener redelijke inspanningen leveren om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

#### **Artikel 11 - Klachten en geschillen**

1. Ksyos volgt een procedure voor de behandeling van klachten conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).
2. Klachten met betrekking tot de uitvoering van de behandelovereenkomst moeten binnen veertien (14) dagen na het ontstaan van de klacht volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Ksyos.
3. Ingediende klachten ontvangen binnen 3 werkdagen een reactie van de klachtencoördinator.
4. Uitgebreide informatie over de klachtenregeling van Ksyos is beschikbaar op haar website.
5. Als er via onderling overleg geen passende oplossing kan worden gevonden, ontstaat er een geschil dat onder de geschillenregeling valt.
6. Geschillen tussen de patiënt en de zorgverlener met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de behandelingsovereenkomst kunnen schriftelijk of online worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen, mits de patiënt hiermee instemt.
7. Een geschil kan tot één jaar na het ontstaan ervan aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie.

#### **Artikel 12 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle tussen Ksyos en de patiënt gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen Ksyos en de patiënt in het kader van de Algemene Voorwaarden worden bij uitsluiting beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 maart 2024.