

# GEBRUIKSVOORWAARDEN

## MOET IK NAAR DE DOKTER?

Deze gebruiksvoorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd op 29-06-2020.

**Cohesie HAP Noord-Limburg B.V.** gevestigd te Professor Gelissensingel 20, 5912JX te Venlo en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 12044444, hierna "Cohesie", biedt u de zelf-triage Dienst "**Moet ik naar de dokter?**" aan. "Moet ik naar de dokter?" is te gebruiken via de website <https://www.spoedpostnoordlimburg.nl/>.

"Moet ik naar de dokter?" is bedoeld voor de volgende gevallen: Iedereen twijfelt weleens of een bezoek aan de huisarts nodig is. Vaak neemt men dan het zekere voor het onzekere en belt of gaat toch. Met de hulp van "Moet ik naar de dokter?" kunnen mensen zelf beoordelen óf en zo ja, wanneer het nodig is om een huisarts te raadplegen. "Moet ik naar de dokter?" geeft aan wat men zelf kan doen om de klachten te verlichten en in welke gevallen men alsnog de dokter moet bellen.

Het gegenereerde advies, dat tot stand komt op basis van door u aangeleverde informatie, kan niet in de plaats komen van een persoonlijke triage door de huisarts of de doktersassistente. Bel bij twijfel dus altijd de huisarts.

Bij het gebruik van "Moet ik naar de dokter?" gelden de onderstaande voorwaarden. Mocht u vragen hebben over het gebruik van "Moet ik naar de dokter?" of deze gebruiksvoorwaarden, dan kunt u contact met Cohesie opnemen. Onze contactgegevens staan onderaan deze gebruiksvoorwaarden. U kunt ook contact opnemen via het contactformulier op de Website.

Let op, als u vragen heeft over de uitkomst van de triage via "Moet ik naar de dokter?" of over of u naar de dokter moet, dan moet u contact opnemen met uw huisarts of de huisartsenpost.

### 1. DEFINITIES

De in de Gebruiksvoorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de volgende betekenis:

1. App: de applicatie "Moet ik naar de dokter" te gebruiken op uw (mobiele) apparaat.
2. Data: alle door U op de systemen zoals ingezet voor de levering van de Dienst opgeslagen gegevens dan wel door U middels de Dienst gegenereerde resultaten.
3. Dienst(en): de dienst "Moet ik naar de dokter?" die Cohesie ten behoeve van U zal leveren, bestaande uit het bieden van ondersteuning bij de keuze of iemand naar de dokter moet of iemand zelf al iets kan doen tegen de klachten. De Dienst is te raadplegen via de Website van Cohesie.
4. U: u, een natuurlijk persoon of rechtspersoon al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, en degene die de App gebruikt.
5. Gebruiksvoorwaarden: onderhavige voorwaarden.
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.
7. Partij(en): Cohesie en U tezamen of afzonderlijk.

8. Schriftelijk: onder schriftelijk valt in de Gebruiksvoorwaarden ook communicatie per e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
9. Website: de website van Cohesie, bereikbaar via <https://www.spoedpostnoordlimburg.nl/>, dan wel bijbehorende subdomeinen.

## **2. TOTSTANDKOMING EN TOEPASSELIJKHEID**

1. Door de Dienst te gebruiken, sluit U een overeenkomst met Cohesie.
2. De Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op deze overeenkomst en op elk gebruik van de Dienst. De Gebruiksvoorwaarden maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst.
3. De Gebruiksvoorwaarden treden in werking bij gebruik van de Dienst en blijven dan in ieder geval voor de duur van de overeenkomst van kracht.

## **3. GEBRUIKSRECHT**

1. Cohesie verstrekt hierbij aan U een persoonlijk, herroepbaar, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst om de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de Gebruiksvoorwaarden.
2. U heeft geen recht op toegang tot de bronbestanden van de App, tenzij bij dwingend recht toegestaan. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om deze bronbestanden te achterhalen door middel van reverse engineering, decompilatie of anderszins.
3. Het doel van de Dienst is het leveren van een dienst met betrekking tot de menselijke gezondheid, namelijk om te ondersteunen bij de keuze of iemand naar de dokter moet en of iemand zelf al iets kan doen tegen de klachten.
4. Naast de opgenomen voorwaarden kunnen Apples' App store en Google's Play store voorwaarden stellen aan aanverwante zaken, bijvoorbeeld de webbrowser.
5. Raadpleeg hiervoor de Gebruiksvoorwaarden en privacyverklaring van Apples' App store, Google Play, en eventueel van toepassing zijnde voorwaarden op de website van de betreffende aanbieder.

## **4. MISBRUIK VAN DE DIENST**

1. Het is U verboden om met gebruikmaking van de Dienst de wet te overtreden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
2. Indien naar het oordeel van Cohesie hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de Dienst en dan meer specifiek de App, de Website of aanverwante computersystemen of netwerken, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans of vergelijkbare software, is Cohesie gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
3. Cohesie is gerechtigd om, voor zover Cohesie hierover kan beschikken, identificerende gegevens van U af te geven aan een derde die klaagt over het door U inbreuk maken op diens rechten of deze Gebruiksvoorwaarden, mits
  - a. het voldoende aannemelijk is dat de inbreuk, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk is;
  - 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.

## **5. INTELLECTUELE EIGENDOM**

1. Alle rechten op de Dienst, de bijbehorende software, alsmede alle informatie, wijzigingen, uitbreidingen en afbeeldingen, zijn en blijven van Cohesie of haar licentiegevers. U verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Gebruiksvoorwaarden of die Schriftelijk worden toegekend en voor het overige mag U de Dienst niet gebruiken, verveelvoudigen of openbaar maken.
2. Data die U zelf opslaat of verwerkt via de Dienst is en blijft eigendom van U. De zeggenschap over de Data berust zodoende te allen tijde bij U. Cohesie heeft een gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de Dienst, inclusief toekomstige aspecten daarvan.
3. Indien U informatie stuurt naar Cohesie, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft U Cohesie een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht om deze informatie te gebruiken. Dit geldt niet voor informatie die U nadrukkelijk als vertrouwelijk mankeert.

## **6. TEGENPRESTATIE**

1. Er hoeft geen vergoeding betaald te worden aan Cohesie voor het gebruik van de Dienst.

## **7. PRIVACY EN MEDISCHE GEGEVENS**

1. Voor zover er persoonsgegevens worden verwerkt door Cohesie bij de uitvoering van haar Diensten door middel van de App zal Cohesie bij de verwerking rekening houden met de vereisten uit de privacywetgeving. Informatie over hoe Cohesie omgaat met uw persoonsgegevens is te vinden in de privacy- en cookieverklaring die is te vinden op de Website.
2. Indien U feedback geeft over de Dienst dan is het niet de bedoeling dat U medische gegevens meestuurt. Cohesie wil namelijk uw privacy zo goed mogelijk respecteren en zo min mogelijk persoonsgegevens van U verwerken en geen medische persoonsgegevens van U verwerken. Ook daarom, als U vragen heeft over de uitkomst van de triage via de Dienst of over of U naar de dokter moet, dan moet U contact opnemen met uw huisarts of de huisartsenpost.

## **8. BESCHIKBAARHEID, ONDERHOUD EN UPDATES**

1. Cohesie zal zich naar alle redelijkheid inspannen om de Dienst beschikbaar te laten zijn en updates tijdig aan te bieden, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid voor zover dit al binnen haar macht ligt.
2. Cohesie brengt van tijd tot tijd updates uit die fouten kunnen herstellen of het functioneren van de Dienst verbeteren. Updates zullen automatisch worden doorgevoerd op de Website. Cohesie is niet verantwoordelijk voor een tijdige en juiste doorvoering van updates. Cohesie accepteert geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van gebreken of fouten die zijn ontstaan door een niet geïnstalleerde update.
3. Een update kan voorwaarden stellen die afwijken van het in deze Gebruiksvoorwaarden bepaalde. Dit wordt altijd vooraf gemeld en U heeft dan gelegenheid de afwijkende voorwaarden te weigeren. In geval van weigering vervalt de overeenkomst tussen U en Cohesie. Door ingebruikname van een dergelijke update gaat U akkoord met de afwijkende voorwaarden, welke dan deel uit zullen maken van de overeenkomst.
4. Voor zover onderdelen van de Dienst bij Cohesie draaien en niet op uw mobiele apparaat, heeft Cohesie het recht om de Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassingen of verbetering daarvan. Cohesie zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk te plannen wanneer het gebruik van de Dienst zo laag mogelijk is en zich inspannen om U tijdig op de hoogte te stellen van enig geplande buitengebruikstelling. Cohesie is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling.

## **9. ONDERSTEUNING**

1. U bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst.
2. Cohesie levert geen ondersteuning bij het gebruik van de Dienst. Wel kan U vragen stellen via het contactformulier op de Website of via onze contactgegevens, deze staan onderaan de Gebruiksvoorwaarden. Cohesie zal zich inspannen om binnen een redelijke termijn te reageren op de vragen. Let op, als U vragen heeft over de uitkomst van de triage via de Dienst of over of U naar de dokter moet, dan moet U contact opnemen met uw huisarts of de huisartsenpost.
3. Cohesie neemt klachten en meldingen ten aanzien van de Dienst uiterst serieus. In geval van opmerkingen en klachten kunt U deze altijd insturen via het contactformulier op de Website of via onze contactgegevens, deze staan onderaan de Gebruiksvoorwaarden.
4. Indien U een probleem, onjuiste of incomplete gegevens signaleert, kunt U hiervan ook direct melding doen via het contactformulier op de Website of via onze contactgegevens, deze staan onderaan de Gebruiksvoorwaarden.

## **10. GARANTIES EN AANSPRAKELIJKHEID**

1. Een medisch hulpmiddel is een instrument, toestel of apparaat, software, implantaat, reagens, materiaal of ander artikel dat of die door de fabrikant is bestemd om alleen of in combinatie te worden gebruikt bij de mens voor een of meer specifieke medische doeleinden, zoals omschreven in de VERORDENING (EU) 2017/745 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 5 april 2017. De Dienst is zo'n medisch hulpmiddel.
2. Op grond van de wet gelden ten aanzien van medische hulpmiddelen speciale regels. Zo is het verplicht om een CE-markering te verkrijgen. Een CE-markering geeft aan dat het product aan alle van toepassing zijnde Europese (veiligheids)regels voldoet en dat de conformiteit- en overeenstemmingprocedures zijn voltooid. De Dienst heeft de benodigde CE-markering.
3. Omdat de Dienst gekwalificeerd wordt als een medisch hulpmiddel zal Cohesie onder andere:
  - a. geen tekst, benamingen, merken, afbeeldingen en andere al dan niet figuratieve tekens gebruiken die U zouden kunnen misleiden met betrekking tot het beoogde doeleinde, de veiligheid en prestaties van de Dienst. Indien u het bepaalde in de vorige zin toch ervaart, kunt U contact opnemen met Cohesie via het contactformulier op de Website of via de contactgegevens onderaan deze Gebruiksvoorwaarden.
  - b. Cohesie neemt uw klachten of meldingen over vermoedelijke incidenten in verband met de Dienst uiterst serieus en zal een register bijhouden van eventuele klachten. Zie ook artikel 9 over de afhandeling van klachten.
4. Toch blijft gelden dat het gegenereerde advies, dat tot stand komt op basis van de door U aangeleverde informatie, niet in de plaats kan komen van een persoonlijke triage door de huisarts of de doktersassistente. Indien U het niet eens bent met de uitkomsten van de Dienst, doe dan vooral wat in uw ogen wel juist is. De Dienst is gebaseerd op de onder de vorige punten genoemde protocollen en standaarden, de persoonlijke situatie kan daarvan afwijken. Beslissingen die U neemt op basis van gegeven informatie en gegenereerd advies, blijven te allen tijde voor uw eigen rekening en risico.
5. De via de Dienst aangeboden informatie strekt slechts tot een eerste beoordeling van de vraag of U zich dient te wenden tot de huisarts.
6. Hoewel Cohesie zich inspant om juiste, volledige en actuele informatie uit betrouwbaar geachte bronnen aan te bieden, verstrekt Cohesie expliciet noch impliciet enige garantie dat de aangeboden informatie juist, volledig of actueel is.

7. De informatie is specifiek gericht op het Nederlandse publiek. Cohesie beheert en onderhoudt de informatie vanuit Nederland en staat er niet voor in dat de aangeboden informatie ook geschikt of beschikbaar is voor gebruik in andere landen.
8. Cohesie is niet aansprakelijk, op welke grond dan ook, voor enige schade in verband met de Dienst.
9. De aansprakelijkheidsuitsluitingen uit dit artikel, zijn slecht van toepassing indien U een natuurlijk persoon of rechtspersoon bent die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
10. De in de Gebruiksvoorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet in geval van schade door opzet of bewuste roekeloosheid door de bedrijfsleiding of het management van Cohesie of schade door dood of lichamelijk letsel.
11. Cohesie is niet verantwoordelijk voor de gegevens die U invoert in de Dienst.

#### **11. DUUR EN OPZEGGING**

1. U kunt op ieder moment de overeenkomst en daarmee het gebruiksrecht opzeggen door de het gebruik van de Dienst te beëindigen.
2. Het gebruik van de Dienst mag door zowel U als Cohesie op ieder moment worden opgezegd. Dit is redelijk daar het gebruik voor U gratis is.
3. Na beëindiging van de overeenkomst (om welke reden dan ook) moet U ieder gebruik van de Dienst staken en gestaakt houden. U moet dan alle kopieën (inclusief eventuele reservekopieën) van de Dienst verwijderen van al uw systemen.

#### **12. GEHEIMHOUDING**

1. Partijen zullen informatie die zij bij gebruikmaking van de Dienst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was.
2. Cohesie zal (en kan, in de meeste gevallen) geen kennisnemen van privégegevens die U opslaat en/of verspreidt via de Dienst, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede dienstverlening of Cohesie daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling. Hierover vindt U meer in de privacy- en cookieverklaring.

#### **13. WIJZIGING GEBRUIKSVOORWAARDEN**

1. Deze Gebruiksvoorwaarden kunnen worden aangepast.
2. Cohesie zal de wijzigingen of aanvullingen ten minste (30) kalenderdagen voor inwerkingtreding aankondigen zodat U daar kennis van kunt nemen.
3. Indien U een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kan U tot de datum van inwerkingtreding het gebruiksrecht opzeggen door de Dienst niet meer te gebruiken. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden.

#### **14. OVERIGE BEPALINGEN**

1. De Dienst is bedoeld voor personen in/uit Nederland en ten behoeve van de vraag of U naar de dokter moet in Nederland. De Dienst is namelijk gebaseerd op bronnen en protocollen zoals deze gelden voor de Nederlandse zorg. Lees hierover meer onder artikel 10. Voornoemde bronnen en protocollen kunnen namelijk per land verschillen.  
Indien U in strijd met voorgaande toch besluit gebruik te maken van de Dienst dan is dit voor eigen

risico, de Dienst komt namelijk mogelijk niet overeen met de in uw land geldende zorgprotocollen en de eisen aan bronnen voor informatie in het kader van de zorg.

2. Op het gebruik en de overeenkomst die daaraan ten grondslag ligt, is Nederlands recht van toepassing behoudens voor zover in strijd met bepalingen van dwingend recht.

### **Contactgegevens**

Cohesie HAP Noord-Limburg B.V.

Professor Gelissensingel 20

5912JX Venlo

KvK-nummer: 12044444

E-mail: [bureau@cohesie.org](mailto:bureau@cohesie.org)

Telefoon: 077 - 320 37 30