

Algemene Voorwaarden - Patiënten

U ontvangt zorg van Ksyos in de vorm van een onderzoek, begeleiding, een consult en/of een keuring door een medisch specialist. Voor de geleverde zorg kunt u een medisch hulpmiddel in bruikleen ontvangen, via Ksyos of via uw zorgverlener. De onderstaande algemene voorwaarden van Ksyos Expertise Centrum B.V. zijn van toepassing op de aan u, als Patiënt en/of Klant, geleverde (zorg)dienstverlening.

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. **Behandelingsovereenkomst**: een overeenkomst zoals bedoeld in artikel 7:446 BW, waarbij Ksyos of een Zorgverlener namens Ksyos zich tegenover de Patiënt verbindt tot het verrichten van medische behandelingen in de zin van de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO).
3. **BW**: Burgerlijk Wetboek
4. **Dienstverleningsovereenkomst**: de overeenkomst waarbij Ksyos zich verbindt tot het (doen) leveren van in onderling overleg nader te bepalen diensten aan de Klant.
5. **Gecontracteerde Zorg**: Verzekerde Zorg waarvoor zorgverzekeraar van de Patiënt een overeenkomst heeft met Ksyos.
6. **Geschillencommissie**: de Geschillencommissie Zorg Algemeen.
7. **NZa**: de Nederlandse Zorgautoriteit.
8. **Overeenkomst**: de Behandelingsovereenkomst en/of de Dienstverleningsovereenkomst.
9. **Patiënt**: de natuurlijke persoon met wie Ksyos of een Zorgverlener namens Ksyos een Behandelingsovereenkomst en/of Dienstverleningsovereenkomst aangaat.
10. **Verzekerde Zorg**: zorg die op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor vergoeding door de zorgverzekeraar in aanmerking komt.
11. **Zorgverlener**: de natuurlijke persoon, die uit naam van en onder verantwoordelijkheid van Ksyos of van een door Ksyos ingeschakelde partij (zoals een optiekbedrijf of een audicien), contact heeft met de Patiënt in het kader van de (zorg)dienstverlening van Ksyos.

Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. U sluit een Overeenkomst met Ksyos op het moment dat u instemt met een behandeling of dienst van Ksyos. Dit kan bijvoorbeeld zijn: nadat u door een andere zorgverlener (zoals uw huisarts) bent doorverwezen naar Ksyos en u akkoord gaat met de voorgestelde behandeling of dienst, of wanneer u zelf aan Ksyos vraagt om een behandeling of dienst voor u uit te voeren.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen Ksyos en de Patiënt en op alle in dat kader verrichte diensten en handelingen.
3. Betreft de Overeenkomst Verzekerde Zorg, dan is sprake van een Behandelingsovereenkomst en houdt Ksyos zich aan de WGBO. Betreft de Overeenkomst geen Verzekerde Zorg (zoals bij een rijbewijskeuring), dan is sprake van een Dienstverleningsovereenkomst.
4. 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.
5. Aanvullende of afwijkende voorwaarden van de Patiënt worden nadrukkelijk niet aanvaard, tenzij Ksyos hier schriftelijk mee instemt.

6. Als een of meer voorwaarden van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig zijn, blijven de overige voorwaarden van kracht.

Artikel 3 – (Digitale) zorgverlening

1. Onder de Overeenkomst wordt de zorgverlening uitgevoerd door daartoe bevoegde en gekwalificeerde Zorgverleners, waaronder medisch specialisten, artsen en andere professionals (zoals opticiens). Deze Zorgverleners verrichten hun werkzaamheden overeenkomstig de op hen toepasselijke professionele standaarden, beroepsregels en wettelijke verplichtingen. De individuele Zorgverlener wordt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geen partij bij de Overeenkomst tussen de Patiënt en Ksyos.
2. De zorgverlening kan geheel of gedeeltelijk digitaal plaatsvinden, waaronder via teleconsulten, telemonitoring, digitale vragenlijsten en het gebruik van medische hulpmiddelen.
3. Indien van toepassing, is de Patiënt verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van een geschikte internetverbinding voor deelname aan digitale zorgverlening.
4. Ksyos is niet gehouden tot nakoming van verplichtingen indien zij daartoe wordt verhinderd als gevolg van omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar invloedssfeer liggen, waaronder storingen in ICT-systemen, telecomverbindingen of stroomvoorziening.

Artikel 4 – Informatieverstrekking door Ksyos en/of Zorgverlener

1. De Zorgverlener informeert de Patiënt dat Ksyos betrokken is bij de behandeling, het onderzoek of de dienstverlening.
2. Door of namens Ksyos zal de Patiënt worden geïnformeerd over de behandeling, waarbij onder andere wordt ingegaan op:
 - De aard en het doel van de behandeling;
 - Beoogde resultaten, mogelijke gevolgen van de behandeling en (indien van toepassing) alternatieve behandelingen;
 - Vereiste instructies voor, tijdens en eventueel na de behandeling.

Artikel 5 – Informatieverstrekking door Patiënt

1. De Patiënt geeft aan Ksyos naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs nodig heeft voor het uitvoeren van de Overeenkomst.
2. Als (de Zorgverlener namens) Ksyos 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, heeft Ksyos het recht om de Overeenkomst niet aan te gaan of op te schorten, tenzij er sprake is van acute zorgverlening.
3. De Patiënt is verantwoordelijk voor de juistheid van de verstrekte (persoons)gegevens aan Ksyos. Bij wijziging van (persoons)gegevens dient de Patiënt dit aan Ksyos door te geven.

Artikel 6 – Bruikleen medisch hulpmiddel

1. Op de terbeschikkingstelling van een medisch hulpmiddel zijn de bepalingen omtrent bruikleen (artikel 7A:1777 BW) van toepassing.
2. Het medische hulpmiddel dat in bruikleen wordt gegeven, blijft eigendom van Ksyos of de door Ksyos ingehuurd leverancier.
3. Ksyos voorziet de Patiënt van duidelijke instructies voor het gebruik van het medisch hulpmiddel.
4. De Patiënt dient het hulpmiddel te controleren bij ontvangst. Als de Patiënt een medisch hulpmiddel ontvangt dat niet in goede staat is of niet naar behoren werkt, meldt de

Patiënt dit onmiddellijk aan Ksyos en – indien van toepassing en bekend bij de Patiënt - de door Ksyos ingehuurde leverancier.

5. De Patiënt, als bruiklenner in de zin van artikel 7A:1777 BW, is verplicht om:
 - Het medische hulpmiddel netjes, conform de gecommuniceerde gebruiksinstructies te gebruiken en uitsluitend voor het doel waarvoor het in bruikleen is gegeven;
 - Eventuele schade, verlies en/of diefstal aan/van het medische hulpmiddel direct te melden aan Ksyos en – indien van toepassing - de door Ksyos ingehuurde leverancier;
 - Het medische hulpmiddel conform de vooraf gecommuniceerde instructies te retourneren aan Ksyos of de door Ksyos ingehuurde leverancier.
6. Het is de Patiënt niet toegestaan om:
 - Het medisch 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 het medische hulpmiddel te wijzigen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de ingehuurde leverancier en/of Ksyos.
7. De bruikleen eindigt wanneer de Patiënt het medische hulpmiddel conform de retourinstructies van Ksyos heeft geretourneerd aan Ksyos of aan de door Ksyos ingehuurde leverancier.
8. Als de Patiënt het medische hulpmiddel niet (compleet) retourneert of indien ongemelde, aan de Patiënt toerekenbare schade aan het medisch hulpmiddel is geconstateerd, behoudt Ksyos zich het recht voor om de kosten ter herstel of voor vervanging van het medische hulpmiddel in rekening te brengen bij de Patiënt.

Artikel 7 – Voorschrijven en levering van medicatie

1. Indien dit onderdeel uitmaakt van de behandeling, kan een daartoe bevoegde Zorgverlener een receptgeneesmiddel voorschrijven aan de Patiënt.
2. De levering van geneesmiddelen vindt plaats door een daartoe bevoegde apotheek. Ksyos is niet de apotheek en verricht zelf geen farmaceutische zorg. De apotheek is verantwoordelijk voor de terhandstelling van de geneesmiddelen, de daarbij behorende farmaceutische zorg, medicatiebewaking en de wettelijke informatieverstrekking aan de Patiënt. De algemene voorwaarden van de apotheek zijn hierop van toepassing.
3. Ksyos is niet verantwoordelijk voor vertragingen in de levering, tijdelijke onbeschikbaarheid van geneesmiddelen, bezorgdiensten of andere tekortkomingen van de apotheek of door de apotheek ingeschakelde derden.
4. Indien de Patiënt gebruik wil maken van een andere apotheek dan de door Ksyos aangewezen apotheek, dient de Patiënt dit aan te geven aan de Zorgverlener voorafgaand aan het voorschrijven van het receptgeneesmiddel.
5. Annulering van de levering van receptgeneesmiddelen is mogelijk zolang het recept door Ksyos nog niet is verstrekt aan de apotheek. Annulering uitsluitend mogelijk door contact op te nemen met Ksyos.

Artikel 8 – Tarieven

1. Betreft de behandeling Gecontracteerde Zorg, dan gelden de tarieven zoals overeengekomen tussen de zorgverzekeraar van de Patiënt en Ksyos.
2. In alle overige gevallen geldt het passantentarief of het anderszins door Ksyos vooraf gecommuniceerde tarief. Dit is onder meer het geval als:
 - a) De behandeling of dienst geen Verzekerde Zorg betreft;

- b) De zorgverzekeraar van de Patiënt geen contract heeft met Ksyos ten aanzien van de behandeling;
 - c) De Patiënt geen (aanvullende) zorgverzekering heeft die de behandeling vergoedt;
 - d) De Patiënt bij aanvang van de behandeling geen geldige verwijzing heeft.
- Hiervoor geldt dat de Patiënt zelf verantwoordelijk blijft voor het controleren van de dekking van de behandeling onder hun zorgverzekering en voor het beschikken over een geldige verwijzing indien deze voor vergoeding vereist is.
- 3. Ksyos heeft het recht om de tarieven voor behandelingen en diensten te wijzigen voor zover wettelijk toegestaan. Tariefwijzigingen moeten minimaal 30 dagen voor de ingangsdatum schriftelijk of op een andere duidelijke wijze aan de Patiënt bekend worden gemaakt, tenzij anders wordt bepaald door de geldende prijsvoorschriften van de NZa of een ander wettelijk aangewezen orgaan.
 - 4. Als een tariefwijziging wordt doorgevoerd ten aanzien van een lopende behandeling en deze verhoging niet voorafgaand aan de start van de behandeling is aangekondigd, heeft de Patiënt het recht om de behandeling zonder bijkomende kosten of verplichtingen te beëindigen. Dit geldt ook als de Patiënt de wijziging als onredelijk bezwarend ervaart en besluit de Overeenkomst voortijdig op te zeggen.
 - 5. Bij beëindiging de Overeenkomst op grond van paragraaf 4 van dit artikel worden uitsluitend de kosten in rekening gebracht voor de tot dan toe uitgevoerde delen van de behandeling, op basis van de tarieven die golden vóór de tariefwijziging.
 - 6. Een actueel overzicht van de passantentarieven kan worden gevonden op [Ksyos.nl/passantentarieven](https://ksyos.nl/passantentarieven).

Artikel 9 – Betalingen, kwijtscheldingsregeling en incasso

- 1. Betreft de behandeling Gecontracteerde Zorg, dan wordt de vergoeding op grond van de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door de zorgverzekeraar van de Patiënt aan Ksyos betaald. In alle overige gevallen is de Patiënt verantwoordelijk voor betaling aan Ksyos van de behandeling of dienst.
- 2. In gevallen waarbij de Patiënt verantwoordelijk is voor betaling, stuurt Ksyos de factuur binnen 90 dagen na de afronding van de betreffende behandeling of dienst aan de Patiënt.
- 3. Ksyos biedt de volgende kwijtscheldingsregeling aan voor Verzekerde Zorg (zoals het zorgpad Slaap) die niet kwalificeert als Gecontracteerde Zorg en waarvoor de Patiënt dus zelf de kosten declareert bij de zorgverzekeraar: de Patiënt heeft recht op kwijtschelding van kosten (met uitzondering van het eigen risico) die niet door de zorgverzekeraar worden vergoed. Daartoe dient de Patiënt het vergoedingsoverzicht aan te leveren bij Ksyos.
- 4. Ksyos hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- 5. De Patiënt ontvangt uiterlijk 2 dagen na de vervaldatum van de factuur een betalingsherinnering. In deze herinnering wordt vermeld dat de Patiënt de openstaande factuur zonder incassokosten kan voldoen binnen een termijn van 14 kalenderdagen na de dag waarop de betalingsherinnering is ontvangen.
- 6. Als de Patiënt de openstaande factuur niet binnen de in artikel 7 lid 8 genoemde termijn betaalt, ontvangt de Patiënt een tweede betalingsherinnering met een termijn van 7 dagen na ontvangst. In deze herinnering wordt vermeld dat bij uitblijven van betaling de Patiënt in gebreke is en dat buitengerechtelijke incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK) en wettelijke rente, berekend vanaf de vervaldatum, in rekening worden gebracht.

7. Conform artikel 6:96 lid 8 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten geldt bij termijnbetalingen van maximaal € 266,67 een vast, verlaagd tarief aan incassokosten in plaats van het percentagegebaseerde tarief:
 - a. Voor de eerste termijnbetaling waarvoor de laagste vergoeding geldt binnen een periode van zes maanden, bedragen de incassokosten € 40.
 - b. Voor daaropvolgende termijnbetalingen binnen deze periode, waarvoor de laagste vergoeding geldt, bedragen de incassokosten € 20 per termijnbetaling.
 - c. Als in één betalingsherinnering meerdere termijnbetalingen worden meegenomen, wordt het hoogste bedrag dat voor een van de betreffende termijnbetalingen geldt in rekening gebracht.
8. Alle buitengerechtelijke incassokosten die verband houden met het innen van de openstaande factuur, komen dan voor rekening van de Patiënt.
9. Alle betalingen worden eerst in mindering gebracht op de incassokosten, vervolgens op de rente en daarna op de hoofdsom, conform artikel 6:44 BW.

Artikel 10 – Privacyverklaring

1. Ksyos hecht groot belang aan de bescherming van de privacy van haar Patiënten. Persoonsgegevens worden zorgvuldig verwerkt en beveiligd in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Meer informatie over het privacyreglement dat Ksyos hanteert is te vinden in haar [Privacy Verklaring](#).

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Ksyos is uitsluitend aansprakelijk voor schade voor zover deze het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad waarvoor Ksyos verantwoordelijk is.
2. Ksyos is niet aansprakelijk voor tijdelijke storingen van elektronische communicatiemiddelen of medische hulpmiddelen die buiten haar redelijke invloedssfeer liggen.
3. De aansprakelijkheid van Ksyos is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met een eventueel eigen risico. Deze beperking geldt niet voor schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 12 – Klachtenregeling

1. Ksyos hanteert een procedure voor de behandeling van klachten conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
2. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op klachten die betrekking hebben op zorgverlening onder de verantwoordelijkheid van Ksyos.
3. Uitgebreide informatie over de klachtenregeling van Ksyos is te vinden op haar [website](#).
4. Als de klacht, na behandeling op basis van de klachtenregeling, geen passende oplossing biedt, is er sprake van een geschil dat onder de geschillenregeling (artikel 13 van deze algemene voorwaarden) valt.

Artikel 13 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Op alle Overeenkomsten die tussen Ksyos en de Patiënt tot stand komen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de Patiënt en Ksyos met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de Behandelingsovereenkomst kunnen schriftelijk of digitaal worden voorgelegd aan de [Geschillencommissie Zorg Algemeen](#) (Geschillencommissie).

3. Conform artikel 6.3(b) van het reglement van de Geschillencommissie kan een geschil tot één jaar na het ontstaan ervan aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. Dit artikel laat de wettelijke verjaringstermijnen voor vorderingen van de Patiënt op Ksyos onverlet.
4. Geschillen die voortvloeien uit de algemene voorwaarden tussen Ksyos en de Patiënt kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Patiënt woonachtig is, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 14 – Wijziging algemene voorwaarden

1. Ksyos is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien daar redelijke grond voor bestaat, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:
 - a Wijzigingen in wet- en regelgeving;
 - b Ontwikkelingen binnen de zorgsector;
 - c Verbetering in de dienstverlening.
2. Indien de algemene voorwaarden worden gewijzigd, stelt Ksyos haar Patiënten hier minimaal 30 dagen vóór de inwerkingtreding van op de hoogte onder vermelding van de datum waarop de gewijzigde algemene voorwaarden in werking treden.
3. Als een wijziging aantoonbaar nadelige gevolgen heeft voor de Patiënt of als onredelijk bezwarend kan worden ervaren, heeft de Patiënt het recht de Overeenkomst binnen een redelijke termijn voortijdig op te zeggen, zonder extra kosten.
4. Indien de Patiënt de overeenkomst niet tijdig heeft opgezegd, wordt hij geacht de gewijzigde algemene voorwaarden te hebben aanvaard.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 20 augustus 2026.