

Privacy verklaring en Algemene leveringsvoorwaarden

Lutra Services, René Otter
Anna van Engelandstraat 17
5616AZ Eindhoven, Nederland
KvK 65263006

Privacy verklaring

Algemene omschrijving werkzaamheden Lutra Services

Lutra services levert diensten en goederen (software en boeken) voor de complementair medische sector. Dit betreft vooral de onderwerpen homeopathie, acupunctuur, natuurgeneeskunde. Voor de werkzaamheden die vallen onder de privé praktijk zie de aparte folder: *Praktijkvoorwaarden en behandelovereenkomst voor de patiënt*.

Lutra services vertegenwoordigt de firma Zeus-soft in de volgende landen: Nederland, België (Vlaanderen), Finland, Estland, Croatia, Slovenia. Buiten de EU: Bosnië, Servië, Egypte.

Privacy beleid over uw persoonsgegevens

Lutra services houdt een klantenbestand bij, waarin voor klanten, naam en adresgegevens zijn opgenomen en soms ook de producten die zijn gekocht. Verder wordt er een lijst bijgehouden met geïnteresseerden in homeopathie, acupunctuur of andere natuurgeneeskundige onderwerpen, met doorgaans minimale gegevens, bijvoorbeeld alleen het emailadres met eventueel ook de naam. Voor beide groepen wordt altijd zorgvuldig bijgehouden wie op de mailinglijst wil staan of wie zich afmeldt. Op elk moment kan men doorgeven, per email of via een unsubscribe link, als men van de mailinglijst verwijderd wil worden.

Er worden nooit gegevens gedeeld met andere personen of firma's. Uitgezonderd zijn software users (Radar, RadarOpus, VHS-acupunctuur software) van wie de naam en adresgegevens worden doorgegeven aan de softwareleverancier Zeus Soft sprl. (Rue Jean Sonet 25, 5032 Isnes – Belgium, BE0647962374).

Nieuwsbrieven email-mailingsbestand vanaf 25 Mei 2018

Sinds vele jaren verzorgt Lutra services nieuwsbrieven per email. Er is in het verleden en er zal in de toekomst altijd zorgvuldig worden bijgehouden wie wel en niet op de mailinglijst wil blijven staan. Er worden nooit contactgegevens doorgegeven aan andere personen of firma's. Er wordt aangenomen dat bestaande contacten na 25 Mei op de mailinglijst willen blijven staan. Op elk moment kan men doorgeven, per email of via een unsubscribe link, als men van de mailinglijst verwijderd wil worden.

Software users Radar en RadarOpus (verwerkersovereenkomst)

Lutra services verkoopt software van Zeus Soft waarin ook patiënteninformatie opgenomen kan worden. Voor de software gelden de licentievoorwaarden die bij de software genoemd zijn (Zie de licentieovereenkomst van Zeus Soft die met de software zelf meekomt. Bij versie 2.1 zal deze zijn aangepast aan de AVG wet van 25 Mei 2018).

Lutra services heeft zich ervan gewist dat de software van Zeus Soft nooit enige persoonlijke data of gebruikersgedrag kopieert en doorgeeft aan Zeus Soft, of welke andere partij dan ook. Er is slechts een software-updatefunctie aanwezig die regelmatig controleert of er software updates, dan wel inhoudelijke updates beschikbaar zijn. De gebruiker kan zelf bepalen of hij deze updates wil installeren of niet.

Technische support door Lutra Services RadarOpus software

Lutra services verleent ook technische support en softwaretrainingen. Hierbij wordt soms gebruik gemaakt van een functie (zoals aanwezig in Skype) om op het scherm van de gebruiker mee te kunnen kijken. Alleen op dat moment kan het voorkomen dat er patiëntgegevens in beeld komen. Lutra services zal nooit ergens een kopie van maken en zal met alle gegevens die mogelijk in beeld komen confidentieel omgaan. René Otter is zelf lid van de NVKH, Nederland (Lidmaatschapnummer 07-0287) en vandaaruit ook gehouden aan confidentialiteit. Als Lutra services andere medewerkers in dienst heeft, dan staat Lutra Services ook garant voor hen.

Alleen in uitzonderlijke gevallen zou het nodig kunnen zijn om bestanden te ontvangen met patiënteninformatie, bijvoorbeeld ter reparatie of oplossen van een probleem. De gebruiker zal hiervoor altijd nadrukkelijk om toestemming worden gevraagd. Na reparatie/probleemoplossing en terugsturen van de bestanden zullen alle ontvangen bestanden van de gebruiker volledig en zorgvuldig worden gewist. Gedurende de tijd dat de bestanden op een van de computers van Lutra services aanwezig zijn, zal ervoor gezorgd worden dat er niemand anders toegang kan krijgen tot deze bestanden. De computers van Lutra services zijn verder altijd goed beschermd met wachtwoord, antivirussoftware en/of de betreffende computer is niet aangesloten op internet. Vanaf RadarOpus versie 2.0.x zijn alle database-bestanden van de software met patiënteninformatie na het aanmaken van een account, wachtwoord beveiligd en encrypted. Voor dergelijk support zal het nodig zijn om van de gebruiker ook het login en wachtwoord te ontvangen.

In uitzonderlijke situaties als Lutra services niet in staat is om het probleem op te lossen, kan gevraagd worden voor toestemming om deze bestanden door te geven aan Zeus Soft. Voordat dit gedaan wordt, zal hier altijd eerst toestemming voor worden gevraagd. Zeus Soft staat onder leiding van Dr. Carlo Rezzani (Italië), Dr. Frederik Schroyens (België) en algemeen directeur Marco Spiezia (België). In de licentievoorwaarden van Zeus Soft staat vermeld dat zij de hoogst mogelijke veiligheids- en confidentialiteitsmaatregelen treffen om de gegevens te beschermen. Alle medewerkers van de technische supportafdeling die mogelijk toegang krijgen tot deze bestanden met patiënteninformatie hebben een confidentialiteitscontract moeten ondertekenen. Nadat het probleem is opgelost zullen alle bestanden volledig en zorgvuldig worden verwijderd. Zolang men bezig is met werken aan de bestanden bij Zeus Soft, zal ervoor worden gezorgd dat geen onbevoegden toegang kunnen krijgen tot de bestanden.

Support door Zeus Soft

Er kan door Zeus Soft technische support verleend worden via een remote acces systeem zoals bijvoorbeeld Bomgard. Dit gebeurt via een beveiligde gecodeerde verbinding. Zie de licentievoorwaarden van Bomgard die op het moment dat u een support sessie start sessie getoond worden.

In de licentievoorwaarden van Zeus Soft wordt gegarandeerd dat alle medewerkers confidentieel zullen omgaan met mogelijke patiënteninformatie die op het scherm komt te staan of aanwezig is in de databasebestanden van de software. Medewerkers van Zeus Soft zullen nooit zonder toestemming van de gebruiker bestanden kopiëren.

Slechts in uitzonderlijke situaties zou het nodig kunnen zijn dat bestanden met patiënteninformatie naar Zeus Soft toe moet, voor het oplossing van een probleem. Nadat het probleem is opgelost zullen alle bestanden volledig en zorgvuldig worden verwijderd. Zolang men bezig is met werken aan de bestanden bij Zeus Soft, zal ervoor worden gezorgd dat geen onbevoegden toegang kunnen krijgen tot de bestanden.

Radar en de eisen van de AVG (GDPR)

Let op: de oudere software Radar voldoet niet meer aan de eisen van de AVG (GDPR). U mag hier geen patiëntengegevens meer in opslaan.

RadarOpus en de eisen van de AVG (GDPR)

RadarOpus versie 2.0.x voldoet aan alle veiligheidseisen die gesteld worden in het kader van de AVG (GDPR), maar alleen nadat u een Account aangemaakt heeft. Vanaf dat moment is de database 256-bits encrypted en wachtwoord beschermd. Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker of hij wel of niet een account aanmaakt.

Let op: In versie 2.0.x zijn de backups die u vanuit RadarOpus maakt wel wachtwoord beschermd, maar nog niet 256-Bits encrypted. U mag zulke backup-bestanden nu nog niet in een cloud drive of op de computer zelf opslaan (als de computer verbonden is met internet). U dient deze backups (voorlopig nog) op een extern medium op te slaan (memory stick, externe harddisk) en dit medium dient afgesloten te worden bewaard (net zoals u bijvoorbeeld papieren dossiers veilig zou moeten opslaan).

Vanaf RadarOpus versie 2.2.x zullen ook de gemaakte RadarOpus backups 256-bits encrypted zijn. Deze bestanden mogen dan wel worden bewaard op de eigen computer en ook in een cloud drive.

Een algemeen backup advies

De RadarOpus backup's (ook na versie 2.2.x) met de patiëntengegevens alleen opslaan op de eigen harddisk van de computer, is niet echt een veilige methode. Mocht uw computer defect raken, of bijvoorbeeld door een ransomware aanval getroffen worden, dan bent u nog steeds alle gegevens kwijt. U moet daarom altijd minimaal twee van deze backups opslaan op een extern medium. Let hierbij op dan een extern aangesloten harddisk na afloop altijd losgekoppeld moet worden, anders zal deze bij een ransomware-aanval ook aangetast raken.

Algemene leveringsvoorwaarden

Betalingscondities, garantie en support bij installatie

Levering kan plaatsvinden met verschillende betaalcondities. Betaling ineens of met een betaling in termijnen. Naar bepaalde landen wordt alleen geleverd na vooruitbetaling van de (deel-)factuur. Naar overige landen kan afgesproken worden om een deel vooraf te voldoen en een deel binnen 14 dagen na levering. Ook kan het zijn dat er geleverd wordt met een 14 dagen betaaltermijn na ontvangst van de goederen of producten.

Alle software wordt geleverd met de garantie dat deze goed geïnstalleerd kan worden. Er wordt verwacht dat de gebruiker binnen 14 dagen na ontvangst de software zal gaan installeren. Mochten er problemen zijn bij het installeren dan wordt verwacht dat de gebruiker dit zo spoedig mogelijk laat weten. De gebruiker moet toestaan dat Lutra services en/of Zeus Soft technische support verleent om te kijken of het probleem op te lossen is. Indien na een redelijk aantal supportsessies, gedurende een redelijke termijn, blijkt dat het probleem niet op te lossen is, dan kan na overleg de software aangetekend worden teruggestuurd. De gebruiker ontvangt dan het reeds betaalde bedrag terug. Het niet van belang of het probleem veroorzaakt wordt door defecten of problemen op de computer van de gebruiker, of dat er een probleem zou zijn in de software zelf. Zeus Soft biedt ten minste één jaar lang gratis technische live-support op basis van "fair use". Dit kan gebeuren via "live support". Dat wil zeggen twee computerinstallaties en normaal voorkomende problemen. Als er echt problemen ontstaan door toedoen van de gebruiker, waardoor meer dan normale support nodig is, dan kan hiervoor een vergoeding worden gevraagd. Ook na het eerste jaar zal er altijd gratis tekst-support beschikbaar zijn.

Betaling in termijnen

Als er een betaling in termijnen wordt overeengekomen, dan ontvangt de gebruiker pas het volledige gebruiksrecht nadat alle termijnbetalingen zijn voldaan. In principe gaat de gebruiker bij een betaling in termijnen de verplichting aan om alle betaaltermijnen te zullen voldoen. Mocht het door uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden niet meer mogelijk zijn om alle termijnen te kunnen voldoen, dan moet de gebruiker Lutra Services hier schriftelijk van op de hoogte stellen. Alleen na overleg en een schriftelijke akkoordverklaring door Lutra Services, kan de software aangetekend worden teruggestuurd (de RadarOpus usb-key) en vervallen de verdere termijnbetalingen. De gebruiker heeft hierbij geen recht op teruggave van de al betaalde termijnen. De software licentie is persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan iemand anders.

Op dit moment wordt de RadarOpus software verkocht voor een eenmalige betaling of een betaling in termijnen. Er is niet sprake van een onderhoudscontract of abonnement.

Zeus Soft is afhankelijk van de ontwikkelingen en veranderingen die Mac en Windows toepassen, het is daarom moeilijk te voorspellen hoelang de software zal blijven werken. Er geldt één jaar garantie op de hardware key (de RadarOpus usb-key). Zeus Soft zal minimaal één jaar lang gratis aanpassingen (updates) voor de software leveren om te zorgen dat de software goed blijft functioneren op nieuwe versies van Mac en Windows. Als er slechts kleine aanpassingen nodig zijn dan zullen deze ook na dit jaar gratis ter beschikking gesteld worden. Indien er grotere updates nodig zijn dan zal Zeus Soft deze ter beschikking stellen tegen een redelijke vergoeding. Er zullen na verloop van tijd ook updates of uitbreidingen ter beschikking komen voor de inhoud van de data in de software. Er is geen verplichting om deze inhoudelijke updates aan te schaffen.

Aansprakelijkheid bij het gebruik van de software

De gebruiker verklaart op de hoogte te zijn van de theorie en principes van de homeopathie en/of acupunctuur en/of natuurgeneeskunde en verklaart hierbij nooit Lutra Services of Zeus Soft aansprakelijk te zullen stellen voor situaties die kunnen voortkomen uit het gebruik van de software. De gebruiker blijft zelf verantwoordelijk voor de beoordeling van de waarde van de informatie en de therapeutische toepassing ervan. De informatie aanwezig in de software en de therapeutische adviezen verkregen uit het programma wordt slechts als suggestie aangeboden. Een particuliere gebruiker dient altijd medisch advies in te winnen van een erkende therapeut of arts. Een professionele gebruiker blijft altijd zelf verantwoordelijk voor zijn medische handelen.

Systeemeisen van de computer

De gebruiker ontvangt bij de software RadarOpus de mogelijkheid om zowel op Mac OS als Windows OS te installeren. De software is beveiligd met een hardware usb-key die op de computer geplaatst moet worden voordat de software wil opstarten. De gebruiker krijgt het recht om de software op één computer tegelijk te kunnen gebruiken.

De gebruiker dient vooraf de actuele systeemeisen van de software te controleren (deze staan vermeld op de prijslijst en website). Deze minimale eisen kunnen wijzigen bij nieuwe versies van de software of door Mac of Windows updates.

Verlies of diefstal

Bij verlies of diefstal van de RadarOpus hardware-key heeft de gebruiker geen recht op gratis vervanging. Het wordt aangeraden om de RadarOpus usb-key te verzekeren voor verlies of diefstal.

Overdracht

Lutra Services behoudt zich het recht voor alle lopende contracten en het bijbehorende klantenbestand over te dragen aan een zodanig gemachtigde andere firma of persoon die capabel is dezelfde diensten te verlenen. De software gebruiker kan in geen geval bezwaar maken tegen een dergelijke overdracht, mits de betreffende partij voldoet aan alle wettelijke verplichtingen en eisen. Lutra Services zal de gebruiker binnen 30 dagen schriftelijk op de hoogte stellen hiervan.

Jurisdictie

Elk rechtsgeding waarin Lutra Services zowel als eiser of als tegenpartij betrokken is, zal worden voorgelegd aan de rechtbank te 's Hertogenbosch, Nederland, welke de oorzaak of reden van het geding ook mag zijn.

Aldus opgesteld 22 Juni 2018
Lutra Services
René Otter