

ALGEMENE VOORWAARDEN VERKOOP EN LEVERING DIENSTEN (EXTERNE RELATIES)

Versie: 20 maart 2026

Deze Algemene Voorwaarden worden elektronisch aangeboden. Indien u liever een papieren exemplaar ontvangt, kun u dit aanvragen via contact@synapse-lifestyle.com.

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor de Diensten (hieronder gedefinieerd) die beschikbaar zijn op of via de website www.synapse-lifestyle.com. De Diensten worden aangeboden door:

“Synapse Lifestyle”, een Belgische besloten vennootschap met maatschappelijke zetel te Waterloostraat 18, 1880 Kapelle-op-den-Bos, ingeschreven onder ondernemingsnummer 1013.690.283,

eventueel in samenwerking met haar Gelieerde Ondernemingen (hieronder gedefinieerd) en onderaannemers.

In deze tekst verwijzen we naar u ook als de “Medewerker Externe Relaties”. U en Synapse Lifestyle worden ook elk apart een “Partij” genoemd en samen de “Partijen”.

DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN WORDEN GESLOTEN BINNEN DE VOLGENDE CONTEXT:

A. Synapse Lifestyle biedt digitale inhoud en digitale diensten aan, waaronder de functies en tools binnen de SYNAPSE-toepassing.

B. U wilt deze digitale inhoud en diensten gebruiken voor uw patiënten en/of klanten en wenst als medewerker externe relaties binnen de SYNAPSE-omgeving te worden geregistreerd, zodat u toegang krijgt tot de gegevens en resultaten van uw patiënten/klanten die hiervoor toestemming hebben gegeven.

VANUIT DEZE CONTEXT KOMEN PARTIJEN HET VOLGENDE OVEREEN:

1. DEFINITIES & INTERPRETATIE

Termen en uitdrukkingen die in deze Algemene Voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven (ook wanneer ze in een andere vorm of in combinatie met andere woorden voorkomen), hebben de betekenis zoals hieronder gedefinieerd, of – indien hier niet vermeld – de betekenis die logisch volgt uit deze Algemene Voorwaarden en de context.

Tenzij uit de context iets anders blijkt, gelden tevens de volgende afspraken: (i) Woorden in het enkelvoud omvatten tevens het meervoud, en omgekeerd; (ii) Verwijzingen naar één geslacht hebben betrekking op alle geslachten; (iii) Een “dag” betekent een kalenderdag; Het woord “of” moet worden gelezen als “en/of”; (iv) Verwijzingen naar wetten omvatten tevens alle wijzigingen, aanvullingen of nieuwe versies die gelden tijdens de looptijd van deze Algemene Voorwaarden; (v) Het woord “persoon” verwijst naar elke natuurlijke persoon, rechtspersoon, bedrijf, vereniging, overheid of andere organisatie, ongeacht de juridische vorm; en (vi) Verwijzingen naar u (de Medewerker Externe Relaties),

Synapse Lifestyle of andere personen hebben tevens betrekking op hun rechtsopvolgers en toegestane rechtverkrijgenden. Elke verwijzing naar Synapse Lifestyle in deze Algemene Voorwaarden moet, waar dit logisch of contextueel aangewezen is, tevens worden begrepen als een verwijzing naar haar onderaannemers en Gelieerde Ondernemingen, voor zover deze betrokken zijn bij de levering of ondersteuning van de Diensten.

Algemene Voorwaarden betekent deze Algemene Voorwaarden, inclusief haar Bijlagen.

Apparatuur betekent de toestellen, besturingssystemen en andere vereisten die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van de Diensten.

Bijlage betekent een Bijlage bij deze Algemene Voorwaarden.

Bug betekent een fout, gebrek of storing in een computerprogramma of -systeem waardoor het een onjuist of onverwacht resultaat oplevert, of waardoor het zich op onbedoelde wijze gedraagt.

Gebruiker betekent iedere natuurlijke persoon wiens Materialen en andere door hem/haar (al dan niet onrechtstreeks) aangeleverde of gegenereerde gegevens worden verwerkt in het kader van de Diensten, waaronder het analyseren, verwerken en omzetten van de Materialen in gezondheidsprofielen, dashboards, inzichten, rapporten en/of andere functionaliteiten die door de SYNAPSE-toepassing worden aangeboden. Voor alle duidelijkheid: de "Gebruiker" is de persoon van wie de gegevens worden verwerkt, terwijl de "Medewerker Externe Relaties" een afzonderlijke rol is binnen het systeem en toegang kan krijgen tot de gegevens van zijn/haar Gebruikers, voor zover de Gebruiker hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

Gelieerde Onderneming betekent elke onderneming of entiteit die controle uitoefent over Synapse Lifestyle, door Synapse Lifestyle wordt gecontroleerd, of samen met Synapse Lifestyle onder gemeenschappelijke controle staat. Een onderneming of entiteit wordt geacht "controle" uit te oefenen wanneer zij: (i) rechtsreeks of onrechtstreeks minstens vijftig procent (50%) van de stemrechten bezit; (ii) de bevoegdheid heeft om meer dan de helft van de bestuurders te benoemen; of (iii) via contracten of op een andere manier de feitelijke leiding of besluitvorming van de entiteit kan bepalen.

Intellectuele Eigendom (IE) betekent alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief auteursrechten, merkrechten, handelsnamen, logo's, uitvindingen, octrooien, handelsgeheimen, knowhow, software, modellen, methodes, processen, databanken, gegevens en alle andere vergelijkbare immateriële rechten, waar ook ter wereld en ongeacht of ze geregistreerd zijn. Dit omvat tevens alle bijhorende rechten, zoals licenties en gebruiksrechten, aanvragen tot registratie, vernieuwingen en verlengingen, evenals het recht om schadevergoeding te vorderen voor eerdere inbreuken op deze rechten.

Materialen betekent de gegevens, input en informatie van de Gebruiker die door de Medewerker Externe Relaties of de Gebruiker worden geüpload voor het gebruik van de Diensten (bv. bloedresultaten en antwoorden op vragenlijsten).

Overmacht betekent elke onvoorziene handeling, gebeurtenis of omstandigheid buiten de redelijke controle van een Partij, en niet door haar veroorzaakt, waardoor die Partij één of meerdere verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden niet langer kan nakomen.

Persoonsgegevens betekent alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Een persoon is identificeerbaar wanneer hij of zij rechtstreeks of onrechtstreeks kan worden geïdentificeerd, bijvoorbeeld via een naam, identificatienummer, locatiegegevens, online identifier of via kenmerken die iets zeggen over de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die persoon.

Diensten betekent het aanbieden door Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen en onderaannemers, van de SYNAPSE-toepassing en de daarbij horende digitale diensten. De SYNAPSE-toepassing is een online platform dat: (i) geüploade Materialen (zoals bloedresultaten en levensstijlgegevens) analyseert en omzet in een duidelijk gezondheidsprofiel; (ii) inzicht geeft in verschillende gezondheidssystemen en risico-indicatoren van de Gebruiker; (iii) op basis daarvan gepersonaliseerde, wetenschappelijk onderbouwde aanbevelingen genereert om de gezondheid te verbeteren; en (iv) een overzicht biedt van mogelijke gezondheidsrisico's en kansen voor preventie. Voor alle duidelijkheid: de Diensten zoals beschreven hierboven worden uitsluitend geleverd aan de Gebruiker. Voor de doeleinden van deze Algemene Voorwaarden bestaan de Diensten ten aanzien van de Medewerker Externe Relaties voornamelijk uit het mogelijk maken van een koppeling tussen het Medewerker Externe Relaties-portaal/profiel en de profielen van zijn/haar Gebruikers, zodat de Medewerker Externe Relaties – na toestemming te hebben ingewonnen van de Gebruiker – toegang kan krijgen tot de gegevens en inzichten van die Gebruiker. Er worden voor de Medewerker Externe Relaties geen afzonderlijke dashboards, resultaten, analyses of aanbevelingen gegenereerd. De Diensten zijn uitsluitend bedoeld om de Gebruiker en diens Zorgverlener te helpen beter inzicht te krijgen in zijn of haar gezondheid en levensstijl. Ze vormen geen medisch advies, medisch oordeel, diagnose of behandeling, en kunnen derhalve nooit de rol van een arts of andere gekwalificeerde zorgverlener vervangen.

2. DIENSTVERLENING EN RECHT OP TOEGANG

2.1. Onverminderd het recht van Synapse Lifestyle om de dienstverlening op te schorten of te beëindigen bij niet-naleving van deze Algemene Voorwaarden of wettelijke vereisten, krijgt u als Medewerker Externe Relaties een niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar, niet-overdraagbaar en wereldwijd recht op toegang tot en gebruik van de Diensten, uitsluitend voor uw professionele doeleinden.

2.2. De Diensten worden geacht te zijn geleverd zodra u toegang krijgt tot uw profiel en de bijbehorende overzichten in de SYNAPSE-toepassing.

2.3. U bevestigt dat u en de Gebruikers die u registreert of uitnodigt voor de SYNAPSE-toepassing de leeftijd van achttien (18) jaar hebben bereikt en wettelijk bevoegd/bekwaam zijn. Het gebruik van de SYNAPSE-toepassing of de website door minderjarigen is verboden, tenzij dit gebeurt onder de volledige verantwoordelijkheid en het toezicht van een ouder, voogd of andere wettelijk bevoegde medewerker externe relaties. Indien een minderjarige toch toegang krijgt tot de SYNAPSE-toepassing, kan Synapse Lifestyle op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor enige vorm van schade die daaruit voortvloeit.

2.4. U bent zelf verantwoordelijk voor iedereen aan wie u toegang verleent tot de Diensten via uw persoonlijke logingegevens.

2.5. Toegang tot en een correcte werking van de Diensten hangen af van het gebruik van de juiste Apparatuur. De vereisten voor deze Apparatuur staan beschreven in Bijlage 1.

2.6. Toegang tot de Diensten kan eveneens worden verschaft via een door Synapse Lifestyle toegestane softwareaanbieder of via derden die, met toestemming van Synapse Lifestyle, een integratie hebben uitgevoerd met de software of Diensten van Synapse Lifestyle ("Derden-Integrators"). In dat geval wordt uw toegang doorgaans geactiveerd via een unieke activatiecode die in uw gebruikersprofiel op het platform wordt aangemaakt. U verbindt zich ertoe deze activatiecode vertrouwelijk te bewaren en ze uitsluitend te gebruiken voor integraties met software die door Synapse Lifestyle werd toegestaan. Hou er rekening mee dat Derden-Integrators bijkomende voorwaarden

kunnen opleggen. Tenzij Synapse Lifestyle dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders bepaalt, blijven deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing tussen u en Synapse Lifestyle, en primeren zij op eventuele voorwaarden van eventuele Derden-Integrators.

2.7. U gebruikt de Diensten met de zorg die van een normaal en oplettend gebruiker mag worden verwacht, en in overeenstemming met de richtlijnen voor aanvaardbaar gebruik zoals opgenomen in Bijlage 3.

2.8. Behalve wanneer dit uitdrukkelijk is toegestaan door deze Algemene Voorwaarden of door toepasselijke wetgeving, zal u zich onthouden van:

- i. het reverse-engineeren, decompileren, demonteren, re-engineeren of op enige andere wijze proberen achterhalen van de broncode van de software achter de Diensten;
- ii. het reproduceren, kopiëren, wijzigen, aanpassen, verzenden, overdragen, toewijzen, verkopen, verhuren, leasen, in licentie geven, verdelen, commercieel exploiteren of anderszins ter beschikking stellen van (een deel van) de Diensten aan derden;
- iii. het verwijderen of onleesbaar maken van vertrouwelijkheids- of (handels)merkvermeldingen die via de Diensten worden weergegeven; en
- iv. het verzenden of hosten van virussen, Bugs of malware via de Diensten.

3. SERVICENIVEAUS

3.1. Synapse Lifestyle zal trachten de Diensten te leveren overeenkomstig de serviceniveaus zoals beschreven in Bijlage 2 zonder dat dit een garantie uitmaakt.

3.2. Aangezien de toegang tot en het gebruik van de Diensten voor Medewerkers Externe Relaties kosteloos is, geeft een tekortkoming in de Diensten (zoals downtime, foutieve weergave, beperkte functionaliteit of het niet behalen van serviceniveaus) geen recht op enige vergoeding, compensatie of schadevergoeding van welke aard dan ook.

3.3. Synapse Lifestyle biedt geen garantie of vrijwaring voor eventuele klachten of claims van Gebruikers ten aanzien van de Medewerker Externe Relaties die verband houden met storingen, fouten, onderbrekingen of andere tekortkomingen in de Diensten. De Medewerker Externe Relaties aanvaardt dat Synapse Lifestyle de volledige Diensten uitsluitend aanlevert aan de Gebruiker, en dat Medewerkers Externe Relaties louter toegang krijgen tot deze gegevens zonder dat voor hen afzonderlijke serviceniveaus of prestaties worden gegarandeerd.

4. DUUR EN BEÏNDIGING

4.1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking zodra u beslist gebruik te maken van de Diensten. Zij blijven gelden voor onbepaalde duur, tenzij u deze Algemene Voorwaarden (en dus de toegang tot/het gebruik van de Diensten) beëindigt met een redelijke opzegtermijn.

4.2. Onverminderd andere rechten of verhaalsmogelijkheden, kan elke Partij deze Algemene Voorwaarden onmiddellijk beëindigen via een eenvoudige schriftelijke kennisgeving (per aangetekende zending of e-mail) wanneer de andere Partij een wezenlijke inbreuk pleegt op deze Algemene Voorwaarden en deze inbreuk niet wordt hersteld binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving van het verzuim.

4.3. Synapse Lifestyle kan de toegang van een Medewerker Externe Relaties tot de Diensten en deze Algemene Voorwaarden verder te allen tijde en met onmiddellijke ingang beëindigen wanneer: (i) de Medewerker Externe Relaties niet voldoet aan toepasselijke wettelijke of beroepsvereisten; (ii) de Medewerker Externe Relaties zich voordoet als iemand die hij/zij niet is; (iii) er klachten worden ontvangen van Gebruikers met betrekking tot het handelen of nalaten van de Medewerker Externe Relaties; of (iv) het voortzetten van de toegang (reputatie)schade zou kunnen berokkenen aan Synapse Lifestyle, haar Diensten, Gebruikers, Gelieerde Ondernemingen of partners.

4.4. Synapse Lifestyle zich verder het recht voor om, naar eigen discretie, de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten en dus tijdelijk de toegang van de Medewerker Externe Relaties tot de gegevens van zijn/haar Gebruikers te blokkeren indien Synapse Lifestyle dit wenselijk acht. Dit kan onder meer het geval zijn wanneer Synapse Lifestyle een klacht onderzoekt, wanneer er aanwijzingen zijn dat de Medewerker Externe Relaties de Algemene Voorwaarden of wettelijke vereisten schendt, of wanneer voortgezet gebruik potentiële (reputationele) schade zou kunnen berokkenen aan Synapse Lifestyle, haar Diensten, Gebruikers, Gelieerde Ondernemingen of partners. Tijdens een dergelijke opschorting heeft de Medewerker Externe Relaties geen recht op enige vergoeding, compensatie of schadevergoeding.

4.5. Vanaf de beëindigingsdatum, en tenzij anders overeengekomen, stopt de Medewerker Externe Relaties onmiddellijk met elk gebruik van de Intellectuele Eigendom van Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen en onderaannemers. Alle gebruikslicenties die krachtens deze Algemene Voorwaarden werden toegekend, vervallen automatisch.

4.6. Na de effectieve beëindigingsdatum zal u als Medewerker Externe Relaties geen toegang meer hebben tot de Materialen, resultaten of andere gegevens van uw Gebruikers en u zal deze ook niet kunnen downloaden.

4.7. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om de beëindiging te overleven, blijven ook na afloop van deze Algemene Voorwaarden van kracht. Dit omvat in ieder geval de relevante bepalingen inzake Intellectuele Eigendom en Aansprakelijkheid.

5. INTELLECTUELE EIGENDOM

5.1. Alle Intellectuele Eigendom die verband houdt met of wordt gebruikt in het kader van de Diensten behoort exclusief toe aan Synapse Lifestyle (of desgevallend haar onderaannemers en Gelieerde Ondernemingen). Niets in deze Algemene Voorwaarden kan worden geïnterpreteerd als een overdracht van dergelijke rechten. U ontvangt enkel een beperkte, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare, niet-exclusieve gebruikslicentie voor zover dit noodzakelijk is voor het normaal en rechtmatig gebruik van de Diensten in lijn met deze Algemene Voorwaarden.

5.2. Synapse Lifestyle zal u verdedigen tegen, vrijwaren van en schadeloosstellen voor alle schade, verliezen, kosten en uitgaven die voortvloeien uit een tegen u door een derde ingestelde vordering waarin wordt beweerd dat de Diensten inbreuk maken op diens Intellectuele Eigendom. U moet dan wel Synapse Lifestyle onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen van elke dergelijke vordering. Anders vervalt het recht op schadeloosstelling. Synapse Lifestyle heeft verder het exclusieve recht om de verdediging en eventuele minnelijke regeling te voeren. U moet hierbij alle redelijke medewerking verlenen.

5.3. Alle Intellectuele Eigendom op of vervat in de Materialen blijft volledig eigendom van de respectieve Gebruikers. Indien u als Medewerker Externe Relaties Materialen van uw Gebruikers uploadt in de SYNAPSE-omgeving, erkent u dat u hiervoor voorafgaandelijk hun toestemming moet hebben verkregen, onder meer omdat de Gebruiker aan Synapse Lifestyle een licentie verleent voor het

verwerken van deze Materialen in het kader van de Diensten. U maakt zich er bovendien sterk voor dat de Gebruiker de toepasselijke Algemene Voorwaarden (Consument) aanvaardt, inclusief de daarin vervatte licentieverleningen, en u aanvaardt alle aansprakelijkheid als dit niet het geval zou zijn. De Gebruiker verleent Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen en onderaannemers immers een beperkte, niet-exclusieve licentie om de Materialen te gebruiken, kopiëren, verwerken en opslaan voor de correcte werking, hosting, levering, ondersteuning, verbetering en het onderhoud van de Diensten. Daarnaast verleent de Gebruiker aan Synapse Lifestyle een royaltyvrije, wereldwijde, onbeperkte, overdraagbare en sublicentieerbare licentie van onbepaalde duur om de Materialen te gebruiken voor de volgende doeleinden: (a) het verbeteren van de Diensten; (b) het ontwikkelen van nieuwe diensten, toepassingen en functionaliteiten; (c) het samenstellen, aggregeren en analyseren van datasets; en (d) het commercieel exploiteren van deze nieuwe diensten, toepassingen en datasets. Deze ruimere licentie blijft gelden ook na beëindiging van deze Algemene Voorwaarden en/of de overeenkomst tussen de Gebruiker en Synapse Lifestyle. Niettegenstaande het voorgaande kunnen Persoonsgegevens uitsluitend worden gebruikt zoals toegestaan volgens de Privacy Policy en de toepasselijke privacywetgeving (bijvoorbeeld indien betrokken Persoonsgegevens onomkeerbaar worden geanonimiseerd). Alle verwerking van Persoonsgegevens blijft strikt onderworpen aan de AVG en andere toepasselijke regelgeving.

6. KOSTELOOSHEID

6.1. Voor Medewerkers Externe Relaties bestaan de Diensten voornamelijk uit het ter beschikking stellen van een digitaal portaal waarmee u, als Medewerker Externe Relaties, toegang kunt krijgen tot de Materialen, gegevens, resultaten en overzichten van uw Gebruikers, mits deze Gebruikers voorafgaand en uitdrukkelijk hebben ingestemd, waarvoor u zich sterk maakt.

6.2. De Dienst zoals beschreven in Artikel 6.1 wordt u in principe kosteloos aangeboden.

6.3. Synapse Lifestyle behoudt zich het recht voor om het gebruik van de SYNAPSE-toepassing door Medewerkers Externe Relaties in de toekomst geheel of gedeeltelijk betalend te maken. In een dergelijk geval zal Synapse Lifestyle de Medewerkers Externe Relaties tijdig en redelijkerwijze voorafgaand informeren over de toepassing van enige nieuwe prijs, abonnementsformule of vergoeding, inclusief de ingangsdatum daarvan. Medewerkers Externe Relaties zullen in dat geval de mogelijkheid krijgen om het gebruik van de SYNAPSE-toepassing kosteloos stop te zetten voor de datum waarop de betalende formule van kracht wordt. Indien een Medewerker Externe Relaties de voorgestelde prijzen, abonnementsformule of vergoeding niet aanvaardt, heeft Synapse Lifestyle het recht om de toegang van die Medewerker Externe Relaties tot de Diensten geheel of gedeeltelijk stop te zetten.

6.4. Synapse Lifestyle behoudt zich het recht voor om eventuele fouten of onnauwkeurigheden in de weergegeven prijzen te corrigeren, zonder dat dit enige aansprakelijkheid voor Synapse Lifestyle met zich meebrengt.

7. GEGEVENSVERWERKING DOOR MEDEWERKERS EXTERNE RELATIES EN INFORMATIEPLICHT

7.1. Indien een Gebruiker via de SYNAPSE-toepassing toegang verleent aan u, de Medewerker Externe Relaties tot zijn/haar resultaten, Materialen, rapporten of andere gegevens, erkent en aanvaardt u dat iedere verdere verwerking van deze gegevens volledig onder uw eigen verantwoordelijkheid gebeurt. U verbindt zich ertoe de Gebruiker duidelijk te informeren over iedere verdere verwerking die u uitvoert.

7.2. Indien u als Medewerker Externe Relaties zelf de Materialen van Gebruiker of andere door hem/haar verstrekte gegevens uploadt in de SYNAPSE-omgeving, garandeert u dat u voorafgaand daaraan de Gebruiker volledig heeft geïnformeerd over de toepasselijke Algemene Voorwaarden (Consument), Privacy Policy en Cookie Policy en, waar nodig, de vereiste toestemming van de Gebruiker heeft verkregen voor het uploaden en verwerken van deze gegevens door uzelf en Synapse Lifestyle. U begrijpt en aanvaardt dat zodra u Materialen van een Gebruiker in de SYNAPSE-toepassing oplaadt, Synapse Lifestyle automatisch e-mails zal versturen naar het (door u) opgegeven e-mailadres van die Gebruiker. Deze berichten dienen om de Gebruiker uit te nodigen de SYNAPSE-toepassing te gebruiken en om hem/haar op de hoogte te brengen van eventuele resultaten en Materialen die voor hem/haar werden geüpload.

7.3. Niettegenstaande voorgaande, kan Synapse Lifestyle, uitsluitend in de mate dat de Medewerker Externe Relaties een (behandelende) arts is (met een geldig RIZIV-nummer), automatisch een koppeling tot stand brengen tussen het profiel van deze arts en dat van een Gebruiker. Deze automatische koppeling gebeurt alleen wanneer een laboratorium of gezondheidsinstelling waarmee Synapse Lifestyle samenwerkt, aan Synapse Lifestyle meldt dat: "arts A patiënt B heeft uitgenodigd om de SYNAPSE-toepassing te gebruiken." In een dergelijk geval wordt de koppeling onmiddellijk en zonder enige actie van de betrokken Gebruiker geactiveerd. Als (behandelende) arts erkent u dat u volledig en exclusief verantwoordelijk bent om, voor deze melding aan Synapse Lifestyle wordt gedaan, van de betrokken Gebruiker de vereiste toestemming te verkrijgen voor het doorgeven van deze informatie en het automatisch tot stand brengen van de koppeling tussen uw profiel en dat van de Gebruiker. U dient eveneens de Gebruiker door te verwijzen naar de toepasselijke Algemene Voorwaarden (Consument), Privacy Policy en Cookie Policy, en hem/haar deze te doen aanvaarden. Indien u vaststelt dat er een koppeling werd geactiveerd met een Gebruiker voor wie u niet optreedt als (behandelend) arts, of waarvoor u geen geldige toestemming hebt verkregen, gelieve ons dan onmiddellijk te contacteren via: contact@synapse-lifestyle.com zodat Synapse Lifestyle de koppeling onverwijld kan onderzoeken en, waar nodig, ongedaan maken.

7.4. De Medewerker Externe Relaties erkent dat Synapse Lifestyle enkel het platform aanbiedt en dat de Medewerker Externe Relaties als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke optreedt voor alle verwerkingen die hij/zij uitvoert met gegevens van Gebruikers buiten de strikt technische werking van het SYNAPSE-platform.

7.5. Iedere schade, kost, administratieve sanctie of claim (van Gebruikers, toezichthouders of derden) die voortvloeit uit het niet naleven van de verplichtingen onder dit Artikel 7, of het onrechtmatig verwerken, bewaren, delen of interpreteren van Gebruikersgegevens door de Medewerker Externe Relaties, kan volledig op de Medewerker Externe Relaties worden verhaald, onverminderd het recht van Synapse Lifestyle om bijkomende schadevergoeding te vorderen en/of andere rechtsmiddelen of remedies aan te wenden.

8. ONDERAANNEMERS

8.1. Synapse Lifestyle mag voor de uitvoering, ondersteuning en levering van de Diensten vrij gebruikmaken van onderaannemers en Gelieerde Ondernemingen, zonder voorafgaande kennisgeving aan de Medewerker Externe Relaties. Synapse Lifestyle blijft evenwel te allen tijde verantwoordelijk voor de correcte naleving van haar verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden.

9. GARANTIES

9.1. Synapse Lifestyle geeft geen enkele garantie aan de Medewerker Externe Relaties met betrekking tot de werking, beschikbaarheid of prestaties van de Diensten. Niettemin zal Synapse Lifestyle, gedurende de looptijd van deze Algemene Voorwaarden, kosteloos alle door de Medewerker Externe Relaties gemelde Bugs trachten te herstellen zonder dat dit een garantie uitmaakt. Bugs kunnen worden gemeld via de helpdesk van Synapse Lifestyle op: contact@synapse-lifestyle.com. De helpdesk registreert en volgt Bugs op volgens de interne prioriteitsniveaus en ondersteuningsprocessen van Synapse Lifestyle.

9.2. De afwezigheid van enige garantie geldt des te meer in de volgende gevallen: (a) wanneer u de Diensten gebruikt in combinatie met niet-ondersteunde Apparatuur zoals beschreven in Bijlage 1; of (b) wanneer u de Diensten gebruikt op een onjuiste, onbevoegde of oneigenlijke manier, waaronder elk gebruik dat strijdig is met de richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik of dat de goede werking, integriteit of beveiliging van de Diensten in het gedrang kan brengen.

10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Elke Partij zal de andere Partij volledig schadeloosstellen, verdedigen en vrijwaren tegen alle vorderingen, schade (rechtstreeks en onrechtstreeks), verliezen, aansprakelijkheden, kosten en uitgaven (met inbegrip van redelijke gerechtelijke en advocatenkosten) die voortvloeien uit of het gevolg zijn van het niet nakomen door die Partij van haar verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden of de toepasselijke wetgeving.

11. VERWERKEN VAN PERSOONSGEGEVENS

11.1. Iedere Partij respecteert te allen tijde haar verplichtingen onder de toepasselijke privacywetgeving met betrekking tot de Persoonsgegevens die in het kader van deze Algemene Voorwaarden en de Diensten worden verwerkt. Meer informatie over de verwerking van Persoonsgegevens door Synapse Lifestyle is terug te vinden in onze Privacy Policy.

12. RESULTATEN

12.1. De resultaten, overzichten en andere werkproducten die worden gegenereerd in het kader van de Diensten worden geleverd "as is", zonder enige garantie dat zij geschikt zijn voor andere doeleinden dan wat redelijkerwijs mag worden verwacht bij normaal gebruik van de Diensten.

12.2. De SYNAPSE-toepassing is een digitale tool die u en de Gebruiker ondersteunt bij het verkrijgen van inzicht in de gezondheidstoestand van de Gebruiker. De informatie die via de SYNAPSE-toepassing wordt weergegeven, vormt GEEN medisch advies, vervangt geen professionele diagnose, beoordeling of medische test, en mag niet worden gebruikt als basis voor het stellen van medische beslissingen. Een arts of andere bevoegde zorgverlener dient steeds onafhankelijk de gezondheidstoestand van de Gebruiker te beoordelen en kan, indien hij/zij dit wenselijk acht, vrijblijvend voorstellen om gebruik te maken van de SYNAPSE-toepassing. Hij/zij mag daarbij niet vertrouwen op de output van de SYNAPSE-toepassing en moet altijd een onafhankelijke verificatie uitvoeren. Bij vragen over de interpretatie van de gegevens van de Gebruiker, of bij gezondheidsklachten, moet de Gebruiker altijd een arts of zorgverlener raadplegen. Synapse Lifestyle wijst elke aansprakelijkheid af voor beslissingen of handelingen die worden genomen op basis van de informatie uit de SYNAPSE-toepassing, hetgeen door de Medewerker Externe Relaties uitdrukkelijk wordt aanvaard.

13. OVERMACHT

13.1. Geen van de Partijen is gehouden tot nakoming van haar verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden wanneer dergelijke nakoming wordt verhinderd door een geval van Overmacht.

13.2. De Partij die door Overmacht wordt getroffen, brengt de andere Partij hier zo snel mogelijk schriftelijk van op de hoogte. Zodra de Overmacht ophoudt te bestaan, zal de getroffen Partij dit onmiddellijk melden en worden de Diensten opnieuw hervat.

14. OVERDRACHT

14.1. U mag uw rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden niet geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Synapse Lifestyle. Tot zolang die toestemming niet is verleend, blijft u volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de verplichtingen die u hieronder bent aangegaan.

14.2. Synapse Lifestyle mag haar rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde, inclusief haar Gelieerde Ondernemingen, zonder u hier voorafgaand van op de hoogte te brengen.

15. AFSTAND

15.1. Geen enkele Partij wordt geacht afstand te hebben gedaan van enig recht of enige vordering uit deze Algemene Voorwaarden, tenzij die afstand uitdrukkelijk en schriftelijk is bevestigd.

16. DEELBAARHEID

16.1. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig of onafdwingbaar blijkt te zijn, blijft de rest van de bepalingen onverminderd van kracht. De Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die het economische doel ervan zo nauw mogelijk benadert.

17. WIJZIGINGEN AAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

17.1. Synapse Lifestyle mag deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd actualiseren of wijzigen om wettelijke, technische of operationele redenen. U wordt verondersteld de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden regelmatig te raadplegen, aangezien deze steeds beschikbaar is op de website van Synapse Lifestyle.

17.2. Indien Synapse Lifestyle een wijziging doorvoert die een wezenlijke impact heeft op uw rechten of verplichtingen, zal u hiervan voorafgaand of uiterlijk bij inwerkingtreding van de wijziging op duidelijke wijze op de hoogte worden gebracht (bijvoorbeeld via e-mail, via de SYNAPSE-toepassing of via een kennisgeving op de website).

17.3. Indien u de Diensten blijft gebruiken na de inwerkingtreding van een dergelijke wezenlijke wijziging, wordt dit beschouwd als een aanvaarding van de bijgewerkte Algemene Voorwaarden. Indien u de wijziging niet aanvaardt, heeft u steeds het recht het gebruik van de Diensten stop te zetten en deze Algemene Voorwaarden op te zeggen.

18. OVERIGE BEPALINGEN

18.1. Deze Algemene Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen de Partijen en vervangen alle eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken over hetzelfde onderwerp.

18.2. Alle kennisgevingen, verzoeken en mededelingen aan Synapse Lifestyle in verband met deze Algemene Voorwaarden dienen te worden verzonden via e-mail of aangetekende post naar:

SYNAPSE LIFESTYLE BV
Email: contact@synapse-lifestyle.com
Adres: Waterloostraat 18, 1880 Kapelle-op-den-Bos

18.3. Op deze Algemene Voorwaarden en eventueel daaruit voortvloeiende geschillen is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

18.4. In geval van een geschil omtrent de interpretatie, uitvoering of beëindiging van deze Algemene Voorwaarden, zullen de Partijen eerst te goeder trouw trachten een minnelijke oplossing te bereiken. Indien dit niet lukt, zal uitsluitend de ondernemingsrechtbank van Mechelen bevoegd zijn voor de beslechting van het geschil.

BIJLAGE 1 – BENODIGDE APPARATUUR VOOR HET GEBRUIK VAN DE DIENSTEN

Om de SYNAPSE-toepassing en aanverwante Diensten correct en veilig te kunnen gebruiken, dient u te beschikken over apparatuur die aan onderstaande minimumvereisten voldoet.

Hardwarevereisten

De Diensten kunnen gebruikt worden op de meeste moderne apparaten die internettoegang ondersteunen, waaronder:

- Desktop- en laptopcomputers (Windows, macOS of Linux)
- Smartphones en tablets (iOS of Android)

Aanbevolen minimumspecificaties (industry standard):

- Een apparaat dat niet ouder is dan 5 jaar (om optimale prestaties, beveiliging en compatibiliteit te garanderen)
- Ten minste 4 GB RAM Een stabiele processor (Intel i3 / Apple A10 / equivalent of hoger)

Softwarevereisten

De Diensten zijn compatibel met de meest recente versies van:

- Windows (10 of hoger)
- macOS (12 Monterey of hoger)
- iOS (15 of hoger)
- Android (10 of hoger)
- Actieve Linux-distributies

Aanbeveling: Gebruik altijd een ondersteunde versie van uw besturingssysteem waarop beveiligingsupdates nog worden uitgerold.

Browsers

De SYNAPSE-toepassing is op heden volledig webgebaseerd en werkt het best in een moderne, up-to-date browser. Volledig ondersteund:

- Google Chrome (laatste twee versies)
- Mozilla Firefox (laatste twee versies)
- Safari (laatste twee versies)
- Microsoft Edge (laatste twee versies)

Niet ondersteund: Internet Explorer, sterk verouderde browsers, betaversies of browsers zonder beveiligingsupdates.

Browser instellingen: JavaScript en cookies moeten zijn ingeschakeld. Deze zijn nodig voor authenticatie en enkele kernfunctionaliteiten.

Aanbeveling: Stel automatische updates in voor uw browser om beveiligingsrisico's te vermijden.

Internetverbinding

Een stabiele internetverbinding is noodzakelijk om de Diensten te gebruiken. Minimumvereisten:

- Download: 2 Mbps
- Upload: 1 Mbps

Aanbevolen voor optimale prestaties:

- Download: 10 Mbps of hoger
- Upload: 5 Mbps of hoger
- Stabiele Wi-Fi (802.11n of hoger) of 4G/5G-verbinding

Veiligheids- en beveiligingsvereisten

Om beveiliging en correcte werking te garanderen:

- Een up-to-date antivirus of ingebouwde beveiligingssoftware
- Een besturingssysteem dat nog veiligheidsupdates ontvangt
- Een browser met ondersteuning voor TLS 1.2/1.3 (vereist voor beveiligde communicatie)

Synapse Lifestyle kan niet garanderen dat de Diensten functioneren op apparaten die malware bevatten, verouderde beveiliging gebruiken of door de gebruiker zijn gemodificeerd (bijv. "jailbroken" of "rooted" toestellen).

Aanvullende aanbevelingen

- U beschikt over de mogelijkheid om PDF-bestanden te openen (voor rapporten)
- U beschikt over ruimte om bestanden tijdelijk op te slaan (min. 200 MB vrije opslag)

BIJLAGE 2 – SERVICENIVEAUS

1. Beschikbaarheid

Synapse Lifestyle zal trachten, zonder dit een garantie uitmaakt, bewerkstelligen dat de Diensten tijdens de meetperiode 99% van de tijd beschikbaar zullen zijn. De meetperiode is een maand of een jaar.

De beschikbaarheid zal als volgt worden berekend:

$$\text{Beschikbaarheid} = (\text{geplande uptime} - \text{downtime}) / \text{geplande uptime} \times 100$$

Onder "geplande uptime" wordt verstaan: alle minuten binnen de meetperiode, minus downtime veroorzaakt door:

- Geplande onderhoudsvensters, aangekondigd minstens 24 uur op voorhand;
- Noodonderhoud dat noodzakelijk is om de beveiliging, stabiliteit of integriteit van de Diensten te waarborgen;
- Overmacht (zoals omschreven in artikel 13);
- Downtime veroorzaakt door fouten, handelingen of nalatigheden van de Medewerker Externe Relaties (bv. verkeerde instellingen, onjuiste gebruiksconfiguratie, netwerkproblemen aan de zijde van de Medewerker Externe Relaties);
- Downtime veroorzaakt door derde partijen buiten Synapse Lifestyle (internetprovider Medewerker Externe Relaties, cloudproviders met eigen storingen, integraties van derden, browsers van derden);
- Downtime als gevolg van een schending door Medewerker Externe Relaties van de gebruiksvoorwaarden (bv. abnormaal gebruik, misbruik, veiligheidsinbreuken, firewall-blokkades);
- Downtime op systemen of apparaten die niet voldoen aan de technische vereisten beschreven in Bijlage 1.

Onder "downtime" wordt verstaan: elke minuut waarop de kernfunctionaliteit van de Diensten volledig onbeschikbaar is voor alle gebruikers, exclusief de hierboven vermelde incidenten.

Onder "kernfunctionaliteit" wordt verstaan: het uploaden en verwerken van materiaal, bekijken van resultaten en dashboards, toegang krijgen tot het account.

2. Ondersteuning

Synapse Lifestyle stelt een helpdesk ter beschikking die eerstelijnsondersteuning biedt voor gebruikersvragen en voor het loggen en opvolgen van Bugs.

De helpdesk is op de volgende manieren te bereiken: contact@synapse-lifestyle.com.

De helpdesk biedt ondersteuning in de volgende talen: Nederlands en Engels.

De helpdesk is beschikbaar op de volgende dagen: 7 dagen per week met een antwoordgarantie binnen twee (2) kalenderdagen na ontvangst van een ticket.

3. Prioriteitsniveaus en responstijden

Synapse Lifestyle classificeert Bugs volgens onderstaande prioriteitsniveaus. De Medewerker Externe Relaties kan een voorstel doen, maar Synapse Lifestyle heeft het recht de prioriteit te herzien.

Prioriteit 1 – Kritiek Situatie:

- De Diensten zijn niet beschikbaar voor alle gebruikers; of
- Er is geen workaround.

Actie: onmiddellijke behandeling (best effort).

Prioriteit 2 – Hoog Situatie:

- Belangrijke functionaliteit is ernstig beperkt; of

- Er is een tijdelijke workaround beschikbaar.

Actie: snelle opvolging, herstel op korte termijn (best effort).

Prioriteit 3 – Gemiddeld Situatie:

- Functionaliteit werkt gedeeltelijk of vertraagd; of
- De impact op de gebruiker is beperkt.

Actie: behandeling binnen redelijke termijn.

Prioriteit 4 – Laag Situatie:

- Kleine visuele fouten;
- Niet-functionele verbeteringen; of
- Andere cosmetische issues.

Actie: opname in reguliere ontwikkeling of toekomstige releases.

4. Afhandelingstermijnen

Synapse Lifestyle zal elke melding van een Bug:

- binnen twee (2) dagen bevestigen, en
- vervolgens verhelpen volgens het toepasselijke prioriteitsniveau, op basis van een best-effort-inspanning.

5. Uitsluitingen van support

Support wordt niet gegarandeerd bij:

- gebruik van niet-ondersteunde browsers, besturingssystemen of hardware (zie Bijlage 1);
- netwerk- of configuratiefouten aan de zijde van de Medewerker Externe Relaties;
- toestellen die jailbroken, geroot of anderszins gewijzigd zijn;
- integraties, scripts of browserextensies van derden; en
- incidenten veroorzaakt door schending van de Algemene Voorwaarden.

6. Geen medische noodondersteuning

De Diensten vormen mogen niet worden gebruikt in noodgevallen of situaties die onmiddellijke medische interventie vereisen. Synapse Lifestyle biedt geen realtime medische ondersteuning en geen 24/7 noodsupport.

BIJLAGE 3 – RICHTLIJNEN INZAKE AANVAARDBAAR GEBRUIK

1. Algemeen

In deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik worden de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Medewerker Externe Relaties in verband met het gebruik van de Diensten uiteengezet. De Medewerker Externe Relaties moet deze verplichtingen en verantwoordelijkheden naleven bij het gebruik van de Diensten.

2. Gebruik/misbruik

Medewerker Externe Relaties mag de Diensten alleen gebruiken voor het beoogde doel en in combinatie met de Apparatuur die nodig is om het voordeel van de Diensten te genieten.

De Diensten mogen niet worden aangewend voor illegale of onverantwoorde handelingen. Het volgende wordt in ieder geval (zonder beperkend te willen zijn) als illegaal of onverantwoordelijk beschouwd:

- a. het gebruik van de Diensten om schade te berokkenen aan minderjarigen (bijv. kinderpornografie);
- b. het verzenden, verspreiden, publiceren, tentoonstellen van materiaal dat (i) de veiligheid of gezondheid van een persoon in gevaar brengt of dat instellingen, de openbare veiligheid of de volksgezondheid kan schaden; (ii) buitensporig gewelddadig is of tot geweld aanzet, met geweld dreigt, een intimiderende inhoud heeft of haatzaaiende opmerkingen bevat; (iii) illegale drugs promoot, de exportvoorschriften overtreedt of verband houdt met illegale gokactiviteiten of illegale wapenhandel; de systemen in het netwerk en/of de oplossing en/of de netwerkdiensten of netwerkcommunicatie verstoort; (iv) (via uploaden of anderszins) inbreuk maakt op auteursrechten, handelsmerken, octrooien, handels- en/of andere geheimen of andere (intellectuele-)eigendomsrechten van derden;
- c. het gebruik van de Diensten om frauduleuze aanbiedingen te doen, frauduleuze goederen of diensten te kopen of te verkopen of om oplichting te bevorderen;
- d. het verzamelen of gebruiken van (i) (persoonlijke) informatie zonder toestemming van de eigenaar van de informatie; (ii) e-mailadressen; schermnamen; e-ID-kaarten, betaalkaart- en/of creditkaartgegevens of andere gebruikersidentificatie zonder toestemming van de geïdentificeerde persoon, met inbegrip van maar niet beperkt tot phishing, internet scamming, diefstal van wachtwoorden, spidering of harvesting; het opzettelijk verspreiden van virussen of het introduceren van andere soorten kwaadaardige programma's in het netwerk of systeem die tot doel hebben de systemen, software of data van derden te beschadigen (of hiermee dreigen);
- e. de Diensten misbruiken om toegang te krijgen of te proberen te krijgen tot de accounts van derden;
- f. het schenden van de integriteit van computer- en netwerksystemen; inclusief het ontwikkelen of gebruiken van programma's die andere gebruikers hinderen of die infiltreren in en/of schade toebrengen aan een computer, een computersysteem of een netwerk of die de softwarecomponenten van een computer, een computersysteem of een netwerk wijzigen; of
- g. het verkrijgen of trachten te verkrijgen van toegang tot de accounts van derden, of het infiltreren of trachten te infiltreren in de veiligheid van de computersoftware of -hardware, elektronische communicatiesystemen van de Diensten of een derde partij.

3. Beveiliging

Ter bescherming van de Diensten is het de verantwoordelijkheid van Medewerker Externe Relaties om ervoor zorgen:

- a. dat hij zijn logingegevens beschermt en beveiligt;
- b. dat de Diensten alleen worden gebruikt in combinatie met de juiste Apparatuur; en
- c. dat de Apparatuur de nodige beschermingsmaatregelen bevat (bijv. antivirussoftware, firewalls, enz.).

Het is verboden:

- a. de gebruikersidentificatie of -beveiliging van de Diensten, het netwerk of de account te omzeilen of zichzelf ongeoorloofde toegang te verlenen tot gegevens die niet voor u bestemd zijn;
- b. in te loggen op of gebruik te maken van een server of account waartoe Medewerker Externe Relaties geen toegang heeft;

- c. gebruik te maken van tools die ontworpen zijn om veiligheidsmaatregelen te omzeilen of te breken of om tools te introduceren of te gebruiken die ontworpen zijn om buitensporige verzoeken te creëren (bijvoorbeeld (gedistribueerde) denial-of-service-aanvallen) om de Diensten te doen crashen.

4. Inbreuk op deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik

Medewerker Externe Relaties erkent en aanvaardt dat de naleving van deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik een essentiële verplichting van de Algemene Voorwaarden vormt. Als zodanig heeft Synapse Lifestyle het recht om deze Algemene Voorwaarden te beëindigen in geval van schending of niet-naleving van deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik.

Onverminderd eventuele aansprakelijkheidsbepalingen, zal Medewerker Externe Relaties in het geval dat Medewerker Externe Relaties deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik heeft overtreden, Synapse Lifestyle tevens verdedigen tegen, vrijwaren van en schadeloosstellen voor alle schade, verliezen, uitgaven, aansprakelijkheden of claims die Synapse Lifestyle als gevolg hiervan zou kunnen oplopen.

Een inbreuk op deze richtlijn inzake aanvaardbaar gebruik kan ook leiden tot straf- en/of burgerrechtelijke vervolging. Medewerker Externe Relaties erkent en aanvaardt dat Synapse Lifestyle met de bevoegde autoriteiten en/of relevante derden zal samenwerken om criminele en andere ongewenste activiteiten met betrekking tot het misbruik/gebruik van de Diensten te onderzoeken.