

# Algemene voorwaarden

Welkom bij Mediq Health Coach. Mediq Health Coach is ontwikkeld door Liva Healthcare A/S ("**Liva**") die diensten verleent aan Mediq Nederland BV ("**Mediq**"). U moet deze gebruiksvoorwaarden doorlezen voordat u zich aanmeldt als gebruiker van Mediq Health Coach.

Deze gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op alle gebruikers van Mediq Health Coach, behalve wanneer we specifiek aangeven welke algemene voorwaarden enkel van toepassing zijn op 1) gebruikers die een abonnement op de abonnementservices van Mediq hebben gekocht of 2) gebruikers die meedoen aan het monitoringsonderzoek van Mediq Health Coach.

U heeft de mogelijkheid om een abonnement te kopen op bepaalde coachingdiensten die worden geleverd door Mediq ("**Subscription Services**") en die worden geleverd via Mediq Health Coach. Ga naar deze website voor meer informatie over de beschikbare abonnementen en services van Mediq: [www.mediq.nl/healthcoach](http://www.mediq.nl/healthcoach)

U moet 18 jaar oud zijn om de diensten van Mediq Health Coach te gebruiken. Als u jonger bent dan 18 jaar, moet u Mediq Health Coach onmiddellijk verlaten.

Uw gebruik van Mediq Health Coach vereist dat u akkoord gaat met een aantal regels en voorwaarden die we hieronder uitleggen. Als u iets in deze voorwaarden vindt dat u niet accepteert, moet u de Mediq Health Coach verlaten.

## Toestemmingsverklaring en vertrouwelijkheid

Met betrekking tot de gegevens die u verstrekt in relatie tot uw gebruik van Mediq Health Coach, Mediq is de verwerkingsverantwoordelijke van al deze gegevens, en Liva de gegevensverwerker.

Door deze gebruiksvoorwaarden en richtlijnen voor de verwerking van uw persoonsgegevens te accepteren, verklaart u dat Mediq en/of Liva, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, enerzijds een aantal persoonsgegevens kunnen verwerken en bewaren die bij registratie zijn ingevoerd en anderzijds de gezondheidsgegevens die worden gerapporteerd en alle andere gegevens die u in Mediq Health Coach verstrekt.

Mediq en Liva willen uw privacy zoveel mogelijk beschermen en gebruiken uw gegevens daarom alleen voor specifieke doeleinden waar u afzonderlijk mee instemt wanneer u zich aanmeldt voor onze diensten. Er is meer informatie over

hoe Mediq en Liva uw privacy beschermen in het [privacybeleid van Mediq](#). De verwerking van uw persoonsgegevens door Mediq en Liva voldoet aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU en is gebaseerd op uw toestemming. U bent vrij om uw toestemming in te trekken onder "Instellingen" in Mediq Health Coach als u niet langer Mediq Health Coach wilt gebruiken. Wanneer u zich registreert, is er een registratie van de persoonsgegevens die u ons verstrekt. Deze informatie omvat:

- Uw contactgegevens
- Informatie over uw lengte, gewicht, sigarettenconsumptie, lichaamsbeweging gewoonten en andere relevante levensstijl gegevens
- Informatie over mogelijke ziekten en het gebruik van geneesmiddelen
- Alle informatie die u vrij communiceert via de app
- Als u zich abonneert op de abonnementservices van Mediq, uw factureringsgegevens die uw volledige naam, contactgegevens, adres en relevante betalingsgegevens bevatten (zoals creditcardnummer, vervaldatum en beveiligingscode).

We hebben deze persoonlijke informatie nodig voor:

- Mediq en Liva leveren diensten aan u met betrekking tot uw gebruik van Mediq Health Coach
- Mediq levert coachingsdiensten aan u
- Liva voor het behoud en de ontwikkelen van Mediq Health Coach
- Mediq en Liva om te communiceren met uw health coach
- Mediq en/of Liva om contact op te nemen met u
- Mediq verwerkt uw betalingen in relatie tot het abonnement dat u bij Mediq hebt gekocht
- Verbetering van Mediq Health Coach diensten
- Resultaatgericht onderzoek en studies, zoals het GLI-monitoringsonderzoek

We kunnen ook informatie downloaden van Apple HealthKit of Google Fit. Wanneer u Mediq Health Coach downloadt, heeft u de mogelijkheid om uw gegevens rechtstreeks in Mediq Health Coach te importeren. U kunt altijd naar de Mediq Health Coach applicatie gaan > instellingen> aansluitingen > waar u deze toestemming in- of uit kan schakelen.

In termen van de *Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst* is Mediq verplicht om uw gezondheidsgegevens voor een periode van 20 jaar op te slaan. Uw gegevens worden dienovereenkomstig opgeslagen vanaf het moment dat u zich registreert en wordt gedurende 20 jaar bewaard in een gesloten database vanaf uw laatste activiteit of omdat de toestemming wordt ingetrokken. Deze data zullen na 20 jaar geanonimiseerd worden.

Mediq en Liva staan medisch onder toezicht en houden daarom uw gegevens en persoonsgegevens vertrouwelijk in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Uw persoonsgegevens worden niet openbaar gemaakt aan andere derden zonder uw uitdrukkelijke toestemming.

Om ervoor te zorgen dat Mediq en Liva in staat zijn om hun diensten aan u te bieden, moeten we in staat zijn om contact met u op te nemen via sms, e-mail, telefoon, push bericht of video in verband met uw gebruik van Mediq Health Coach.

## Cookies

Deze service en de sites van onze partners maken gebruik van de technologie die bekend staat als "cookies" die uw inloggegevens en andere gegevens van tijd tot tijd kunnen opslaan. Een cookie is een klein bestand dat we op uw computer zetten.

We gebruiken geen cookies in Mediq Health Coach.

## Veiligheid

Uw gegevens worden opgeslagen in een beveiligde gegevensomgeving in de Europese Economische Ruimte (EER).

Alle communicatie tussen u en uw gezondheidsadviseurs wordt opgeslagen in een elektronische omgeving. De communicatie mag alleen worden geraadpleegd door personen die speciale toegangsrechten hebben en onder het beroepsgeheim vallen.

## Het plaatsen en gebruiken van inhoud in groepen

De groepen zijn een community gebied in Mediq Health Coach, waar leden berichten en andere inhoud kunnen plaatsen. Als u lid bent, bent u (of de auteur) eigenaar van het auteursrecht in de berichten die in de groepen zijn geplaatst, en door dergelijke inhoud te plaatsen verleent u Mediq en Liva het recht om te gebruiken, kopiëren, weergeven, distribueren, uitvoeren, vertalen, bewerken en maken van afgeleide werken van uw gebruikersinzendingen, onder voorbehoud van de voorwaarden van Mediq's en Liva's Privacy Policies.

Hoewel sommige communitygebieden in de groepen periodiek worden gecontroleerd, zijn Mediq en Liva niet verplicht om berichten vooraf te screenen en zijn ze niet verantwoordelijk voor de inhoud ervan. We raden je aan om ons op

de hoogte te stellen van ongepaste of illegale inhoud. Mediq en Liva behouden het recht om berichten te verwijderen om welke reden dan ook.

De leden mogen geen inhoud plaatsen die a) onjuist of misleidend is; b) obscene of onfatsoenlijk is; c) inbreuk maakt op auteursrechten, octrooien, handelsmerken, bedrijfsgeheimen of andere eigendomsrechten of publiciteit of privacy van een partij; of d) is lasterlijk, bedreigend, beledigend, haatdragend, bevat pornografie of naaktheid. Leden mogen zich niet bemoeien met het gebruik en het genot van de groepen door andere leden, bijvoorbeeld door het lastigvallen, bedreigen, werven, te veel bevorderen van persoonlijke belangen of het stalken van andere leden in de gemeenschap of berichten, waaronder onverdraagzaamheid, racisme, haat of godslastering. Leden mogen Mediq Health Coach niet gebruiken om activiteiten uit te voeren die illegaal zijn of het recht van anderen te schenden of schadelijke activiteiten tegen een groep of individu promoten.

U stemt ermee in om geen persoon of persoonlijk identificeerbare informatie of informatie over andere leden die u tegenkomt tijdens het gebruik van de groepen, zonder uitdrukkelijke toestemming van dit lid, bekend te maken. U mag informatie van algemene aard (die het lid dat dergelijke informatie heeft verstrekt of over wie dergelijke informatie gaat) niet delen met derden buiten groepen, onder voorbehoud van bovenstaande beperkingen en niet-commercieel gebruik.

### **Speciale voorwaarden voor gebruikers met toegang tot de app**

(Algemene) informatie op Mediq Health Coach of de website van Mediq en Liva mogen niet worden gebruikt in plaats van daadwerkelijk professioneel advies of behandeling door een gekwalificeerde arts of andere relevante professional. De artikelen en andere inhoud zijn van algemene aard die het individuele advies en de behandeling van professionals niet kunnen vervangen. Het algemene materiaal mag daarom niet worden beschouwd als een diagnose of een basis voor diagnose. Als u gezondheidsproblemen heeft, neem dan contact op met een arts of andere professionele beoefenaar.

Noch de diensten van Mediq, noch Liva, onze auteurs, onze medewerkers of andere bijdragers aan algemeen materiaal op deze site kunnen direct of indirect verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele gevolgen van het gebruik van (algemene) informatie.

Alle rechten op inhoud op de site zijn eigendom van Mediq of Liva en mogen niet worden gekopieerd, verkocht, gedistribueerd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming. Het is individuen echter toegestaan om het materiaal

uit te printen voor hun eigen niet-zakelijk gebruik als u de stof niet bewerkt, net zoals u deze gebruiksvoorwaarden moet bevestigen, zodat er geen twijfel bestaat over de gebruiksvoorwaarden van het materiaal voor iedereen die ermee in contact kan komen.

Uw gegevens zijn onderworpen aan en kunnen alleen worden gebruikt in overeenstemming met de voorwaarden zoals deze zijn ontworpen op het moment dat u de voorwaarden aanvaardde. Het is mogelijk voor Mediq om de gebruiksvoorwaarden te wijzigen. In het geval van wijzigingen waarvoor hernieuwde toestemming vereist is, wordt u gevraagd dit goed te keuren in een pop-up dialoogvenster in Mediq Health Coach. Als er problemen zijn met de functies van Mediq Health Coach, kunt u contact opnemen door een mail te sturen naar [healthcoach@mediq.com](mailto:healthcoach@mediq.com).

Indien u een van uw rechten onder de EU-AVG wilt uitoefenen, zoals uw rechten op:

- Toegang tot uw gegevens;
- Uw gegevens te corrigeren;
- Bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens;
- Om uw gegevens over te dragen aan een andere dienstverlener;
- Verwijdering van uw gegevens;

Kunt u contact opnemen met Mediq op [privacy@mediq.com](mailto:privacy@mediq.com).

### **Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de gebruikers van het monitoringsonderzoek van Mediq (indien van toepassing)**

Het 2-jarige programma wordt gratis aangeboden voor deelnemers die zijn doorverwezen door hun huisarts, binnen de inclusiecriteria vallen en meedoen aan het monitoringsonderzoek.

De aankomende 2 jaar zal de effectiviteit van het programma worden gemonitord met als doel het te kunnen aanbieden als Gecombineerde Leefstijl Interventie. Hierdoor kan het programma over twee jaar voor iedereen in Nederland, die voldoet aan de aanmeldcriteria, gratis worden aangeboden, doordat het wordt vergoed vanuit de basisverzekering, zonder dat het van eigen risico afgaat.

Om jouw voortgang goed te kunnen monitoren word je gedurende het programma gevraagd om vier eenvoudige enquêtes in te vullen via de app. Ook vragen we je een aantal metingen te doen thuis óf bij jouw huisarts. Zo vragen we je gewicht, lengte, buikomvang, heupomtrek en bloeddruk. Door middel van de enquête en (zelf)metingen kunnen we zien welke wijzigingen je tussendoor in

jouw leefstijl hebt aangebracht en welke doelen je hebt bereikt. Ook geeft het ons een beeld wat goed werkt en om te zien of het programma voldoende handvatten biedt om de doelen te bereiken. Alle gegevens worden anoniem verwerkt.

Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden geeft u toestemming om:

- Vrijwillig deel te nemen aan het onderzoek. U behoudt het recht om op elk moment uw deelname te beëindigen, zonder daarvoor een reden te hoeven op geven.
- Vrijwillig vier vragenlijsten in te vullen en vier keer lichaamsmetingen, verspreid over een periode van twee jaar. De antwoorden op de vragenlijsten zullen door het onderzoeksteam geanonimiseerd verwerkt worden voor de evaluatie van dit zorgprogramma.
- Toestemming te verlenen voor het bewaren van uw gegevens in een database die beheerd wordt door Mediq of door Mediq ingeschakelde derden (zoals het onderzoeksteam). Mediq of eventueel ingeschakelde derden zullen uw gegevens niet gebruiken voor andere doeleinden dan dit onderzoek.
- De uitkomsten van dit onderzoek anoniem te verwerken in een verslag of wetenschappelijke publicatie.
- De gegevens te bewerken tot een rapportage of dashboard, en deze te verstrekken aan mijn zorgverlener (huisarts).

### Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de abonnementsdiensten van Mediq (indien van toepassing)

Sommige functies en inhoud van Mediq Health Coach zijn mogelijk alleen beschikbaar voor personen die een abonnement op de abonnementsdiensten van Mediq kopen en die worden geleverd via Mediq Health Coach. Als abonnee van de abonnementsdiensten van Mediq gaat u akkoord met het volgende:

1. **Gezondheid Disclaimer** - Mediq's abonnementsdiensten zijn geen medische coaching en Mediq's coaches kunnen u geen medisch advies of diagnose geven. Niets op de website van Mediq, Mediq Health Coach of via de abonnementsdiensten van Mediq, moet worden opgevat als medisch advies of diagnose. Uw gebruik van Mediq's diensten is geen vervanging voor artsconsultatie, evaluatie of behandeling. U wordt aangespoord en geadviseerd om het advies van een arts in te winnen voordat u Mediq's diensten gebruikt. U verklaart dat u in goede gezondheid bent om te beginnen met het gebruik van Mediq's diensten, wat kan leiden tot veranderingen in uw dieet en/of fysieke activiteit, en/of ander levensstijlgerelateerd gedrag. Personen met chronische ziekten of gezondheidsproblemen worden specifiek

gewaarschuwd om professioneel medisch advies in te winnen voorafgaand aan het initiëren van enige vorm van levensstijl verandering. Als u bent gediagnosticeerd met een chronische ziekte of een andere gezondheidstoestand, verklaart u dat u goedkeuring hebt verkregen van uw zorgverlener om Mediq's diensten te gebruiken en dat u actief wordt begeleid door uw zorgverlener terwijl u gebruik maakt van Mediq's diensten. U erkent en begrijpt dat de resultaten kunnen variëren, en dat Mediq ondanks uw inspanningen of die van Mediq's coaches niet kan garanderen dat u uw lifestyle-gerelateerde doelen zult bereiken.

2. **Betaling** - U stemt ermee in te betalen met behulp van een geldige vorm van betaling waarbij Mediq de vaste en/of periodieke kosten kan ontvangen die van toepassing zijn op het door u gekozen abonnement, en kosten die zijn gemaakt om toegang te krijgen tot de diensten die van toepassing zijn op uw abonnement. Mediq behoudt zich het recht om kosten en vergoedingen te verhogen, of om te allen tijde nieuwe kosten of vergoedingen door te voeren, maar alleen na redelijke voorafgaande kennisgeving die per e-mail wordt meegedeeld. In dit geval zal Mediq uw toestemming vragen voor dergelijke nieuwe of gewijzigde voorwaarden voordat dergelijke voorwaarden voor u bindend worden. De betaling voor een abonnement zal automatisch in rekening worden gebracht via uw creditcard, betaalkaart of andere rekening aan het begin van de factureringsperiode die van toepassing is op het door u gekozen abonnement, tenzij u uw abonnement beëindigt of opzegt voordat de relevante factureringsperiode begint. Als u de abonnementsdiensten van Mediq gebruikt, bevestigt u de overeenkomst dat Mediq uw creditcard (of andere vorm van betaling) in rekening kan brengen in overeenstemming met de gekozen betalingsvoorwaarden die van toepassing zijn op uw abonnement. In het geval dat Mediq uw account niet in rekening kan brengen, behoudt Mediq zich het recht voor om uw toegang tot de abonnementsdiensten van Mediq te beëindigen.
3. **Aanvullende kosten** - Naast de hierboven vermelde kosten van Mediq, bent u verantwoordelijk voor alle kosten die verbonden zijn aan het verbinden met en gebruiken van Mediq's diensten, waaronder internetserviceproviderkosten, telefoon- en computerapparatuur, omzetbelasting en alle andere kosten en kosten die nodig zijn om toegang te krijgen tot de abonnementsdiensten van Mediq.
4. **Accurate en volledige informatie** – U stemt ermee in om Mediq te voorzien van echte, nauwkeurige en volledige informatie zoals vereist door het aanmeldingsproces dat van toepassing is op het door u gekozen abonnement. Dit omvat uw volledige naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en

toepasselijke factureringsgegevens, en uw toestemming om Mediq toe te staan deze informatie te delen met derden met het oog op facturering van uw creditcard of andere betalingsmogelijkheden. U stemt ermee in om uw contact- en factureringsgegevens te onderhouden en bij te werken om deze accuraat te houden. Als u informatie verstrekt die onjuist of onvolledig is, of Mediq redenen heeft om aan te nemen dat dit het geval is, behoudt Mediq zich het recht voor om uw gebruikersaccount of abonnement op te schorten of te beëindigen en elk huidig of toekomstig gebruik door u van Mediq's diensten en Mediq Health Coach te weigeren. U bent verplicht om te controleren of uw gegevens up-to-date en accuraat zijn, en, zo niet, om uw gegevens te corrigeren of bij te werken, inclusief uw factureringsgegevens met Mediq. Als u uw accountgegevens wilt bijwerken, kunt u contact opnemen met Mediq op [healthcoach@mediq.com](mailto:healthcoach@mediq.com). U stemt ermee in zich niet te registreren of in te schrijven voor meer dan één account, een account aan te maken namens iemand anders of een valse of misleidende identiteit aan te maken op de website van Mediq en/of Mediq Health Coach. Als uw inschrijving of abonnement om welke reden dan ook wordt ingetrokken, stemt u ermee in zich niet opnieuw te registreren of in te schrijven bij Mediq Health Coach met een andere gebruikersnaam of op een andere manier. Als Mediq reden heeft om te vermoeden dat uw account eerder is beëindigd, behoudt Mediq zich het recht voor om nieuwe accounts die u hebt geregistreerd zonder enige kennisgeving aan u te beëindigen, of om andere rechtsmiddelen uit te oefenen waarover Mediq krachtens deze overeenkomst of wettelijk beschikt.

- 5. Beveiliging van uw gegevens** - U bent verantwoordelijk voor het handhaven van de beveiliging van uw wachtwoord en gebruikersaccountgegevens en u moet Mediq onmiddellijk op de hoogte stellen in het geval van ongeoorloofd gebruik van uw gebruikersaccount. U moet onmiddellijk contact opnemen met Mediq in geval van een inbreuk op de beveiliging, met verlies, diefstal of ongeoorloofde openbaarmaking van het wachtwoord of de betalingsgegevens. In het geval van een inbreuk op de beveiliging door u, blijft u aansprakelijk voor ongeoorloofd gebruik van uw abonnement totdat u uw factureringsgegevens bijwerkt. Als uw creditcard of betaalkaart verloopt, wordt geannuleerd, verloren gaat of zonder uw toestemming kan worden gebruikt, stuurt u een e-mail naar [healthcoach@mediq.com](mailto:healthcoach@mediq.com) of belt u 030 282 1911 om uw betalingsgegevens bij te werken. Als u vragen heeft met betrekking tot facturering en betaling, neem dan contact met ons op door een mail te sturen naar [healthcoach@mediq.com](mailto:healthcoach@mediq.com). U bent volledig verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden onder uw gebruikersaccount. U bent verantwoordelijk voor het betalen van bedragen die door een derde partij op uw creditcard zijn gefactureerd als resultaat van wanbetaling.



6. **Restitutiebeleid** - U stemt ermee in dat alle door Mediq beoordeelde kosten en kosten niet-restitueerbaar zijn. Als Mediq uw abonnement op de abonnementsdiensten van Mediq opzegt of stopzet voorafgaand aan het einde van een periode waarvoor u kosten in rekening hebt gebracht, zal Mediq elk ongebruikt deel van een dergelijke periode pro rata terugbetalen.
7. **Opzeggen van abonnement** - U of Mediq kunnen uw jaar- of maandelijkse abonnement op de diensten van Mediq op elk gewenst moment beëindigen of opzeggen. U gaat akkoord en stemt ermee in dat de opzegging of beëindiging van uw abonnement uw enige recht is met betrekking tot elk geschil met Mediq, inclusief, zonder beperking, elk geschil met betrekking tot of voortvloeiend uit: (i) alle voorwaarden van deze overeenkomst of onze handhaving of toepassing van deze overeenkomst; ii) het beleid van Mediq, onze handhaving of toepassing van dit beleid; iii) de inhoud die beschikbaar is via de website van Mediq en/of de diensten van Mediq; (iv) uw mogelijkheid om toegang te krijgen tot en/of gebruik te maken van de Mediq-website, Mediq Health Coachen/of Mediq's diensten; of (v) het bedrag of de soorten kosten, toeslagen, toepasselijke belastingen of factureringsmethoden, of enige wijziging in de kosten van Mediq, toepasselijke belastingen of factureringsmethoden.
8. **Gevolgen van opzegging/beëindiging van het abonnement** - Na opzegging of beëindiging van uw abonnement op de diensten van Mediq kan Mediq uw gebruikersaccount onmiddellijk deactiveren, Mediq Health Coach (of een deel daarvan, tenzij Mediq anders met u overeenstemt. U kunt uw abonnement opzeggen door contact op te nemen door een mail te sturen naar [healthcoach@mediq.com](mailto:healthcoach@mediq.com). Mediq zal proberen om alle annuleringsaanvragen binnen 72 werkuren te verwerken nadat het uw aanvraag heeft ontvangen. Als u aan het einde van uw factureringsperiode annuleert en per ongeluk kosten in rekening wordt gebracht voor de kosten van de volgende periode, moet u contact opnemen met Mediq om de kosten te laten terugdraaien. Als u in die volgende periode de abonnementsdiensten van Mediq gebruikt, heeft u geen recht op terugbetaling. Mediq behoudt zich het recht voor om kosten, toeslagen of kosten te innen die zijn gemaakt voordat uw annulering van kracht wordt, en dergelijke geïnde bedragen zijn niet-restitueerbaar.