

## Algemene voorwaarden



### ARTIKEL 1 – Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

*Opdrachtgever*: degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de behandelaar.

*Cliënt*: de natuurlijke persoon op wie de artrosebehandelingen rechtstreeks betrekking hebben.

*Behandelaar*: Artrose Centrum Nederland B.V. een vennootschap die een behandelingsovereenkomst sluit met de Opdrachtgever.

*Behandelingsovereenkomst*: de overeenkomst voor een behandeling waarbij de behandelaar zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het geven van een MBST® therapie behandelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.

### ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de opdrachtgever en de behandelaar gesloten behandelingsovereenkomst.

### ARTIKEL 3 – Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de behandelaar de opdracht verstrekt tot het verrichten de van de MBST® therapie.
2. Voor het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de cliënt door de behandelaar geïnformeerd over:
  - a) de gehanteerde intake- en behandelprocedure;
  - b) de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling, zie artikel 4;
  - c) de prijs van de behandeling en de wijze van betaling;
  - d) het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling;
  - e) de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit over de behandeling te kunnen komen;
  - f) de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
  - g) de instructies voor de cliënt voor na de behandeling, gegevens over degene met wie de cliënt contact moet opnemen bij eventuele vragen en/of opmerkingen;
  - h) de bereikbaarheid van ACN;
  - i) Deze algemene voorwaarden;
3. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de client de leeftijd van zestien jaar te hebben bereikt
4. De wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige cliënt is naast de client aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.

5. Elke cliënt dient zich steeds op eerste verzoek van de behandelaar te legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs en dient tevens, mocht de behandeling onder de verzekerde zorg (gaan) vallen, een geldig bewijs te overleggen waaruit blijkt dat hij tegen ziektekosten verzekerd is.

#### **ARTIKEL 4 – Resultaten**

Opdrachtgever en/of cliënt zijn zich bewust dat resultaten direct na de behandeling merkbaar kunnen zijn maar dat dit ook tot 6 maanden na de behandeling kan duren. Bij een klein percentage (<20%) van de behandelde cliënten zal er geen resultaat behaald worden. In dat geval is restitutie van het betaalde bedrag in het kader van de behandelsessies niet mogelijk.

#### **ARTIKEL 5 – Opzegging van de behandelingsovereenkomst**

1. De behandelaar kan de behandelingsovereenkomst opzeggen wanneer hij daar gewichtige redenen voor heeft.
2. De cliënt kan de behandelingsovereenkomst na het starten van de eerste behandeling niet zonder geldige reden kosteloos opzeggen. Wanneer de cliënt door onvoorziene omstandigheden en wegens gewichtige redenen de behandeling tussentijds dient te onderbreken dienen behandelaar en cliënt daar in goed onderling overleg een passende oplossing voor te vinden.
3. Als de cliënt de behandelingsovereenkomst zonder gewichtige redenen opzegt na het starten van de eerste behandeling moet hij aan de behandelaar de kosten vergoeden van de reeds gevolgde en geplande behandelsessie.
4. Voordat de eerste behandeling gestart is kan de cliënt wegens gewichtige redenen, waar mogelijk, de behandelsessie kosteloos verplaatsen.
5. Wanneer de cliënt de behandelovereenkomst opzegt voor het starten van de eerste behandeling moet hij aan de behandelaar alleen de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt, zoals de kosten van de huur van behandelruimte en ingehuurd personeel.
6. De behandelaar zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

#### **ARTIKEL 6 – Zorg**

1. De behandelaar neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed behandelaar in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de hulpverlener geldende professionele standaard.

#### **ARTIKEL 7 – Dossier**

1. De behandelaar richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de cliënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de behandelaar aantekening van de gegevens over de gezondheid van de cliënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken met zodanige gegevens op.
3. Op verzoek van de cliënt verstrekt de behandelaar zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de cliënt.

4. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
5. De behandelaar vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de cliënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en als vernietiging volgens de wet niet mag.
6. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de behandelaar de bescheiden in het dossier gedurende 15 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

#### **ARTIKEL 8 – Geheimhouding**

1. De behandelaar hanteert een privacy statement, dat op verzoek aan de cliënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Voor zover medewerkers van de behandelaar toegang hebben tot persoonsgegevens van de cliënt, garandeert de behandelaar dat zij het privacy statement zullen naleven en dat zij met de behandelaar een geheimhoudingsovereenkomst getekend hebben.
3. De van een cliënt verzamelde gegevens worden enkel gebruikt in het kader van de behandeling of om met de cliënt of zijn behandelend arts- en/of fysiotherapeut contact op te kunnen nemen, zoals het beantwoorden van vragen of toezenden van documenten. Ook kunnen de verstrekte gegevens gedeeld worden met Dr T. Berg van de orthopedische praktijk in Damme Duitsland voor het verkrijgen van een oordeel over de slagingskansen van de behandeling. Met Dr T. Berg is een geheimhoudingsovereenkomst gesloten. Persoonsgegevens worden niet openbaar gemaakt of aan derden verstrekt, behalve voor zover ze worden opgeslagen op beveiligde servers, waarvoor diensten van derden worden afgenomen. Met deze partijen zijn verwerkersovereenkomsten gesloten om de gegevens zo goed mogelijk te beschermen.

#### **ARTIKEL 9 – Zorgplicht voor eigendommen**

1. Het Artrose Centrum Nederland dient maatregelen te treffen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen.
2. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.
3. Het Artrose Centrum Nederland is niet aansprakelijk voor schade aan en/of diefstal van uw eigendommen, wanneer maatregelen als bedoeld in artikel 10 lid 1, getroffen zijn .
4. Opdrachtgever en cliënt verklaren met zorg om te gaan met de eigendommen van het Artrose Centrum Nederland.
5. Opdrachtgever en cliënt zijn zich bewust dat technische apparatuur, welke gevoelig zijn voor magnetische straling (telefoon, creditcard, e.d.), buiten bereik van het apparaat gehouden dienen te worden.

#### **ARTIKEL 10 – Informatie- en medewerkingplicht**

1. De cliënt geeft de behandelaar, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs.

## **ARTIKEL 11 – Betaling**

1. Opdrachtgever is zich bewust dat de behandelingen van het Artrose Centrum Nederland niet binnen de zorgverzekering vallen en voor eigen rekening komen. De tarieven worden voorafgaand aan de behandeling met de cliënt besproken. De financiële afhandeling vindt voor aanvang van de eerste behandeling plaats.
2. Voorafgaand aan de eerste behandeling dient het gehele bedrag van de totale behandelsessie voldaan te worden.

## **ARTIKEL 12 – Aansprakelijkheid behandelaar**

1. De behandelaar is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de cliënt lijdt als gevolg van een aantoonbare tekortkoming van de behandelaar in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.

## **ARTIKEL 13 – Klachtenregeling**

1. De behandelaar beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de klachtenfunctionaris nadat de opdrachtgever en/of cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de behandelaar ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de behandelaar per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

## **ARTIKEL 14 – Afwijking**

1. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de behandelaar en de opdrachtgever worden vastgelegd. De behandelaar draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de cliënt een afschrift daarvan.