

Algemene Voorwaarden Praktijk Heel en AI

1. Inleiding

Vanaf het moment dat de cliënt een afspraak maakt met Praktijk Heel en AI is er sprake van een behandelingsovereenkomst tussen Praktijk Heel en AI en de cliënt. Daarmee zijn de bepalingen van Boek 7 titel 7 afdeling 5 van het BW (ook wel genoemd de WGBO: de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) van toepassing op deze overeenkomst.

Ook zijn de bepalingen van de Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen in de Zorg (WKKGZ) van toepassing, evenals de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Praktijk Heel en AI is ook gebonden aan de meldcode huiselijk geweld.

In aanvulling op de wettelijke bepalingen zijn onderstaande algemene voorwaarden van toepassing op de behandelingsovereenkomst tussen de cliënt en Praktijk Heel en AI.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts tussen de cliënt en Praktijk Heel en AI als zij schriftelijk zijn overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt.

2. Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Praktijk Heel en AI:** de Praktijk Heel en AI, te weten de praktijk voor massagetherapie en lichaamswerk, van Karin de Jonge, gevestigd te Utrecht.
- **Cliënt:** de persoon aan wie door Praktijk Heel en AI zorg verleend of advies gegeven wordt. De belangen van de cliënt kunnen worden behartigd door diens wettelijke vertegenwoordiger(s);
- **Consult:** de enkele afspraak tussen Praktijk Heel en AI en de cliënt waarin zorg wordt verleend en/of advies wordt gegeven.
- **Behandeling:** het geheel van één of meer consulten ten aanzien van de door de cliënt aangedragen klachten met betrekking tot diens gezondheid.
- **Zorg:** het geheel van handelingen en/of gesprekken op basis van massagetherapie in relatie tot de door de cliënt aangedragen klachten met betrekking tot diens gezondheid.
- **Advies:** advies op het gebied van gezondheid, voeding dan wel beweging gebaseerd op de constateringen tijdens de behandeling.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon of personen door wie de cliënt op grond van de wet bij het sluiten en uitvoeren van de behandelingsovereenkomst wordt vertegenwoordigd.
- **Incident:** een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en heeft geleid of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.
- **Calamiteit:** een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de verleende zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.

3. Informatie met betrekking tot de behandeling

Praktijk Heel en Al licht de cliënt duidelijk en desgevraagd schriftelijk in over de werkwijze bij een consult en over de voorgestelde behandeling. Ook wordt de cliënt op de hoogte gehouden van de bevindingen tijdens de behandeling en de redelijkerwijs te verwachten effecten van die behandeling.

Deze informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingvermogen van de cliënt.

4. Werkwijze

Tijdens een eerste consult wordt een anamnese afgenomen en zo nodig een behandelplan afgesproken.

De cliënt verstrekt Praktijk Heel en Al alle voor de administratie benodigde gegevens.

De cliënt verstrekt Praktijk Heel en Al alle gegevens omtrent de eigen gezondheid die voor de behandeling relevant en noodzakelijk zijn.

Praktijk Heel en Al stelt geen medische diagnose en verwijst de cliënt daarvoor te allen tijde naar een huisarts of medisch specialist. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het contact met de eigen huisarts of medisch specialist.

5. Kwaliteit

Praktijk Heel en Al levert zorg en adviezen met inachtneming van de geldende normen en richtlijnen voor massagetherapie zoals deze onder andere zijn vastgelegd in de het beroepsprofiel en beroepscompetentieprofiel voor massagetherapie.

Daarnaast voldoet Praktijk Heel en Al aan de eisen die de wetgever, de LVNT en de RBCZ stellen aan beoefenaren van complementaire zorg.

6. Tarief en voorwaarden

Praktijk Heel en Al zorgt ervoor dat deze algemene voorwaarden voor cliënten raadpleegbaar zijn en indien mogelijk op de website van de praktijk staan. Bij het intakegesprek, of uiterlijk voordat de behandeling aanvangt, kunnen deze worden toegelicht. Op verzoek ontvangt de cliënt een kopie van deze algemene voorwaarden op papier.

Praktijk Heel en Al zorgt ervoor dat de cliënt voorafgaande aan een consult kan weten welke tarieven van toepassing zijn door de vermelding van de tarieven op de website, mondelinge toelichting bij de aanmelding en een bordje met tarieven in de praktijkruimte.

Het tarief van Praktijk Heel en Al is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende zorg of adviezen.

7. Betaling

Betaling geschiedt per consult. Tenzij anders is overeengekomen, betaalt de cliënt aan Praktijk Heel en Al voor ieder consult na afloop daarvan via overschrijving op rekening.

Praktijk Heel en Al verstrekt na elke consult een factuur met een specificatie van de verrichte handelingen en prestatiecode.

De cliënt dient binnen de op de factuur gestelde termijn van 14 dagen na de declaratiedatum het verschuldigde bedrag over te maken op de door Praktijk Heel en Al aangegeven bankrekening.

Compensatie door de cliënt met bestaande of vermeende vorderingen op Praktijk Heel en Al uit welke hoofde dan ook, is uitdrukkelijk uitgesloten.

Bij niet-betaling binnen de gestelde vervaldatum van een uitgereikte factuur is Praktijk Heel en Al gerechtigd om vanaf de dag daaropvolgend wettelijke rente over het verschuldigde in rekening te brengen plus alle kosten die verband houden met de inning van de desbetreffende vordering. Daar vallen uitdrukkelijk ook de kosten voor incasso door een incassobureau en eventuele gerechtelijke kosten onder.

Voor de bepaling van hetgeen door of met betrekking tot de cliënt te eniger tijd aan Praktijk Heel en AL verschuldigd is, zijn de administratie en het cliëntendossier van Praktijk Heel en Al bepalend, zulks behoudens tegenbewijs.

Bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichting niet op.

8. Verhinderig

Indien de cliënt verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip op het praktijkadres aanwezig te zijn, moet Praktijk Heel en Al hiervan zo spoedig mogelijk per telefoon of mail op de hoogte worden gesteld.

Indien de cliënt korter dan een etmaal (24 uur) voor genoemd tijdstip bericht van verhindering aan Praktijk Heel en Al geeft, dan wel geen zodanig bericht geeft, is Praktijk Heel en Al gerechtigd om het tarief voor de desbetreffende afspraak aan de cliënt in rekening te brengen.

Bij afspraken op maandag of een dag volgend op één of meer erkende feestdagen wordt bedoelde termijn van 24 uur geacht in te gaan om 18.00 uur op de laatste voorafgaande gewone werkdag.

9. Privacy en geheimhouding

Praktijk Heel en Al verwerkt persoonsgegevens voor zover het gaat om gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Het gaat daarbij om de financiële administratie en om het cliëntdossier.

De in de financiële administratie opgenomen persoonsgegevens worden op een veilige manier bewaard gedurende de wettelijke termijn van zeven jaar.

Het wettelijk verplichte cliëntdossier wordt op een veilige manier bewaard gedurende de wettelijke termijn.

De cliënt kan geen bezwaar tegen deze verwerkingen maken. De cliënt heeft hiervoor wel het recht van inzage en correctie en, indien wettelijk mogelijk, het recht op vernietiging van de gegevens. Indien de cliënt niet toestaat dat behandelverslagen worden opgenomen in het cliëntdossier, moet Praktijk Heel en Al die weigering vastleggen in het cliëntdossier.

De door de cliënt verstrekte medische gegevens die afkomstig zijn van derden, zijn bijzondere gegevens in de zin van de AVG. Deze gegevens worden alleen indien strikt

noodzakelijk aan het cliëntdossier toegevoegd. Deze verwerking kan alleen met expliciete toestemming van de cliënt.

10. Aansprakelijkheid

De zorg en het advies van Praktijk Heel en Al zijn naar hun aard resultaat gericht, echter zonder dat resultaat te garanderen. Praktijk Heel en Al sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiend uit of verband houdende met de opvolging door de cliënt van door Praktijk Heel en Al verstrekte adviezen, tenzij sprake is van verwijtbare opzet of grove schuld van de kant van Praktijk Heel en Al.

Indien de cliënt onvolledige of onjuiste informatie heeft verstrekt, kan dat nooit leiden tot enige aansprakelijkheid voor Praktijk Heel en Al.

11. Vergoeding door verzekeraars

Praktijk Heel en Al spant zich in om te voldoen aan de eisen die verzekeraars stellen aan een natuurgeneeskundig consult om vergoed te kunnen worden. Omdat elke verzekeraar jaarlijks zelf bepaalt welke therapievorm vergoed kan worden en dat zelfs per polis kan verschillen, is het de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door Praktijk Heel en Al vanuit de zorgverzekering worden vergoed.

12. Vertegenwoordiging

Ten aanzien van minderjarige cliënten zijn mogelijkheden van vertegenwoordiging van de cliënt geregeld in de wet, specifiek in de artikelen 7:450, 7:447 en 7:465 van het Burgerlijk Wetboek.

Praktijk Heel en Al is niet verplicht om onderzoek te doen naar beperkingen in de bevoegdheid van de persoon die ten behoeve van een minderjarige cliënt een behandelingsovereenkomst aangaat en zich presenteert als bevoegd wettelijk vertegenwoordiger.

Beperkingen in de vertegenwoordigingsbevoegdheid die niet uitdrukkelijk zijn gemeld aan Praktijk Heel en Al kunnen niet aan Praktijk Heel en Al worden tegengeworpen.

13. Betrekken van derden bij de uitvoering van (onderdelen van) de zorg

Praktijk Heel en Al kan, in het kader van de behandeling, derden opdracht geven tot de levering van zorg en adviezen. Praktijk Heel en Al doet dit zorgvuldig en informeert de cliënt hierover. Praktijk Heel en Al blijft in die gevallen jegens de cliënt verantwoordelijk voor het totaal van de behandeling.

Praktijk Heel en Al kan de cliënt ook doorverwijzen naar een andere therapeut. In die gevallen gaat de cliënt met die andere therapeut een nieuwe behandelingsovereenkomst aan.

14. Incident of calamiteit

Ingeval van een incident neemt Praktijk Heel en Al daarover na het ontdekken direct contact op met de cliënt, draagt zorg voor een volledig dossier en verzamelt alle gegevens die behulpzaam kunnen zijn bij het vaststellen van de feiten.

Daarnaast onderneemt Praktijk Heel en Al wat nodig is om eventuele negatieve gevolgen van het incident voor de gezondheidssituatie van de cliënt weg te nemen of te beperken en

verleent Praktijk Heel en AI medewerking aan een eventueel door de cliënt gewenste second opinion.

Zodra de toedracht van het Incident bekend is, wordt de cliënt duidelijk geïnformeerd over aard en toedracht en wordt dit in het dossier opgenomen.

Is er sprake van een calamiteit dan wordt door Praktijk Heel en AI in aanvulling op bovenstaande onverwijld de Inspectie Gezondheidszorg geïnformeerd.

15. Beëindiging van de behandelingsovereenkomst

Praktijk Heel en AI werkt in beginsel per consult, maar in het geval er afspraken zijn gemaakt met de cliënt over een behandeling van meerdere consulten, kan de cliënt de behandelingsovereenkomst te allen tijde eenzijdig opzeggen door dat uiterlijk 2 werkdagen vóór de gemaakte afspraak aan Praktijk Heel en AI te laten weten.

Praktijk Heel en AI kan een reeds afgesproken consult of behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen vanwege gewichtige redenen. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de behandelingsovereenkomst wordt voortgezet. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- de cliënt komt gemaakte afspraken uit de behandelingsovereenkomst niet na;
- de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst;
- de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, vertoont gedrag jegens (.) dat de voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maakt;
- de omvang of zwaarte van de zorgvraag ontwikkelt zich zodanig dat deze buiten de reikwijdte van een consult massagetherapie gaat vallen.

Praktijk Heel en AI zal bij opzegging naar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

Beëindiging van de overeenkomst heeft geen gevolgen voor openstaande betalingsverplichtingen.

Praktijk Heel en AI is bij een betalingsachterstand gerechtigd om bij een volgend consult alleen pin- of contante betaling te verlangen en behoudt zich het recht voor om verdere behandeling op te schorten tot aan de betalingsverplichting is voldaan.

16. Klachten

Praktijk Heel en AI beschikt over een regeling voor de behandeling van klachten. De eerste stap daarin is, dat de cliënt de klacht bespreekt met de behandelaar, Karin de Jonge. Als dat overleg niet leidt tot een voor de cliënt bevredigende oplossing, kan de cliënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Praktijk Heel en AI verstrekt in dat geval de contactgegevens.

17. Geschillen

Indien en voor zover de klachtbehandeling niet heeft geleid tot een voor de cliënt bevredigende oplossing, kan de klacht worden voorgelegd aan een geschillencommissie.

Praktijk Heel en Al is aangesloten bij de geschillencommissie SCAG. Deze geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz.