

Algemene Voorwaarden

Aantal pagina's: 4 stuks

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Therapeutisch Centrum Klerk:** Therapeutisch Centrum Klerk, voorheen Massagepraktijk Klerk, met hoofdvestiging op de Kanaalweg 33, 2903 LR te Capelle aan den IJssel. Hierna vernoemd, TC Klerk.
- **Medewerker:** een persoon welke in dienst of werkzaam is voor TC Klerk.
- **Behandelaar:** een persoon welke als zorgverlener/therapeut/masseur in dienst of werkzaam is voor TC Klerk.
- **Aangeboden dienstverlening:** verzorgen van diverse therapieën en massages.
- **De cliënt:** een persoon welke een behandeling ondergaat bij een behandelaar.
- **De patiënt:** een persoon welke een behandeling ondergaat bij een behandelaar. Hierna vernoemd, cliënt.
- **Een therapie/massage/behandeling:** een overeenkomst tussen TC Klerk enerzijds en de cliënt anderzijds waarbij tegen betaling door de cliënt, een therapie/massage/behandeling wordt gegeven door een behandelaar van TC Klerk. Hierna vernoemd, behandeling
- **Huisregels:** het reglement waar de cliënt zich aan dient te houden in de aanloop naar en/of tijdens de behandeling. Huisregels zijn van kracht op de hoofdvestiging als ook andere locaties waar TC Klerk praktijkvoering heeft. Huisregels zijn nader omschreven op pagina 5 van de Algemene Voorwaarden.
- **Een opdracht:** een overeenkomst tussen TC Klerk enerzijds en de cliënt anderzijds, waarbij tegen betaling door de cliënt, een behandeling wordt gegeven door een behandelaar van TC Klerk.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- a. Op alle overeenkomsten tussen TC Klerk enerzijds en de cliënt anderzijds zijn uitsluitend de Algemene Voorwaarden van TC Klerk van toepassing.
- b. Acceptatie van een overeenkomst houdt in dat de cliënt de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en akkoord gaat met de behandeling.

Artikel 3. Afwijkingen op de Algemene Voorwaarden

- a. Afwijkingen op de Algemene Voorwaarden zijn slechts van kracht indien dit schriftelijk door TC Klerk is bevestigd.
- b. Indien van één of meer bepalingen op de Algemene Voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- c. Wanneer door TC Klerk gedurende kortere of langere tijd afwijkingen op de Algemene Voorwaarden op enig punt en/of onderdeel uitdrukkelijk of stilzwijgend zijn toegestaan, blijft het recht van TC Klerk op directe en strikte naleving van de Algemene Voorwaarden voor de toekomst onverlet. Ook indien TC Klerk één of meer bepalingen uit deze voorwaarden gedurende een periode niet stipt heeft toegepast, kunnen hieraan geen rechten worden ontleend voor de toekomst.

Artikel 4. Wijziging van de algemene voorwaarden en tarieven

- a. TC Klerk behoudt zich het recht, zonder opgave van reden, tussentijds zowel de huisregels als de tarieven aan te passen.

Artikel 5. Behandelovereenkomst

- a. Met het geven van een akkoord zijn beide partijen een behandelovereenkomst aangegaan voor 1 of meerdere behandelingen.
- b. De frequentie wordt bepaald door de behandelaar en geldt als een advies.
- c. Een strippenkaart is een overeenkomst waarbij TC Klerk tegen vergoeding een vast bepaald aantal massages geeft.

Artikel 6. Omvang van de dienstverlening

- a. Behandelingen worden gegeven binnen de voor de behandeling staande tijd. Deze tijd is inclusief omkleden van de cliënt, de benodigde anamnese en het maken van een vervolgafspraak.

Artikel 7. Niet of te laat verschijnen

- a. Indien een cliënt niet verschijnt voor een behandeling, is TC Klerk gerechtigd, mits anders overeengekomen, de desbetreffende behandeling volgens artikel 8a in rekening te brengen, onverkort haar recht op betaling van de alle in deze door haar gemaakte kosten.
- b. Voor de behandeling wordt een vaste tijd gereserveerd welke aanvangt op het hele of halve uur. Bij te laat verschijnen van de cliënt op de afspraak wordt de gereserveerde behandeltime niet gecompenseerd.

Artikel 8. Annulering

- a. Annulering van een behandeling door de cliënt dient uiterlijk 24 uur voor de gereserveerde afspraak te geschieden. Indien annulering niet of te laat geschiedt, is TC Klerk gerechtigd de desbetreffende behandeling in rekening te brengen, onverkort haar recht op betaling van de alle in deze door haar gemaakte kosten.
- b. Bij annulering van een behandeling, gedaan door TC Klerk wordt de cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld en wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Vergoeding van de door TC Klerk geannuleerde behandeling is niet van toepassing.

Artikel 9. Verantwoordelijkheden

- a. De cliënt dient recentelijk/actueel medicijngebruik, lichamelijke problemen/aandoeningen, zwangerschap, recentelijke/actuele behandeling van een arts, specialist, therapeut of andere zorgverleners kenbaar te maken aan de behandelaar van TC Klerk vóór aanvang van de behandeling.
- b. TC Klerk kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor schade of letsel voortvloeiende uit het bewust of onbewust verzwijgen van informatie zoals benoemd in artikel 9a.
- c. TC Klerk behoudt zich het recht een behandeling te weigeren bij personen die onder invloed zijn van alcohol, medicijnen, geestverruimende middelen of anderszins aanleiding geven tot contra-indicatie.
- d. TC Klerk is niet verantwoordelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen in aanloop naar/tijdens/na afloop van een behandeling.
- e. Een behandelaar kan een cliënt doorverwijzen naar de (huis)arts voor een verwijsbrief. Een vervolgbehandeling is mogelijk na toestemming van de (huis)arts.
- f. Een behandelaar heeft het recht een behandeling te staken of niet aan te vangen als dit in het belang is van de behandeling of de gezondheid van de cliënt.
- g. Een behandelaar heeft het recht een behandeling te staken of niet aan te vangen als dit in het belang is van de gezondheid van de behandelaar.
- h. Indien een behandelaar het noodzakelijk acht wordt een cliënt doorverwezen naar een andere zorgverlener.

Artikel 10. Tarieven

- a. De behandelingen zullen tegen de op dat moment geldende tarieven worden uitgevoerd.
- b. TC Klerk behoudt zich het recht, zonder opgaaf van reden(en), de tarieven tussentijds aan te passen.
- c. TC Klerk is niet verplicht voorafgaande aan de tariefsverhoging deze kenbaar te maken aan zijn cliënten.
- d. Op prijzen gehanteerd door TC Klerk wordt het geldende tarief omzetbelasting doorberekend.

Artikel 11. Geheimhouding/privacy

- a. TC Klerk behandelt alle verkregen informatie vertrouwelijk. Vertrouwelijke informatie wordt, zonder uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de betreffende persoon, nooit aan derden kenbaar gemaakt.
- b. Alle behandelaren en medewerkers, werkzaam voor TC Klerk, hebben een geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim). Alle persoons- en medische gegevens worden door ons zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- c. Bevoegde medewerkers en behandelaren van TC Klerk hebben inzage in het cliëntendossier.
- d. Indien door TC Klerk gebruik gemaakt wordt van een waarnemend/vervangend behandelaar, heeft deze eveneens inzage in het cliëntendossier.

- e. TC Klerk is conform de AVG verplicht om met bedrijven en personen die niet in dienst zijn van TC Klerk een verwerkingsovereenkomst af te sluiten indien deze, in welke vorm ook, persoonsgegevens kunnen inzien of in opdracht van TC Klerk persoonsgegevens verwerken.
- f. Het beveiligen van computersystemen en overige voorzorgsmaatregelen zijn mede noodzakelijk om de privacy te waarborgen. TC Klerk is zich ervan bewust dat deze maatregelen continu onderhevig zijn aan vernieuwing. TC Klerk kan geen honderd procent dekkende bescherming van de privacy garanderen. Wat binnen de mogelijkheid en kennis ligt zal worden gebruikt om de privacy te waarborgen.
- g. Indien er een criminele inbreuk op de opgeslagen (persoons)gegevens heeft plaatsgevonden of persoonsgegevens onverhoopt openbaar zijn geworden, is TC Klerk wettelijk verplicht hier melding van te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
- h. TC Klerk is wettelijk verplicht om, op verzoek van een rechter, een cliëntendossier over te dragen voor een gerechtelijk onderzoek naar betrokkenen.

Artikel 12. Cliëntendossier

- a. De behandelaar kan c.q. mag voor uitgevoerde massages een cliëntendossier bijhouden.
- b. De behandelaar is verplicht om voor de uitgevoerde therapieën een cliëntendossier bij te houden.
- c. Gegevens uit het cliëntendossier mogen alleen met expliciete toestemming van de cliënt worden gebruikt om andere zorgverleners te informeren.
- d. Gegevens uit het cliëntendossier mogen alleen geanonimiseerd worden gebruikt tijdens intercollegiale toetsing.
- e. In het cliëntendossier worden alleen gegevens geadministreerd welke van belang zijn voor de behandeling en de gezondheid van de cliënt.
- f. Persoonlijke gegevens worden tevens gebruikt voor de basisadministratie waaronder gegevens voor de zorgnota, financiële administratie en voor het onderhouden van contact.
- g. De behandelaar draagt, indien noodzakelijk, bij afwezigheid het cliëntendossier over aan zijn/haar plaatsvervanger.
- h. Bij overlijden of stoppen van de behandelaar worden cliëntendossiers overgedragen aan een behandelaar waarmee de behandelaar van TC Klerk een overdrachtsovereenkomst heeft gesloten of worden de betreffende cliëntendossiers gedurende de in de wet bepaalde periode door TC Klerk gearhiveerd.
- i. Medische dossiers/cliëntendossiers worden conform de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst 15 jaar bewaard, bij kinderen langer dan 15 jaar.
- j. Facturen van de uitgevoerde behandelingen worden conform de wettelijke fiscale bewaarplicht gedurende 7 jaar bewaard.

Artikel 13. Rechten betrokkene

- a. De cliënt heeft het recht tot inzage in het opgebouwde cliëntendossier. De cliënt dient TC Klerk hierover schriftelijk in kennis te stellen. TC Klerk dient binnen 30 kalenderdagen het verzoek in behandeling te nemen.
- b. De cliënt heeft het recht op correctie en verwijdering van delen uit het opgebouwde cliëntendossier. De cliënt dient TC Klerk hierover schriftelijk in kennis te stellen. TC Klerk dient binnen 30 kalenderdagen het verzoek in behandeling te nemen.
- c. De cliënt heeft het recht om vergeten te worden. De cliënt dient TC Klerk hierover schriftelijk in kennis te stellen. TC Klerk dient binnen 30 kalenderdagen het verzoek in behandeling te nemen.
- d. TC Klerk dient zich conform de AVG te houden aan artikel 13a, 13b en 13c. Bij de wet kunnen er uitzonderingen zijn waardoor TC Klerk artikel 13b en 13c niet of niet geheel kan opvolgen. TC Klerk is verplicht zich te houden aan de wet welke superieur is op artikel 13b en 13c.

Artikel 14. Betaling

- a. Een behandeling welke is uitgevoerd dient, mits anders overeengekomen, direct na de behandeling per pin dan wel contant te worden voldaan. Bij niet nagekomen of te laat geannuleerde afspraken verstuurt TC Klerk naar betrokken cliënt een factuur van de niet nagekomen / te laat geannuleerde afspraak. Deze dient binnen 14 dagen te worden voldaan.
- b. Indien er een betaling middels factuur gedaan wordt, dient deze binnen 14 dagen te zijn voldaan.

- c. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de cliënt in verzuim. De verplichting van TC Klerk tot het verlenen van diensten wordt met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken opgeschort.
- d. Bij het overschrijden van het betaaltermijn is de cliënt met ingang van die datum over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.
- e. Bij in artikel 14c genoemde verzuim komen alle rechterlijke en buiten rechterlijke kosten voor rekening van de cliënt. Daaronder vallen onder anderen de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.
- f. Strippenkaarten en cadeaubonnen zijn niet tegen geld inwisselbaar.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

- a. De aansprakelijkheid van TC Klerk voor schade voortvloeiend uit een behandeling is beperkt tot maximaal € 1.000.000 per gebeurtenis. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van TC Klerk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door assuradeuren van TC Klerk wordt uitbetaald, dan wel tot het bedrag dat TC Klerk ter zake daadwerkelijk op derden kan verhalen.
- b. TC Klerk is niet aansprakelijk voor het niet, niet tijdig of niet geheel nakomen van haar verplichtingen ten gevolge van tekortkomingen die niet aan TC Klerk kunnen worden toegerekend.
- c. Schade welke door een cliënt veroorzaakt is aan have en goed welke door TC Klerk beschikbaar is gesteld of welke door TC Klerk is gehuurd/gekocht zullen voor rekening zijn van de veroorzaker.
- d. TC Klerk is niet aansprakelijk te stellen voor beschadiging, verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen.
- e. TC Klerk is niet aansprakelijk te stellen voor schade en/of letsel als gevolg van het bewust of onbewust verzwijgen van medische informatie zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, zwangerschap, blessures en medicijngebruik.

Artikel 15. Eigendom

- a. Apparatuur/materieel/producten/inboedel en inventaris welke eigendom zijn van TC Klerk worden zonder overeenkomst tussen beide partijen niet uitgeleend/verhuurd. Bij vermissing, verduistering of ontvreemding van eigendommen van TC Klerk doet TC Klerk direct aangifte bij politie.

Artikel 16. Therapeutische behandelingen en vergoeding zorgverzekeraar

- a. Therapeutische behandelingen kunnen niet op strippenkaarten of cadeaubonnen worden afgeschreven.
- b. Alleen therapeutische behandelingen komen in aanmerking voor vergoeding door de zorgverzekeraars.
- c. Massages zijn uitgesloten voor vergoeding door de zorgverzekeraars.
- d. De therapeutische behandelingen binnen TC Klerk vallen onder de complementaire geneeswijzen (Alternatieve geneeswijzen). Vergoeding van deze behandelingen vinden plaats vanuit het aanvullende zorgpakket. TC Klerk is niet verantwoordelijk voor het al of niet vergoeden van een behandeling door uw zorgverzekeraar.

Huisregels:

Aantal pagina's: 1 stuks

- 1) Ethiek en hygiëne staan bij ons hoog aangeschreven. Wij verwachten van onze cliënten dat zij hier eveneens zorg voor dragen.
- 2) In verband met de hygiëne worden de badlakens die eigendom zijn van Therapeutisch Centrum Klerk na elke behandeling gereinigd. In het kader van het milieu vragen wij uw medewerking om gebruik te maken van uw eigen badlaken(s). Deze kunt u nogmaals voor uzelf gebruiken.
- 3) Al uw persoonlijke en medische gegevens worden zonder uw schriftelijke toestemming nooit verstrekt aan derden.
- 4) Voor aanvang van een eerste behandeling wordt een aantal vragen gesteld met betrekking tot uw medische verleden.
- 5) Bij twijfel over een bestaande aandoening of blessure kan de behandelaar de behandeling staken en u doorverwijzen naar een arts. Vervolgbehandelingen zijn mogelijk zodra uw arts hierin toestemt.
- 6) Bent u reeds onder behandeling van een arts, therapeut, specialist of iets dergelijks, dan kunnen wij u vragen met hem of haar te overleggen of een therapie/massage gedurende de behandelperiode toegepast mag worden.
- 7) Eventueel medicijngebruik of behandeling van arts, therapeut of specialist of iets dergelijks, dient u voor aanvang van de behandeling aan de therapeut/masseur mee te delen. In een aantal gevallen is aanpassing van de behandeling hierop noodzakelijk.
- 8) Therapeutisch Centrum Klerk is niet verantwoordelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen.
- 9) Therapeutisch Centrum Klerk is niet verantwoordelijk voor schade en/of letsel als gevolg van het bewust of onbewust verzwijgen van medische informatie zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, zwangerschap, blessures en medicijngebruik.
- 10) Therapeutisch Centrum Klerk behoudt zich het recht cliënten te weigeren.
- 11) Mobiele telefoons dienen uitgeschakeld te zijn in de behandelruimtes.
- 12) Roken is niet toegestaan in alle ruimtes waar Therapeutisch Centrum Klerk praktijkvoering heeft.
- 13) Parkeren is toegestaan op de parkeerplaatsen behorende bij het bedrijfsverzamelgebouw Canaalstaete.
- 14) Gemaakte afspraken dient u **minimaal 24 uur** voor aanvang te annuleren. Niet of te laat geannuleerde afspraken worden aan u doorberekend.
- 15) Alleen therapeutische behandelingen komen, afhankelijk van het door u gekozen zorgpakket en zorgverzekeraar, in aanmerking voor vergoeding door uw zorgverzekeraar. Therapeutisch Centrum Klerk is niet verantwoordelijk voor het al of niet vergoeden van een behandeling door uw zorgverzekeraar.
- 16) Therapeutisch Centrum Klerk behoudt zich het recht, zonder opgave van reden, tussentijds zowel de huisregels als de tarieven aan te passen.