

# Gebruiksvoorwaarden Uw Zorg online

Versie 1.0 | 16 november 2022

Dit zijn de Gebruiksvoorwaarden voor de dienst **Uw Zorg online**. Deze wordt aangeboden door Pharmeon B.V. gevestigd aan Paasheuvelweg 25 in Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 34127514 (hierna aangeduid als “Pharmeon”).

Onderstaande Gebruiksvoorwaarden beschrijven de voorwaarden waaronder gebruik mag worden gemaakt van de Uw Zorg online-applicatie. De Applicatie maakt het onder andere mogelijk om het medicatieoverzicht in te zien, de voorgeschreven medicijnen te bestellen, afspraken te maken, berichten te sturen naar de zorgaanbieder, het eigen dossier in te zien en een eConsult te starten. Op het moment dat de Applicatie wordt gebruikt zijn deze Gebruiksvoorwaarden van toepassing.

## Artikel 1. Definities

De in de Gebruiksvoorwaarden met hoofdletter geschreven termen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de hiernavolgende betekenis.

- 1.1. **Account:** het persoonlijke account van Gebruiker aangemaakt door Gebruiker na het downloaden van de Applicatie, waarmee Gebruiker toegang krijgt tot de Applicatie. Of het persoonlijke account die Gebruiker via de web-versie aanmaakt.
- 1.2. **Applicatie:** de mobiele applicatie Uw Zorg online, te downloaden via de Apple’s Appstore en Google Play Store, tezamen met de web-versie die beschikbaar wordt gesteld via de website van uw zorgverlener.
- 1.3. **Data:** alle door Gebruiker en anderen op de systemen, zoals ingezet voor de levering van de dienst, opgeslagen gegevens.
- 1.4. **Gebruiker:** de natuurlijke persoon niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf die toegang heeft verkregen tot de Applicatie en gebruik maakt van de functionaliteiten daarvan.
- 1.5. **Gebruiksvoorwaarden:** de onderhavige voorwaarden.
- 1.6. **Intellectuele Eigendomsrechten:** de rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.7. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo’s, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en (andere) voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop deze materialen zich bevinden.
- 1.8. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Pharmeon en de zorgaanbieder krachtens welke Gebruiker toegang krijgt tot de functionaliteiten in de Applicatie.
- 1.9. **Partij(en):** Pharmeon en Gebruiker tezamen of afzonderlijk.
- 1.10. **Schriftelijk:** onder schriftelijk valt in de Gebruiksvoorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 1.11. **Vertrouwelijke Informatie:** niet-publieke informatie die gerelateerd is aan een of beide Partijen en informatie waarvan een Partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.

**Artikel 2. Totstandkoming van de Overeenkomst en het Account**

- 2.1. De Applicatie is door Gebruiker te downloaden via de App Store en de Google Play Store. Om gebruik te kunnen maken van de Applicatie, dient Gebruiker zich na het downloaden eerst te registreren. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Gebruiker de Applicatie downloadt en zich registreert in de Applicatie. Gebruiker heeft ook toegang tot de Applicatie middels DigiD.
- 2.2. De Applicatie wordt gratis aan Gebruiker aangeboden en is te gebruiken als de zorgaanbieder waar Gebruiker bij aangesloten is de Applicatie afneemt van Pharmeon, maar ook wanneer dat niet het geval is.
- 2.3. Deze Gebruiksvoorwaarden zijn ook van toepassing op de Applicatie die white label is afgenomen. In die gevallen heeft de Applicatie de naam die de zorgverlener van de Gebruiker wenste te geven.
- 2.4. Tijdens de registratieprocedure kiest Gebruiker een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee na registratie kan worden ingelogd in de Applicatie. Aan Gebruiker wordt ook de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van 'twee-factor-authenticatie'.
- 2.5. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een voldoende betrouwbaar wachtwoord. Pharmeon is niet aansprakelijk voor misbruik van de inloggegevens en mag er steeds vanuit gaan dat een Gebruiker die zich aanmeldt via de Applicatie ook daadwerkelijk die Gebruiker is.
- 2.6. Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met derden. Gebruiker dient het wachtwoord strikt geheim te houden.
- 2.7. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Gebruiker direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Ook zal Gebruiker direct melding maken bij Pharmeon, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account.

**Artikel 3. Gebruik van de Applicatie en diensten van derden**

- 3.1. Via de Applicatie kan Gebruiker onder andere het medicatieoverzicht inzien, de voorgeschreven medicijnen bestellen, afspraken maken, berichten sturen naar de zorgaanbieder, het eigen dossier inzien en een eConsult starten.
- 3.2. In de Applicatie zijn, afhankelijk van de keuzes van de zorgaanbieder, ook diensten van derden beschikbaar. De volgende mogelijkheden waarbij er gebruik gemaakt kan worden van diensten van derden zijn beschikbaar:
  - a. de doorverwijzing naar diensten van derden: Gebruiker wordt gewezen op diensten van derden en de vindplaats van deze diensten. Wanneer Gebruiker gebruik wenst te maken van de diensten, wordt de omgeving van Pharmeon verlaten. Pharmeon is niet verantwoordelijk voor de diensten van derden. Er kunnen aanvullende voorwaarden gelden voor het gebruik van diensten van derden;
  - b. door middel van *single sign on* wordt Gebruiker doorgestuurd naar diensten van derden. Daar kan Gebruiker inloggen met een al bestaand account van de derde, of in sommige gevallen met het Account. Wanneer er aanvullende voorwaarden gelden voor het gebruik van diensten van derden, zal Gebruiker daarop worden gewezen alvorens Gebruiker toegang heeft tot de omgeving en daarmee de dienst;
  - c. integratie van de diensten van derden in het platform: Gebruiker maakt gebruik van de diensten van derden binnen het platform van Pharmeon. Wanneer er aanvullende voorwaarden gelden voor het gebruik van deze diensten, zal Gebruiker daarop worden gewezen alvorens Gebruiker gebruik kan maken van deze diensten.
- 3.3. De Applicatie is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Pharmeon garandeert niet dat de in de Applicatie verstrekte gegevens en informatie vrij zijn van fouten of onvolkomenheden.

- 3.4. Gebruiker is te allen tijde verantwoordelijk voor de informatie/Data die Gebruiker invoert in de Applicatie en Gebruiker kan Pharmeon hier nooit voor aansprakelijk stellen.

**Artikel 4. Gebruiksregels**

- 4.1. Gebruiker garandeert dat de Applicatie door Gebruiker niet zal worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Applicatie Materialen te verspreiden die:
- a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
  - b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haatzaaiend zijn;
  - c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
  - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
  - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
  - f. kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden.
- 4.2. Gebruiker zal de Applicatie slechts gebruiken voor de doeleinden waarvoor het naar zijn aard bestemd is en zal daarbij de eventuele door Pharmeon verstrekte instructies nauwgezet opvolgen.
- 4.3. Het is Gebruiker niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen aan de Applicatie. Pharmeon is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die als gevolg van de wijziging zijn ontstaan.
- 4.4. Indien Pharmeon constateert dat Gebruiker bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij Gebruiker waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Pharmeon zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Pharmeon zonder waarschuwing ingrijpen en is Pharmeon gerechtigd om zonder opgave van redenen de toegang tot de Applicatie voor Gebruiker af te sluiten.
- 4.5. Indien naar het oordeel van Pharmeon hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Pharmeon of derden en/of van de dienstverlening, in het bijzonder door het overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Pharmeon gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 4.6. Pharmeon is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Pharmeon gerechtigd om de naam, het adres, IP-adres en andere identificerende gegevens van Gebruiker af te geven aan een derde die klaagt over het door Gebruiker inbreuk maken op diens rechten of deze Gebruiksvoorwaarden, mits

- a. het voldoende aannemelijk is dat de Materialen, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk zijn;
- b. de derde een reëel belang heeft bij de verkrijging van de gegevens;
- c. het aannemelijk is dat er in het concrete geval geen minder ingrijpende mogelijkheid is om de gegevens te achterhalen; en
- d. de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.

4.7. Pharmeon kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gebruiksregels op Gebruiker verhalen. Gebruiker weet dat hij zich dient te houden aan de gebruiksregels in dit artikel en dat Gebruiker bij niet naleving van deze regels de rechten van derden kan schenden, waarvoor Gebruiker zelf aansprakelijk is.

#### **Artikel 5. Klachten**

- 5.1. Pharmeon neemt klachten en meldingen ten aanzien van de Applicatie uiterst serieus. In geval van vragen, opmerkingen en klachten, kan contact worden opgenomen door middel van de daartoe bestemde contactmogelijkheid met Pharmeon via [apps@pharmeon.nl](mailto:apps@pharmeon.nl).
- 5.2. Op klachten over de Applicatie zal Pharmeon zo spoedig mogelijk reageren.

#### **Artikel 6. Ondersteuning**

- 6.1. Gebruiker blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Applicatie.
- 6.2. Pharmeon zal een redelijk niveau van ondersteuning leveren via de Applicatie (of via andere aan Gebruiker bekendgemaakte kanalen). Pharmeon geeft echter geen garanties dat alle door Gebruiker aangedragen problemen of verzoeken in behandeling worden genomen.

#### **Artikel 7. Beschikbaarheid en onderhoud**

- 7.1. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor installatie en ingebruikname van de Applicatie.
- 7.2. Pharmeon staat er niet voor in dat de Applicatie foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Pharmeon zal zich inspannen om de Applicatie zo goed mogelijk te leveren en beschikbaar te laten zijn, maar geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties.
- 7.3. Pharmeon heeft het recht de Applicatie of een onderdeel daarvan te wijzigen en te onderhouden.
- 7.4. Onderhoud en wijziging van de Applicatie door Pharmeon kan tot gevolg hebben dat de Applicatie tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is. Pharmeon zal zich inspannen deze beperkingen in het gebruik tijdig aan te kondigen.
- 7.5. Pharmeon brengt van tijd tot tijd updates uit die fouten kunnen herstellen of het functioneren van de Applicatie verbeteren.
- 7.6. Beschikbare updates voor de Applicatie zullen kenbaar worden gemaakt via notificaties langs Apple's Appstore en Google's Google Play Store, waarbij het Gebruikers verantwoordelijkheid is deze notificaties bij te houden. De updates worden eveneens via dit platform uitgevoerd, dit vereist een actieve internetverbinding.
- 7.7. Installatie van updates gebeurt met aparte toestemming van Gebruiker. Voor een goede uitvoering van de updates is Pharmeon afhankelijk van de beschikbaarheid van Apple's Appstore en Google's Google Play Store, waarover Pharmeon geen controle heeft.
- 7.8. Pharmeon is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor een juiste uitvoering van de updates. Geen aansprakelijkheid bestaat voor schade als gevolg van fouten die verholpen zijn in een door Gebruiker niet geïnstalleerde update.

- 7.9. Een update kan voorwaarden stellen die afwijken van het in de Overeenkomst bepaalde. Dit wordt Gebruiker altijd vooraf gemeld en Gebruiker heeft dan de gelegenheid de update te weigeren. Door installatie van een dergelijke update gaat Gebruiker akkoord met deze afwijkende voorwaarden, welke dan deel uit zullen maken van de Overeenkomst.

**Artikel 8. Intellectuele Eigendomsrechten**

- 8.1. De Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Applicatie, de bijbehorende software, alsmede al het Materiaal berusten bij Pharmeon en/of haar licentiegevers. Deze mogen op geen enkele wijze gekopieerd of gebruikt worden zonder aparte Schriftelijke toestemming van Pharmeon, behalve in de gevallen waarin dat wettelijk is toegestaan.
- 8.2. Pharmeon verstrekt hierbij Gebruiker een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst teneinde de Applicatie te kunnen gebruiken in overeenstemming met onderhavige Gebruiksvoorwaarden.
- 8.3. Informatie die Gebruiker publiceert of opslaat via de Applicatie is en blijft eigendom van Gebruiker. Pharmeon heeft een gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de Applicatie en alles dat daarmee samenhangt.
- 8.4. Het gebruiksrecht uit het vorige lid wordt gegeven voor de duur van de Overeenkomst.
- 8.5. Informatie die Gebruiker publiceert of opslaat via de Applicatie mag naar eigen inzicht van Gebruiker aangepast of weggehaald worden.
- 8.6. Indien Gebruiker informatie stuurt naar Pharmeon, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft Gebruiker Pharmeon een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Applicatie. Voorgaande geldt niet voor informatie die Gebruiker nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.
- 8.7. Pharmeon is gerechtigd de Data geanonimiseerd te gebruiken ten behoeve van statistische analyses en tot verbetering van de Applicatie. Daarnaast is Pharmeon gerechtigd het gebruik van de Applicatie te monitoren, op basis waarvan zij de Applicatie zo optimaal mogelijk kan laten functioneren.
- 8.8. Pharmeon zal geen kennisnemen van niet-geanonimiseerde privégegevens die Gebruiker opslaat en/of verspreidt via de Applicatie, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede dienstverlening of Pharmeon daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Pharmeon zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

**Artikel 9. Privacy**

- 9.1. In de Applicatie worden persoonsgegevens verwerkt. Informatie over hoe Pharmeon omgaat met de persoonsgegevens van Gebruikers is te vinden in de [privacy- en cookieverklaring](#).

**Artikel 10. Aansprakelijkheid**

- 10.1. Pharmeon is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de inhoud van of koppelingen in websites, applicaties en diensten van derden, of voor wijzigingen in of updates van websites, applicaties en diensten van derden, zulks voor zover door de wet is toegestaan. Pharmeon biedt deze koppelingen en toegang tot websites en diensten van derden slechts aan voor het gemak van Gebruiker.

**Artikel 11. Duur en opzegging**

- 11.1. De Overeenkomst gaat in zodra Gebruiker de Applicatie heeft gedownload en zich heeft geregistreerd en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 11.2. Gebruiker kan op ieder moment deze Overeenkomst opzeggen door de Applicatie te verwijderen of te de-installeren.
- 11.3. Na verwijdering van de Applicatie zijn ook alle gegevens die door Gebruiker in de Applicatie zijn ingevoerd, definitief verwijderd. Pharmeon heeft na verwijdering geen toegang tot deze gegevens.

**Artikel 12. Vergoeding**

- 12.1. Voor het gebruik van de Applicatie is Gebruiker geen vergoeding verschuldigd.

**Artikel 13. Wijziging Gebruiksvoorwaarden**

- 13.1. Pharmeon behoudt zich te allen tijde het recht de Gebruiksvoorwaarden en/of de Applicatie te wijzigen of aan te vullen.
- 13.2. Indien Gebruiker een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kan Gebruiker te allen tijde het Account opzeggen. Het blijven gebruiken van de Applicatie geldt als acceptatie van de gewijzigde of aanvullende voorwaarden.

**Artikel 14. Overige bepalingen**

- 14.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De rechtskeuze laat de bescherming die Gebruiker op grond van het dwingende recht van zijn woonplaats geniet, onverlet.
- 14.2. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar Pharmeon gevestigd is.
- 14.3. Afwijkingen van deze Gebruiksvoorwaarden zijn alleen bindend indien deze door Pharmeon Schriftelijk zijn aanvaard.
- 14.4. Pharmeon heeft het recht om zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een moeder-, zuster, en/of dochtermaatschappij dan wel aan een derde partij in het geval van fusie of overname. Pharmeon zal Gebruiker hiervan vooraf op de hoogte stellen. Indien Gebruiker dit niet wenst te accepteren, kan Gebruiker de Overeenkomst opzeggen.