

## 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, de ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een cliënt jonger dan 16 jaar.

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

*Behandelaar:* de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

*Behandelingsovereenkomst:* de overeenkomst voor een geneeskundige behandeling waarbij de behandelaar zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen 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 van geneeskundige handelingen.
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, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en tijdstip(pen) en wijze van betaling;
  - d) het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling;
  - e) de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
  - f) de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
  - g) als van toepassing: welke behandelaar(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken;
  - h) de informatie/instructies voor de cliënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling;

- i) 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;
  - j) de bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden;
  - k) deze Algemene Voorwaarden.
  - l) Het privacy beleid
3. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van zestien jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de cliënt.
  4. De opdrachtgever van een minderjarige cliënt is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.

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 vallen, een geldig bewijs te overleggen waaruit blijkt dat hij tegen ziektekosten verzekerd is.

#### **ARTIKEL 4 – Resultaten**

Opdrachtgever en 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.

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

1. De behandelaar kan de behandelingsovereenkomst opzeggen wanneer hij daar gewichtige redenen voor heeft
2. Als de behandelaar de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de behandeling niet kan worden uitgesteld, zorgt de behandelaar voor adequate vervanging indien mogelijk.
3. De cliënt kan de behandelingsovereenkomst na het starten van de eerste behandeling niet kosteloos opzeggen.
4. 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.
5. 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 aangegane behandelsessie.
6. Alvorens de eerste behandeling gestart is kan de cliënt wegens gewichtige redenen, waar mogelijk, de behandelsessie kosteloos verplaatsen.
7. 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.
8. 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.
2. De behandelaar maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van apparatuur die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.
3. De behandelaar zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De behandelaar zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de cliënt bespreken.

## **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 hulpverlener 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 verstrekt zonder de instemming van de cliënt geen gegevens aan derden.
2. Voor zover de wet niet anders bepaalt, vindt verstrekking van gegevens en inzage aan een derde slechts plaats voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
3. Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet:
  - a) degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst als de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b) de ouders die het gezag over de cliënt uitoefenen of zijn voogd, indien van hen toestemming is vereist, voor zover de verstrekking van gegevens en inzage niet in strijd komt met de zorg die een goed hulpverlener in acht moet nemen.

## **ARTIKEL 9 – Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek**

1. In afwijking van het vorige artikel kunnen zonder toestemming van de cliënt voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid aan een ander desgevraagd gegevens of inzage in de bescheiden worden verstrekt als:
  - a) het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zulke waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt niet onevenredig wordt geschaad, of
  - b) het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de behandelaar ervoor zorg heeft gedragen dat de gegevens zo worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen wordt voorkomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verstrekking van gegevens of inzage in de bescheiden is alleen mogelijk als:
  - a) het onderzoek een algemeen belang dient en niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en
  - b) voor zover de cliënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking of inzage.
3. Van een verstrekking van gegevens of inzage als bedoeld in dit artikel wordt door de behandelaar aantekening gemaakt in het dossier.

## **ARTIKEL 10 – 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 11 – Informatie- en medewerking plicht**

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 12 – 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 zijn vastgesteld op basis van de officiële behandelvergoedingen van de gezondheidszorg. 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 13 – Aansprakelijkheid behandelaar**

1. De behandelaar is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de cliënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de behandelaar in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.
2. Als de cliënt overlijdt door een tekortkoming van de behandelaar dan is deze aansprakelijk voor de vergoeding van schade als bedoeld in artikel 6:108 BW die de nabestaanden lijden als gevolg van dit overlijden.

## **ARTIKEL 14 – Aansprakelijkheid cliënt**

1. De cliënt is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de behandelaar lijdt als gevolg van een tekortkoming van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
2. Als de cliënt aantoonbaar en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid behalve voor zover er sprake is van een voordeel als bedoeld in artikel 6:78 BW.

## **ARTIKEL 15 – Klachtenregeling**

1. De behandelaar beschikt over een voldoende bekend gemaakte 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 behandelaar 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 16 – 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.

## **ARTIKEL 17 – Privacy**

1. De behandelaar hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de cliënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Zonder toestemming van de cliënt voert de behandelaar geen verrichtingen uit aan of met persoonsgegevens als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de patiënt.
3. De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. degene die voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de behandelaar, de ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een cliënt jonger dan 16 jaar (artikel 1).