

## Gebruikersvoorwaarden

versie 2.0 april 2025

### Achtergrond

- Ksyos levert zorg op verschillende gebieden en werkt daarmee samen met o.a. huisartsen, medisch specialisten en paramedici.
- Bij het verlenen van haar diensten maakt Ksyos gebruik van het Ksyos platform, waartoe ook patiënten, huisartsen, medisch specialiste, paramedici en andere zorgverleners toegang

hebben. Het Ksyos platform bevat ook een elektronisch patiëntendossier.

- Deze gebruikersvoorwaarden zetten de voorwaarden uiteen waaraan gebruikers van het platform moeten voldoen om gebruik te kunnen (blijven) maken van het Platform.

### Art 1. Definities

- 1.1. In de Gebruikersvoorwaarden hebben de hierna gedefinieerde begrippen de volgende betekenis.
- 1.2. "Diensten" betekent zorg of andere diensten die de (organisatie van) Gebruiker ten behoeve van patiënten levert.
- 1.3. "Gebruikersvoorwaarden" betekent deze gebruikersvoorwaarden.
- 1.4. "Gebruiker(s)" betekent alle zorgverleners of dienstverleners die gebruik maken van het Platform bij het aanbieden of verlenen van Diensten. Patiënten zijn onder deze Gebruikersvoorwaarden geen "Gebruikers".
- 1.5. "Ksyos" betekent Ksyos Expertise Centrum B.V. gevestigd aan de Willem Fenengastraat 17, (1096 BL) Amsterdam en ingeschreven bij de KvK onder nummer 34239948.
- 1.6. "Opdrachtovereenkomst" betekent de overeenkomst tussen Ksyos en de (organisatie van) Gebruiker voor het verlenen van de Diensten, zoals een aansluitovereenkomst met huisarts of opdrachtovereenkomst met overige zorgverleners.
- 1.7. "Platform" betekent het web based Ksyos platform met behulp waarvan Gebruikers Diensten verlenen ten behoeve van de patiënt. Het Platform bevat ook een elektronisch patiëntendossier.

### Art 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van het Platform door Gebruiker.
- 2.2. Afwijkingen en aanvullingen op de Gebruikersvoorwaarden zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Voor zover de Gebruikersvoorwaarden onderdeel uitmaken van de Opdrachtovereenkomst met Gebruiker en de bepalingen van de Gebruikersvoorwaarden conflicteren met het bepaalde in de Opdrachtovereenkomst, prevaleert de Opdrachtovereenkomst.
- 2.3. Als een of meer bepalingen in deze Gebruikersvoorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of ongeldig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen nog steeds van kracht.
- 2.4. Ksyos behoudt zich het recht voor de Gebruikersvoorwaarden eenzijdig te kunnen wijzigen of aanvullen. Ksyos zal Gebruiker daarover tijdig informeren. Gebruiker heeft de mogelijkheid om wanneer de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden niet worden aanvaard, het gebruik van het Platform te staken en conform de voorwaarden van de Opdrachtovereenkomst de Opdrachtovereenkomst te beëindigen. Voortgezet gebruik van het Platform na het wijzigen van de Gebruikersvoorwaarden geldt als acceptatie van de wijziging.

### Art 3. Registratie en account

- 3.1. Iedere individuele Gebruiker heeft een account nodig om gebruik te maken van het Platform. Gebruiker kan een

account aanvragen bij Ksyos en die via de activatie e-mail activeren.

- 3.2. Bij het aanmaken van een account dient de Gebruiker persoonsgegevens compleet, juist en naar waarheid in te vullen en deze Gebruikersvoorwaarden te accepteren. Ksyos behoudt zich het recht voor de verstrekte (persoons)gegevens te verifiëren in de relevante registers.
- 3.3. Het account van Gebruiker is persoonsgebonden en Gebruiker zal anderen geen toegang verlenen tot het account. Gebruiker is verantwoordelijk voor het geheimhouden van de inloggegevens en mag deze niet met derden delen. Indien Gebruiker het vermoeden heeft dat derden gebruik maken van de inloggegevens van Gebruiker, dan dient Gebruiker Ksyos daar direct van op de hoogte te stellen.
- 3.4. Gebruiker kan inloggen met het geregistreerde gebruikersnaam en wachtwoord. Gebruiker is verplicht gebruik te maken van multi-factor authenticatie (MFA).

### Art 4. Platform

- 4.1. Ksyos spant zich in om het Platform goed te laten werken en beschikbaar te houden voor Gebruikers. Het is echter technisch gezien onmogelijk om het Platform altijd volledig en ononderbroken beschikbaar te houden. Ksyos stelt het Platform "as-is" en "as-available" ter beschikking en deze zijn niet op de specifieke wensen van Gebruiker afgestemd. Deze Gebruikersovereenkomst bevatten geen (impliciete of expliciete) garanties of toezegging ten aanzien van service levels, beschikbaarheid, volledigheid of geschiktheid van het Platform.
- 4.2. Ksyos kan het Platform geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Die buitengebruikstelling zal niet langer duren dan strikt noodzakelijk en zoveel mogelijk buiten kantooruren plaatsvinden.
- 4.3. Ksyos verleent Gebruikers support bij het gebruik van het Platform, bijvoorbeeld bij registratie, installatie of foutmeldingen. Support wordt verleend op werkdagen tijdens kantooruren.
- 4.4. Gebruiker zal fouten telefonisch of per e-mail bij Ksyos melden. Ksyos zal zich inspannen om de fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in nieuwere versie van het Platform. Ksyos is gerechtigd tijdelijk oplossingen, omwegen of beperkingen in het Platform aan te brengen.

### Art 5. Gebruik Platform

- 5.1. Gebruiker krijgt toegang tot het Platform zolang (de organisatie van) Gebruiker een Opdrachtovereenkomst heeft met Ksyos onder de voorwaarde dat (de organisatie van) Gebruiker niet tekortschiet in nakoming van de Opdrachtovereenkomst of de Gebruikersvoorwaarden.
- 5.2. Wanneer Ksyos een nieuwe release, updates of upgrade van het Platform uitrolt, omvat het gebruiksrecht ook die nieuwe release, updates of upgrades.

- 5.3 Gebruikers dienen het Platform:
- 5.3.1. Uitsluitend te gebruiken ten behoeve van het verlenen van Diensten.
- 5.3.2. Niet te gebruiken om wet- en regelgeving mee te schenden, om inbreuk te maken op de rechten van derden, waaronder patiënten of op enige andere wijze onrechtmatig te handelen.
- 5.3.3. Niet onprofessioneel of oneerlijk te gebruiken, bijvoorbeeld door het verspreiden van ongepaste, onnauwkeurige of bezwaarlijke content of het verspreiden van SPAM of virussen.
- 5.3.4. Niet te gebruiken om andere Gebruikers te hinderen of schade toe te brengen, waaronder schade aan systemen of netwerken van derden.
- 5.4. Indien naar het oordeel van Ksyos hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor (a) de overige gebruikers of patiënten op het Platform of (b) het functioneren van het Platform of daarmee verbonden systemen, is Ksyos gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht om dat te beperken. Daaronder in ieder geval begrepen, opschorting van de toegang tot het Platform voor de Gebruiker en/of de organisatie van Gebruiker.
- 5.5. Gebruiker vrijwaart Ksyos voor schade en kosten die het gevolg zijn van het handelen in strijd met de Gebruikersvoorwaarden.

#### **Art 6. Beveiliging**

- 6.1. Ksyos zal passende, evenredige technische en organisatorische maatregelen nemen, rekening houdend met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten om het Platform adequaat te beveiligen.
- 6.2. Ksyos zal de beveiligingsmaatregelen continue evalueren, updaten, aanvullen en verbeteren indien noodzakelijk als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 6.3. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de adequate beveiliging van de hardware en de (internet)verbinding die nodig is om het Platform te gebruiken.

#### **Art. 7. Verwerking persoonsgegevens**

- 7.1. Bij registratie en gebruik van het Platform, verwerkt Ksyos persoonsgegevens van de Gebruiker.
- 7.2. De doeleinden en rechtsgronden voor het verwerken van de persoonsgegevens van de Gebruiker door Ksyos zijn beschikbaar op <https://ksyos.nl/zorgverlener-privacyverklaring/>.
- 7.3. Indien Gebruiker op het Platform in het kader van de verlening van de Diensten persoonsgegevens van patiënten of andere personen verwerkt, zal Gebruiker alle redelijkerwijs vereiste zorgvuldigheid en geheimhouding in acht nemen en de persoonsgegevens niet voor andere doelen gebruiken dan noodzakelijk voor de levering van de Diensten. Gebruiker houdt zich aan de toepasselijke wettelijke verplichtingen, waaronder de AVG. Voor zover Ksyos als verwerkingsverantwoordelijke geldt voor de verwerking van persoonsgegevens in het Platform door Gebruiker, zal Gebruiker zich houden aan alle redelijke aanwijzingen en instructies van Ksyos ten aanzien van deze verwerkingen.

#### **Art 8. Ksyos Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)**

- 8.1. Ksyos beheert de gegevens van haar patiënten in het Ksyos Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Dit dossier sluit aan bij de landelijke zorginfrastructuur en voldoet aan de eisen die de wet hieraan stelt.
- 8.2. Voor het waarborgen van de veiligheid en bereikbaarheid van patiëntgegevens houdt Ksyos zich aan de wettelijke verplichtingen (AVG, WGBO en Wabvpz) en waar relevant voldoet Ksyos aan de veiligheidsnormen zoals zorginstellingen die hanteren voor het gebruik van zorginformatiesystemen.

#### **Art. 9 Intellectuele eigendom**

- 9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom, daaronder begrepen –maar niet beperkt tot– octrooi-, merken-, en

auteursrechten, op producten, werken en/of diensten, waaronder het Platform, door Ksyos of haar licentiegevers ontwikkeld of aangeboden, behoren toe aan Ksyos en/of haar licentiegevers.

- 9.2. Gebruiker krijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet overdraagbaar en niet-sublicentiebaar gebruiksrecht op het Platform, onder voorwaarde dat Gebruiker niet tekortschiet in nakoming van de Gebruikersvoorwaarden en voor de duur van de Opdrachtovereenkomst met de (organisatie van) Gebruiker. Zodra de Opdrachtovereenkomst eindigt, kan Gebruiker geen gebruik meer maken van het Platform.
- 9.3. Gebruiker zal geen aanduiding voor rechten van intellectuele eigendom, waaronder aanduiding voor auteursrechten, merken of handelsnamen uit het Platform verwijderen of wijzigen.
- 9.4. Ksyos vrijwaart Gebruiker tegen aanspraken van derden die erop gebaseerd zijn dat het Platform inbreuk maakt op rechten van intellectuele eigendom van die derde, onder voorwaarde dat Gebruiker Ksyos onverwijld schriftelijk in kennis stelt over de aanspraak en de afhandeling overlaat aan Ksyos. Gebruiker verleent daartoe alle medewerking en verstrekt de nodige informatie op eerste verzoek van Ksyos. Wanneer in rechte onherroepelijk vaststaat dat het Platform inbreuk maakt op de rechten van een derde zal Ksyos, indien mogelijk, zorgen dat de Gebruiker het Platform, of een functioneel gelijkwaardig ander systeem kan blijven gebruiken. De vrijwaring genoemd in dit artikel is Gebruikers enige en exclusieve remedie in geval van een inbreuk op rechten van intellectuele eigendom van een derde.

#### **Art 10. Geheimhouding**

- 10.1. Gebruiker erkent het strikt vertrouwelijke karakter van de inloggegevens die toegang geven tot het Platform en de (persoons)gegevens die verwerkt worden in het Platform, waaronder het EPD. Gebruiker zal de informatie uit het Platform geheimhouden, behoudens voor zover strikt noodzakelijk voor het leveren van Diensten.
- 10.2. Gebruiker en Ksyos zullen slechts tegemoetkomen aan vorderingen van derde partijen, waaronder overheidsinstanties, tot het verstrekken van (persoons)gegevens of andere vertrouwelijke informatie indien Ksyos hiertoe verplicht is op grond van een wettelijke verplichting of op grond van een gerechtelijke uitspraak. Partijen informeren elkaar onverwijld indien een daartoe bevoegde overheidsinstantie een op de wet gebaseerd verzoek tot verstrekking van (persoons)gegevens doet (voor zover wettelijk toegestaan).
- 10.3. Gebruiker informeert Ksyos over voorgenomen uitingen of publicaties en vraagt voorafgaand aan het publiceren toestemming daar waar Ksyos en/of het Platform onderdeel uitmaakt van die uiting of publicatie.
- 10.4. De geheimhoudingsverplichtingen uit dit artikel gelden zowel tijdens als na de afloop van de Opdrachtovereenkomst.

#### **Art 11. Aansprakelijkheid**

- 11.1. De (organisatie van) Gebruiker is in alle omstandigheden zelf verantwoordelijk voor het verlenen van Diensten aan patiënten.
- 11.2. De aansprakelijkheid van Ksyos voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Gebruikersvoorwaarden of welke rechtsgrond dan ook, waaronder een vrijwaringsverplichtingen, is beperkt tot directe schade en per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag van EUR 5.000 (zegge: vijfduizend euro).
- 11.3. Aansprakelijkheid van Ksyos voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, verminderde goodwill, schade ten gevolge van beschadiging, vernietiging of verlies van

- gegevens, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.
- 11.4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet als de schade het gevolg is van opzettelijke of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Ksyos.
- 11.5. Aansprakelijkheid van Ksyos wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Gebruikersvoorwaarden ontstaat pas wanneer Gebruiker Ksyos onverwijld schriftelijk in gebreke stelt en Ksyos een redelijke termijn geeft om de tekortkoming te herstellen en Ksyos ook na die termijn tekort blijft schieten.
- 11.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Gebruiker de schade onverwijld schriftelijk aan Ksyos meldt, doch uiterlijk binnen 12 maanden na het ontstaan ervan.

#### **Art 12. Overmacht**

- 12.1. Een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen kan een partij niet worden toegerekend indien de tekortkoming wordt veroorzaakt door omstandigheden buiten de macht van die partij (overmacht).

- 12.2. Onder overmacht worden, naast wat daarover in de geldende wet- en regelgeving en rechtspraak wordt verstaan, in ieder geval begrepen: storingen of uitvallen van het internet of de telecommunicatie-infrastructuur hoe dan ook veroorzaakt, stroomstoringen, stakingen, oorlogen, epidemieën, brand, overstromingen of andere milieurampen, terroristische aanslagen en het geval dat Ksyos door haar eigen toeleveranciers niet in staat wordt gesteld, ongeacht de reden daartoe, om de Gebruikersvoorwaarden na te komen.

#### **Art 13. Toepasselijk recht, geschillenbeslechting**

- 13.1. Op de Gebruikersovereenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 13.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Gebruikersovereenkomst zullen in eerste aanleg aansluitend aanhangig worden gemaakt bij de rechtbank te Amsterdam, behoudens de bevoegdheid van Ksyos om een geschil voor te leggen aan de rechter die zonder dit beding bevoegd zou zijn.