

ALGEMENE VOORWAARDEN HYSIO B.V.

Versie: 2.0

Datum: 18 februari 2026

Taal: Nederlands (juridisch bindend)

Hysio B.V.

Gevestigd te De Aak 11, 7908EL Hoogeveen

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 98649744

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Account:** De persoonlijke, beveiligde omgeving waarmee de Gebruiker toegang verkrijgt tot het Platform.
- 1.2. Algemene Voorwaarden:** Het onderhavige document.
- 1.3. AVG:** De Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
- 1.4. Bijzondere Persoonsgegevens:** Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 AVG, waaronder gegevens over gezondheid.
- 1.5. Credits:** De eenheden waarmee het gebruik van AI-functionaliteiten binnen het Platform wordt gemeten. Het aantal beschikbare Credits is afhankelijk van het gekozen Abonnement.
- 1.6. Dienst:** De door Hysio aangeboden Software-as-a-Service (SaaS) oplossing, inclusief alle bijbehorende modules en functionaliteiten, toegankelijk via het Platform.
- 1.7. Gebruiker:** De natuurlijke persoon (fysiotherapeut) of rechtspersoon (praktijk of zorginstelling) die een Overeenkomst heeft gesloten met Hysio voor het gebruik van de Dienst.
- 1.8. Hysio:** Hysio B.V., gevestigd te Hoogeveen, aanbieder van de Dienst.
- 1.9. HysioCode:** Een unieke verwijzingscode waarmee een bestaande Gebruiker collega-fysiotherapeuten kan uitnodigen om het Platform te gebruiken, als onderdeel van het Hysio Ambassadeur programma.
- 1.10. Intellectuele Eigendomsrechten (IE):** Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten, databankrechten, merkrechten, handelsnaamrechten en rechten op knowhow en bedrijfsgeheimen.
- 1.11. Klantdata:** Alle gegevens, informatie en materialen die door de Gebruiker worden ingevoerd, geüpload of gegenereerd via het Platform, inclusief persoonsgegevens van patiënten.
- 1.12. Overeenkomst:** De overeenkomst tussen Hysio en de Gebruiker op basis waarvan de Dienst wordt verleend, waarvan deze Algemene Voorwaarden onlosmakelijk deel uitmaken.
- 1.13. Patiënt:** De natuurlijke persoon wiens persoonsgegevens, waaronder Bijzondere Persoonsgegevens betreffende gezondheid, door de Gebruiker worden verwerkt via het Platform in het kader van fysiotherapeutische zorgverlening.
- 1.14. Platform:** De digitale omgeving (webapplicatie) op hysio.nl waarop de Dienst beschikbaar wordt gesteld.

1.15. Proefperiode: De periode waarin de Gebruiker het Platform kosteloos kan uitproberen na een betaalmethode-verificatie, zoals nader beschreven in Artikel 8.

1.16. Verwerkersovereenkomst: De overeenkomst die de verplichtingen van Hysio als Verwerker en de Gebruiker als Verwerkingsverantwoordelijke regelt conform artikel 28 AVG, en die onlosmakelijk deel uitmaakt van deze Overeenkomst.

1.17. WGBO: De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (artikel 7:446 e.v. Burgerlijk Wetboek).

Artikel 2: Toepasselijkheid en Totstandkoming

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten met betrekking tot de levering en het gebruik van de Dienst door Hysio.

2.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Gebruiker wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Gebruiker een Account aanmaakt op het Platform en deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk accepteert door middel van het aanvinken van een daartoe bestemd selectievakje tijdens het registratieproces.

2.4. Door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden accepteert de Gebruiker tevens de Privacyverklaring en de Verwerkersovereenkomst van Hysio, welke gelijktijdig ter acceptatie worden aangeboden. Zonder acceptatie van deze documenten kan het Account niet worden aangemaakt.

2.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen de nietige of vernietigde bepaling vervangen door een nieuwe bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3: De Dienstverlening

3.1. Hysio verleent de Gebruiker toegang tot het Platform, een AI-ondersteunde SaaS-oplossing ter ondersteuning van de administratieve en informatieve processen binnen de fysiotherapiepraktijk. De Dienst omvat onder meer de volgende modules:

- **Medical Scribe** — Verwerking en verslaglegging van consulten
- **Preparation** — Voorbereiding op behandelsessies
- **SmartMail** — Professionele correspondentie
- **Summary** — Rapportages en samenvattingen
- **Mentor** — Kwaliteitsondersteuning en feedback
- **EduPack** — Patiënteducatie
- **Intervention** — Behandelplanning
- **DiagnoseCode** — Codering en compliance-ondersteuning

De beschikbaarheid van specifieke modules kan variëren per Abonnement en kan door Hysio worden uitgebreid of gewijzigd conform Artikel 3.3.

3.2. Hysio levert de Dienst op basis van een inspanningsverbintenis ("best effort"), tenzij uitdrukkelijk een specifiek resultaat schriftelijk is gegarandeerd.

3.3. Hysio heeft het recht om de Dienst of onderdelen daarvan te wijzigen, aan te vullen of te verwijderen om de kwaliteit te verbeteren, functionaliteit aan te passen of te voldoen aan wet- en regelgeving. Hysio

zal materiële wijzigingen die een negatieve impact hebben op de kernfunctionaliteit tijdig, en waar mogelijk minimaal dertig (30) dagen vooraf, aankondigen.

3.4. Hysio maakt voor de uitvoering van de Dienst gebruik van diensten van derden, waaronder hostingproviders en AI-dienstverleners. Hysio behoudt zich het recht voor om van derden-leverancier te wisselen indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit of kwaliteit van de Dienst. Bij materiële wijzigingen in de sub-verwerkers die persoonsgegevens verwerken, informeert Hysio de Gebruiker hiervan minimaal dertig (30) dagen vooraf, conform de Verwerkersovereenkomst. De Gebruiker heeft het recht om binnen deze termijn schriftelijk bezwaar te maken tegen de voorgenomen wijziging indien hij kan aantonen dat de nieuwe sub-verwerker onvoldoende waarborgen biedt voor de bescherming van persoonsgegevens. Partijen treden in dat geval in overleg om tot een passende oplossing te komen.

Artikel 4: Toegang en Accountbeheer

4.1. De Gebruiker is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste, volledige en actuele informatie bij het aanmaken en beheren van het Account.

4.2. De Gebruiker is verantwoordelijk voor de geheimhouding van de inloggegevens en voor alle activiteiten die plaatsvinden via het Account. Hysio is niet aansprakelijk voor misbruik van inloggegevens.

4.3. Bij (vermoeden van) ongeautoriseerd gebruik of een beveiligingsincident dient de Gebruiker Hysio onmiddellijk op de hoogte te stellen via info@hysio.nl en het wachtwoord te wijzigen.

4.4. Indien de Gebruiker een rechtspersoon (praktijk) is, staat de Gebruiker ervoor in dat de personen die namens de organisatie gebruikmaken van de Dienst daartoe bevoegd zijn en zich houden aan deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 5: Gebruiksvoorwaarden en Licentie

5.1. Hysio verleent de Gebruiker een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om het Platform te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst, uitsluitend voor de eigen interne bedrijfsvoering binnen de fysiotherapiepraktijk en conform deze Algemene Voorwaarden.

5.2. Het is de Gebruiker uitdrukkelijk niet toegestaan om:

- a. Het Platform te gebruiken voor onrechtmatige doeleinden of in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de AVG en WGBO).
- b. Het Platform te (trachten te) reverse-engineeren, decompileren of de broncode te achterhalen, tenzij dwingend recht dit toestaat.
- c. Beveiligingsmaatregelen of technische beperkingen van het Platform te omzeilen of te verwijderen.
- d. Het Platform door te verkopen, te verhuren of anderszins commercieel te exploiteren zonder schriftelijke toestemming van Hysio.
- e. Virussen, malware of andere schadelijke code te introduceren in het Platform.
- f. Het Platform excessief te belasten door middel van geautomatiseerde scripts, bots of andere methoden die de stabiliteit voor andere Gebruikers in gevaar brengen.

5.3. Fair Use Policy: Voor de Dienst gelden kwantitatieve gebruikslimieten in de vorm van Credits per Abonnement, zoals gespecificeerd op de website of in de Overeenkomst. Het gebruik is bedoeld voor normaal, menselijk en professioneel gebruik binnen de fysiotherapiepraktijk. Bij constatering van misbruik kan Hysio technische maatregelen treffen, zoals het beperken van de snelheid of het tijdelijk opschorten van de toegang.

Artikel 6: AI-functionaliteiten en Klinische Verantwoordelijkheid

Dit artikel bevat essentiële bepalingen over de aard van de Dienst en de verantwoordelijkheidsverdeling.

6.1. Geen Medisch Hulpmiddel: Hysio verklaart dat het Platform **geen medisch hulpmiddel** is zoals gedefinieerd in de Medical Device Regulation (Verordening (EU) 2017/745). Het Platform is uitsluitend bedoeld voor administratieve, informatieve en ondersteunende doeleinden en niet voor het stellen van diagnoses, het voorkomen, voorspellen, behandelen of verlichten van ziekten. Een nadere onderbouwing is opgenomen in het separate MDR Positiedocument van Hysio.

6.2. Ondersteunend Hulpmiddel: Het Platform fungeert als een ondersteunend hulpmiddel. Alle door AI gegenereerde output (zoals samenvattingen, suggesties en signaleringen) is adviserend van aard. Hysio vervangt op geen enkele wijze het professionele klinisch redeneren, de expertise of de zorgplicht van de behandelend fysiotherapeut.

6.3. Eindverantwoordelijkheid Therapeut: De Gebruiker draagt te allen tijde de volledige en uitsluitende eindverantwoordelijkheid voor de diagnose, het behandelplan, de patiëntenzorg en de dossiervoering. Beslissingen gebaseerd op de output van het Platform vallen volledig onder de professionele verantwoordelijkheid van de Gebruiker.

6.4. Validatieplicht: De Gebruiker erkent dat AI-technologie inherent beperkingen kent en dat de output fouten, onnauwkeurigheden of zogenaamde "hallucinaties" kan bevatten. Hysio geeft geen garantie op de juistheid, volledigheid of geschiktheid van de AI-output. De Gebruiker heeft de expliciete plicht om alle gegenereerde output kritisch te beoordelen, te valideren en zo nodig te corrigeren alvorens deze te gebruiken in de zorgverlening of op te nemen in het patiëntendossier.

6.5. Toestemming Patiënt (Medical Scribe): De Gebruiker garandeert dat hij, voorafgaand aan het gebruik van functionaliteiten die audio opnemen of meeluisteren tijdens een consult (zoals Medical Scribe), de geïnformeerde en rechtsgeldige toestemming van de Patiënt heeft verkregen, conform de vereisten van de AVG en de WGBO. Hysio is hiervoor niet verantwoordelijk.

6.6. Integratie met EPD: Indien de Gebruiker data exporteert vanuit het Platform naar een extern Elektronisch Patiëntendossier (EPD), eindigt de verantwoordelijkheid van Hysio bij het correct aanleveren van de export. De Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor de correcte, veilige en volledige import, verwerking en opslag van deze data in het EPD.

6.7. Geen Nood- of Acute Zorg: Het Platform is niet geschikt en niet bedoeld voor gebruik in noodsituaties, acute medische zorg, of situaties waarin onmiddellijke medische interventie vereist is. In dergelijke situaties dient de Gebruiker reguliere noodprocedures te volgen.

6.8. EU AI-Verordening: Hysio classificeert het Platform als een beperkt risico AI-systeem in de zin van Verordening (EU) 2024/1689 (AI Act). Het Platform is ontworpen en wordt geëxploiteerd met inachtneming van de principes van transparantie, menselijk toezicht en veiligheid. Een nadere toelichting is opgenomen in de separate AI Act Transparantieverklaring van Hysio.

Artikel 7: Intellectueel Eigendom

7.1. Eigendom Hysio: Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot het Platform, de onderliggende software, algoritmen, AI-modellen, prompts, documentatie, ontwerpen en de merknaam "Hysio" berusten uitsluitend bij Hysio B.V. of haar licentiegevers.

7.2. Eigendom Gebruiker (Klantdata en Output): De Gebruiker behoudt alle rechten op de door hem ingevoerde Klantdata. De specifieke, door de Gebruiker gegenereerde output (zoals individuele

patiëntverslagen en behandelplannen) is eigendom van de Gebruiker, aangezien dit onderdeel vormt van diens patiëntendossier.

7.3. Licentie op Klantdata: De Gebruiker verleent Hysio een beperkte, niet-exclusieve licentie om de Klantdata te gebruiken en te verwerken uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de levering van de Dienst, conform de Verwerkersovereenkomst.

7.4. Feedback: Indien de Gebruiker feedback, suggesties of ideeën aanlevert met betrekking tot het Platform, verleent de Gebruiker Hysio een eeuwigdurend, onherroepelijk, royaltyvrij en wereldwijd recht om deze feedback te gebruiken voor de verbetering van de Dienst, zonder enige vergoeding of naamsvermelding.

Artikel 8: Abonnementen, Proefperiode en Credits

8.1. Abonnementsniveaus: Hysio biedt verschillende abonnementsniveaus aan, waaronder:

- **Hysio Go** — €40 per maand (exclusief BTW), inclusief 2.000 Credits per maand.
- **Hysio Pro** — €80 per maand (exclusief BTW), inclusief 10.000 Credits per maand.

Hysio kan aanvullende abonnementsniveaus aanbieden. De actuele abonnementsniveaus, prijzen en bijbehorende Credits zijn te vinden op de website (hysio.nl).

8.2. Credits: Het gebruik van AI-functionaliteiten binnen het Platform verbruikt Credits. Elke Credit staat gelijk aan één miljoen (1.000.000) AI-tokens. Bij aanvang van elke facturatieperiode worden de Credits van het Abonnement bijgeschreven. Niet-gebruikte Credits aan het einde van een facturatieperiode vervallen en worden niet overgedragen naar de volgende periode.

8.3. Proefperiode: Nieuwe Gebruikers kunnen het Platform uitproberen gedurende een Proefperiode van veertien (14) dagen. Gebruikers die zich registreren met een geldige HysioCode ontvangen een verlengde Proefperiode van dertig (30) dagen. Tijdens de Proefperiode ontvangt de Gebruiker Credits conform het gekozen Abonnement.

8.4. Betaalmethode-verificatie: Voor aanvang van de Proefperiode dient de Gebruiker een geldig betaalmiddel te registreren. Ter verificatie wordt een eenmalig bedrag van €0,01 in rekening gebracht via de betalingsdienstverlener.

8.5. Automatische voortzetting na Proefperiode: Na afloop van de Proefperiode wordt het gekozen Abonnement automatisch geactiveerd en wordt de eerste maandelijkse abonnementsprijs in rekening gebracht via het geregistreerde betaalmiddel. De Gebruiker wordt hierover voorafgaand aan de registratie geïnformeerd.

8.6. Vroegtijdig verbruik van Credits tijdens Proefperiode: Indien de Credits tijdens de Proefperiode zijn verbruikt, kan de Gebruiker ervoor kiezen het Abonnement direct te activeren (waarmee nieuwe Credits worden bijgeschreven) of te wachten tot het einde van de Proefperiode.

8.7. Opzeggen tijdens Proefperiode: De Gebruiker kan de Proefperiode te allen tijde opzeggen via de instellingen in het Account. Bij opzegging tijdens de Proefperiode worden geen verdere kosten in rekening gebracht, met uitzondering van de betaalmethode-verificatie van €0,01.

Artikel 9: Hysio Ambassadeur en HysioCode

9.1. Hysio Ambassadeur: Gebruikers met een actief Abonnement kunnen deelnemen aan het Hysio Ambassadeur programma. Deelname geschiedt door middel van een persoonlijke, automatisch gegenereerde HysioCode waarmee collega-fysiotherapeuten kunnen worden uitgenodigd.

9.2. Beloning: Wanneer een uitgenodigde Gebruiker na afloop van de Proefperiode een betaald Abonnement activeert en de eerste maandelijkse betaling voldoet, ontvangt de uitnodigende Gebruiker (ambassadeur) een eenmalig tegoed ter hoogte van vijftig procent (50%) van de maandelijkse abonnementsprijs van de uitgenodigde Gebruiker.

9.3. Beperkingen: Per ambassadeur geldt een maximum van twaalf (12) beloningen. Er vindt geen beloning plaats indien de uitgenodigde Gebruiker het Abonnement opzegt tijdens de Proefperiode. De beloning is eenmalig per uitgenodigde Gebruiker en wordt uitsluitend verstrekt bij de eerste betaling.

9.4. Wijzigingsrecht: Hysio behoudt zich het recht voor de voorwaarden van het Hysio Ambassadeur programma te wijzigen of het programma te beëindigen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van dertig (30) dagen. Reeds opgebouwd tegoed blijft beschikbaar.

Artikel 10: Prijzen, Facturatie en Betaling

10.1. De Gebruiker is de vergoeding verschuldigd conform het gekozen Abonnement. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief BTW en andere overheidsheffingen.

10.2. Facturatie geschiedt voorafgaand aan elke maandelijkse facturatieperiode. Betaling geschiedt automatisch via het geregistreerde betaalmiddel door middel van de betalingsdienstverlener.

10.3. Bij niet-tijdige betaling (bijvoorbeeld bij een mislukte automatische incasso) is de Gebruiker van rechtswege in verzuim. Hysio zal de Gebruiker hiervan op de hoogte stellen en een redelijke termijn bieden om de betaling alsnog te voldoen. Bij aanhoudende wanbetaling komen alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de Gebruiker.

10.4. Hysio heeft het recht de toegang tot het Platform op te schorten indien de Gebruiker nalatig blijft in zijn betalingsverplichtingen, na ten minste één herinnering te hebben verstuurd.

10.5. Hysio is gerechtigd de prijzen jaarlijks te indexeren conform de CBS-consumentenprijsindex. Overige prijswijzigingen worden conform Artikel 16 doorgevoerd.

10.6. Pakketwisseling: De Gebruiker kan via het Account wisselen tussen abonnementsniveaus. Een upgrade (bijvoorbeeld van Hysio Go naar Hysio Pro) gaat direct in. Een downgrade gaat in per de volgende facturatieperiode.

Artikel 11: Duur, Opschorting en Beëindiging

11.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd op basis van maandelijkse facturatie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen (bijvoorbeeld bij jaarabonnementen).

11.2. Opzegging maandabonnement: Het maandabonnement kan te allen tijde worden opgezegd via de daartoe bestemde functionaliteit binnen het Account. De opzegging gaat in aan het einde van de lopende facturatieperiode.

11.3. Opzegging jaarabonnement: Indien een jaarabonnement is overeengekomen, wordt dit stilzwijgend verlengd met telkens één jaar, tenzij opgezegd uiterlijk één (1) maand voor het einde van de lopende contractperiode. Reeds betaalde bedragen voor de lopende jaarperiode worden niet gerestitueerd.

11.4. Opzegging kan geschieden via de instellingen in het Account of schriftelijk per e-mail aan info@hysio.nl.

11.5. Hysio heeft het recht de toegang tot het Platform (tijdelijk) op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder schadeplichtig te zijn, indien:

- a. De Gebruiker wezenlijke verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden schendt en dit niet herstelt binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling.
- b. De Gebruiker in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling aanvraagt of zijn onderneming liquideert.
- c. Sprake is van aanhoudende wanbetaling conform Artikel 10.4.

11.6. Data na beëindiging: Na beëindiging van de Overeenkomst heeft de Gebruiker gedurende een periode van dertig (30) dagen de mogelijkheid om zijn Klantdata te exporteren via de beschikbare exportfunctionaliteiten in het Platform. Na het verstrijken van deze periode zal Hysio de Klantdata permanent en onherroepelijk verwijderen, tenzij wettelijke bewaarplichten dit verhinderen.

Artikel 12: Privacy, Gegevensbescherming en Geheimhouding

12.1. Rolverdeling AVG: Bij het gebruik van het Platform verwerkt Hysio persoonsgegevens (inclusief bijzondere/medische gegevens) in opdracht van de Gebruiker. De Gebruiker is de Verwerkingsverantwoordelijke en Hysio is de Verwerker in de zin van de AVG. Deze rollen en verplichtingen zijn vastgelegd in de verplichte Verwerkersovereenkomst.

12.2. Geen gebruik voor modeltraining: Hysio heeft contractueel vastgelegd dat Klantdata (inclusief patiëntgegevens) niet wordt gebruikt voor het trainen of verbeteren van AI-modellen, noch door Hysio zelf, noch door haar AI-dienstverleners. Hysio zal deze afspraken handhaven en de Gebruiker informeren conform Artikel 16 indien het beleid van een sub-verwerker wijzigt.

12.3. Beleid Audio-opnames: Ruwe audiodata wordt uitsluitend tijdelijk in het werkgeheugen (in-memory) verwerkt. Direct na succesvolle transcriptie wordt het audiobestand verwijderd conform het zero-retention beleid van de betreffende dienstverlener. Hysio slaat zelf geen audio-opnames van consulten op. De naleving van dit beleid door de externe dienstverlener is contractueel vastgelegd.

12.4. Beveiliging: Hysio treft passende technische en organisatorische maatregelen om de Klantdata te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Hysio implementeert beveiligingsmaatregelen gebaseerd op de principes van NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorg) en ISO 27001 (Information Security Management). De onderliggende hostinginfrastructuur is voor deze normen gecertificeerd. Hysio zelf is op dit moment niet gecertificeerd voor NEN 7510 of ISO 27001, maar streeft naar certificering en zal de Gebruiker informeren zodra certificering is behaald.

12.5. Geheimhouding: Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst verkrijgen. Hysio erkent dat de Klantdata medische gegevens kan bevatten die onder het medisch beroepsgeheim vallen (artikel 7:457 BW) en zal deze gegevens met dezelfde vertrouwelijkheid behandelen.

12.6. Datalokalisatie: Alle Klantdata wordt opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Bij inschakeling van sub-verwerkers buiten de EER worden passende waarborgen getroffen conform Hoofdstuk V van de AVG, zoals Standard Contractual Clauses (SCC's).

12.7. Meldplicht Datalekken: In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) zal Hysio de Gebruiker hiervan zonder onredelijke vertraging en, waar mogelijk, uiterlijk binnen tweeënzeventig (72) uur na ontdekking op de hoogte stellen, conform de Verwerkersovereenkomst.

12.8. Bijstand bij Verzoeken Betrokkenen: Hysio verleent redelijke bijstand aan de Gebruiker bij het voldoen aan verzoeken van betrokkenen (Patiënten) ter uitoefening van hun rechten onder de AVG (artikelen 15-22 AVG). Verzoeken kunnen worden ingediend via privacy@hysio.nl.

12.9. Auditrecht: De Gebruiker heeft het recht om te controleren of Hysio voldoet aan de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst, conform de voorwaarden zoals nader beschreven in de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 13: Beschikbaarheid, Onderhoud en Support

13.1. Beschikbaarheid: Hysio spant zich in voor een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van het Platform en streeft naar een uptime van 99% op maandbasis. Dit is een doelstelling en geen garantie.

13.2. Onderhoud: Hysio is gerechtigd het Platform tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud, updates of verbeteringen. Hysio streeft ernaar dit buiten kantooruren te laten plaatsvinden en minimaal 48 uur van tevoren aan te kondigen. Spoedeisend onderhoud kan zonder vooraankondiging plaatsvinden.

13.3. Buiten beschouwing bij het berekenen van de beschikbaarheid blijven: gepland onderhoud, overmachtssituaties en storingen veroorzaakt door derden of door de Gebruiker zelf.

13.4. Support: Hysio biedt ondersteuning via e-mail (info@hysio.nl) tijdens kantooruren (maandag tot en met vrijdag, 09:00–17:00 uur). Hysio streeft ernaar om binnen redelijke termijn te reageren.

Artikel 14: Aansprakelijkheid en Vrijwaring

14.1. Beperking tot Directe Schade: De aansprakelijkheid van Hysio is beperkt tot vergoeding van directe schade.

14.2. Aansprakelijkheidsplafond: De totale aansprakelijkheid van Hysio is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de Gebruiker aan Hysio heeft betaald aan abonnementsgelden (exclusief BTW) in de twaalf (12) maanden direct voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

14.3. Uitsluiting Indirecte Schade: Aansprakelijkheid van Hysio voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt onder meer verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade en verlies of vernietiging van data.

14.4. Uitsluiting Medische Aansprakelijkheid: Gezien de aard van het Platform (Artikel 6) is Hysio uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit medische beslissingen, diagnoses, behandelingen of enige andere vorm van zorgverlening door de Gebruiker, al dan niet gebaseerd op output van het Platform.

14.5. Uitzonderingen: De beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Hysio.

14.6. Meldingstermijn: Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontdekking, schriftelijk aan Hysio te worden gemeld. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt na verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering, met uitzondering van vorderingen die verband houden met datalekken, waarvoor de wettelijke verjaringstermijn van toepassing blijft.

14.7. Vrijwaring: De Gebruiker vrijwaart Hysio tegen alle aanspraken van derden (inclusief Patiënten) die voortvloeien uit het gebruik van het Platform door de Gebruiker, schending van deze Algemene Voorwaarden, of het niet nakomen van wettelijke verplichtingen (zoals het verkrijgen van patiënttoestemming).

Artikel 15: Overmacht

15.1. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Hysio wordt mede verstaan:

storingen van internet of telecommunicatie-infrastructuur, (DDoS-)aanvallen, cybercriminaliteit, stroomstoringen, overheidsmaatregelen en tekortkomingen van toeleveranciers waarop Hysio geen invloed kan uitoefenen.

15.2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn. Hetgeen reeds gepresteerd is, wordt naar verhouding afgerekend.

Artikel 16: Wijzigingen van de Voorwaarden

16.1. Hysio behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen.

16.2. Wijzigingen worden ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding bekendgemaakt aan de Gebruiker per e-mail of via het Platform.

16.3. Indien de Gebruiker niet akkoord gaat met een materieel nadelige wijziging, heeft de Gebruiker het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt. Voortgezet gebruik van het Platform na de ingangsdatum geldt als acceptatie van de gewijzigde voorwaarden.

16.4. Wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wetgeving kunnen met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd.

Artikel 17: Slotbepalingen

17.1. Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

17.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

17.3. De Gebruiker is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hysio. Hysio is gerechtigd haar rechten en verplichtingen over te dragen aan een derde, bijvoorbeeld bij een overname, mits de Gebruiker hierover wordt geïnformeerd.

17.4. Mededelingen in het kader van deze Overeenkomst dienen schriftelijk (waaronder per e-mail) te geschieden.

17.5. Bindende Taalversie: Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. In geval van een vertaling naar een andere taal prevaleert de Nederlandstalige tekst bij onduidelijkheden of tegenstrijdigheden.

Contactgegevens:

- Algemeen: info@hysio.nl
- Privacy: privacy@hysio.nl
- Compliance: compliance@hysio.nl

Versie 2.0 — 18 februari 2026

Hysio B.V. — De Aak 11, 7908EL Hoogeveen — KvK 98649744