

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Inleiding/ juridisch kader

Vanaf het moment dat de cliënt een afspraak maakt met Massagepraktijk Loosdrecht is er sprake van een behandelingsovereenkomst tussen Massagepraktijk Loosdrecht en de cliënt. Daarmee zijn de bepalingen van Boek 7 titel 7 afdeling 5 van het BW (genoemd als 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). Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts tussen de cliënt en Massagepraktijk Loosdrecht 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:

- Massagepraktijk Loosdrecht: de Massagepraktijk Loosdrecht, te weten de praktijk voor holistische Massagetherapie van Noor van der Lande.
- Cliënt: de persoon aan wie door Massagepraktijk Loosdrecht zorg verleend of advies gegeven wordt. De belangen van de cliënt kunnen worden behartigd door diens wettelijke vertegenwoordiger(s);
- Consult: de enkele afspraak tussen Massagepraktijk Loosdrecht en de cliënt waar aan 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 holistische 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 constatering tijdens de behandeling en passend binnen de holistische Massagetherapie.
- 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

Massagepraktijk Loosdrecht 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

Elk consult van Massagepraktijk Loosdrecht staat op zich, waarbij de mogelijkheid bestaat om na afloop van een consult een vervolg af te spreken.

De cliënt verstrekt Massagepraktijk Loosdrecht alle voor de administratie benodigde gegevens.

De cliënt verstrekt Massagepraktijk Loosdrecht alle gegevens over de eigen gezondheid die voor de behandeling relevant en noodzakelijk zijn. Massagepraktijk Loosdrecht stelt geen medische diagnose en verwijst de cliënt daarvoor ten allen tijden naar een huisarts of medisch specialist. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het contact met de eigen huisarts of medisch specialist.

5. Kwaliteit

Massagepraktijk Loosdrecht levert zorg en adviezen met inachtneming van de geldende normen en richtlijnen voor Massagetherapie zoals deze onder anderen zijn vastgelegd in de het beroepsprofiel en beroepscompetentieprofiel voor holistische Massagetherapie.

Daarnaast voldoet Massagepraktijk Loosdrecht aan de eisen die de wetgever, de LVNT en de RBCZ stellen aan beoefenaren van complementaire zorg.

6. Tarief en voorwaarden

Massagepraktijk Loosdrecht zorgt ervoor dat deze algemene voorwaarden voor cliënten raadpleegbaar zijn en 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 of in de mail.

In de meeste gevallen zal geen sprake zijn van met BTW belaste diensten, maar indien wel een factuur uitgereikt aan een ondernemer voor een zakelijke dienst, moet dat een BTW-factuur zijn, ook al is de prestatie vrijgesteld. Alleen indien en voor zover het gaat om diensten aan ondernemers reikt Massagepraktijk Loosdrecht op verzoek een factuur uit waaruit blijkt of die diensten vrijgesteld van BTW zijn, of dat op die diensten BTW in rekening is gebracht. Het tarief van Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht voor ieder consult direct na afloop daarvan contant/via een betaalverzoek/op rekening.

Massagepraktijk Loosdrecht verstrekt na elk consult een factuur met een specificatie van de verrichte handelingen en prestatiecode per e-mail.

Indien Massagepraktijk Loosdrecht en de cliënt, in afwijking van bovenstaande, overeenkomen dat wordt betaald op rekening, dient de cliënt binnen de op de factuur gestelde termijn van 14 dagen na de declaratiedatum het verschuldigde bedrag over te maken op de door Massagepraktijk Loosdrecht aangegeven bankrekening.

Compensatie door de cliënt met bestaande of vermeende vorderingen op Massagepraktijk Loosdrecht uit welke hoofde dan ook, is uitdrukkelijk uitgesloten. Bij niet-betaling binnen de gestelde vervaldatum van een uitgereikte factuur is Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht verschuldigd is, zijn de administratie en het cliëntendossier van Massagepraktijk Loosdrecht bepalend, zulks behoudens tegenbewijs. Bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichting niet op.

8. Verhinderling

Indien de cliënt verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip op het praktijkadres aanwezig te zijn, moet Massagepraktijk Loosdrecht hiervan zo spoedig mogelijk per telefoon of e-mail/Whatsapp op de hoogte worden gesteld. Indien de cliënt korter dan een etmaal (24 uur) voor genoemd tijdstip bericht van verhindering aan Massagepraktijk Loosdrecht geeft, dan wel geen zodanig bericht geeft, is Massagepraktijk Loosdrecht 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

Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht zijn naar hun aard resultaat gericht, echter zonder dat resultaat te garanderen. Massagepraktijk Loosdrecht sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiend uit of verband houdende met de opvolging door de cliënt van door Massagepraktijk Loosdrecht verstrekte adviezen, tenzij sprake is van verwijtbare opzet of grove schuld van de kant van Massagepraktijk Loosdrecht. Indien de cliënt onvolledige of onjuiste informatie heeft verstrekt, kan dat nooit leiden tot enige aansprakelijkheid voor Massagepraktijk Loosdrecht.

11. Vergoeding door verzekeraars

Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht vanuit de zorgverzekering worden vergoed.

12. Vertegenwoordiging

Ten aanzien van minderjarige cliënten zijn mogelijkheden van vertegenwoordiging van de cliënt geregeld in de wet, van het Burgerlijk Wetboek.

- Kinderen onder de twaalf jaar worden alleen geholpen met toestemming van beide ouders of wettelijk vertegenwoordiger. Bij de behandeling van het kind is één van de ouders aanwezig.
- Kinderen tussen 12 en 16 jaar worden alleen geholpen met toestemming van beide ouders of wettelijk vertegenwoordiger en met toestemming van het kind zelf. Indien gewenst kan een ouder bij de behandeling van het kind aanwezig zijn.
- Kinderen boven de 16 worden geholpen er is formeel geen toestemming van ouders nodig voor de behandeling, echter de ouders zijn wel financieel verantwoordelijk voor het kind, De betaling van de behandeling wordt geborgd met de behandelovereenkomst met de ouders of wettelijk vertegenwoordiger.

Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht kunnen niet aan Massagepraktijk Loosdrecht worden tegengeworpen.

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

Massagepraktijk Loosdrecht kan, in het kader van de behandeling, derden opdracht geven tot de levering van zorg en adviezen. Massagepraktijk Loosdrecht doet dit zorgvuldig en informeert de cliënt hierover. Massagepraktijk Loosdrecht blijft in die gevallen tegenover de cliënt verantwoordelijk voor het totaal van de behandeling. Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht wat nodig is om eventuele negatieve gevolgen van het incident voor de gezondheidssituatie van de cliënt weg te nemen of te beperken en verleent Massagepraktijk Loosdrecht 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

Massagepraktijk Loosdrecht in aanvulling op bovenstaande onverwijld de Inspectie Gezondheidszorg geïnformeerd.

15. Beëindiging van de behandelingsovereenkomst

Massagepraktijk Loosdrecht 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 Massagepraktijk Loosdrecht te laten weten. Massagepraktijk Loosdrecht kan een reeds afgesproken consult of behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen vanwege gewichtige redenen. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien in redelijkheid van Massagetherapie 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 Noor van der Lande, 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 Massagetherapie consult gaat vallen.

Massagepraktijk Loosdrecht zal bij opzegging naar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een mogelijk alternatief voor de cliënt.

Beëindiging van de overeenkomst heeft geen gevolgen voor openstaande betalingsverplichtingen. Massagepraktijk Loosdrecht 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

Massagepraktijk Loosdrecht beschikt over een regeling voor de behandeling van klachten. De eerste stap daarin is, dat de cliënt de klacht bespreekt met Noor van der Lande. Als dat overleg niet leidt tot een voor de cliënt bevredigende oplossing, kan de cliënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Massagepraktijk Loosdrecht 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. Massagepraktijk Loosdrecht is aangesloten bij een geschillencommissie. Deze geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz.