

1. Inleiding / juridisch kader

Vanaf het moment dat de cliënt een afspraak maakt met Praktijk VoetflexPlus is er sprake van een behandelingsovereenkomst tussen Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 VoetflexPlus.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts tussen de cliënt en Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus:** de Praktijk VoetflexPlus, te weten de praktijk voor Voetreflex/reflexzone therapie van Steve Hay.
- **Cliënt:** de persoon aan wie door Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 Voetreflex/Reflexzone therapie 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 Voetreflex/Reflexzone therapie
- **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 VoetflexPlus 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 bevattingsvermogen van de cliënt.

4. Werkwijze

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

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

Praktijk VoetflexPlus stelt in samenspraak met de cliënt een behandelplan op voor een aantal consulten. Dit plan kan worden bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht.

De cliënt verstrekt Praktijk VoetflexPlus alle voor de administratie benodigde gegevens.

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

Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus levert zorg en adviezen met inachtneming van de geldende normen en richtlijnen voor Voetreflex/Reflexzone Therapie zoals deze onder anderen zijn vastgelegd in de het beroepsprofiel en beroepscompetentieprofiel voor Voetreflexzone Therapie.

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

6. Tarief en voorwaarden

Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus zorgt ervoor dat de cliënt voorafgaand aan een consult tijdens een telefonisch gesprek en/of de kosten- en vergoedingenpagina op de website kan weten welke tarieven gelden. Alleen indien en voor zover het gaat om diensten aan ondernemers reikt Praktijk (.) 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 Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus voor ieder consult direct na afloop daarvan contant/middels een pintransactie/via een Tikkie/op rekening.

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

Indien Praktijk VoetflexPlus 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 Praktijk VoetflexPlus aangegeven bankrekening.

8. Verhinderung

Indien de cliënt verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip op het praktijkadres aanwezig te zijn, moet Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus geeft, dan wel geen zodanig bericht geeft, is Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 VoetflexPlus zijn naar hun aard resultaat gericht, echter zonder dat resultaat te garanderen. Praktijk VoetflexPlus sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiend uit of verband houdende met de opvolging door de cliënt van door Praktijk VoetflexPlus verstrekte adviezen, tenzij sprake is van verwijtbare opzet of grove schuld van de kant van Praktijk VoetflexPlus. Indien de cliënt onvolledige of onjuiste informatie heeft verstrekt, kan dat nooit leiden tot enige aansprakelijkheid voor Praktijk VoetflexPlus.

11. Vergoeding door verzekeraars

Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 (.) 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 VoetflexPlus kunnen niet aan Praktijk VoetflexPlus worden tegengeworpen.

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

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

Praktijk VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 VoetflexPlus in aanvulling op bovenstaande onverwijld de Inspectie Gezondheidszorg geïnformeerd.

15. Beëindiging van de behandelingsovereenkomst

Praktijk VoetflexPlus 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 1 werkdagen vóór de gemaakte afspraak aan Praktijk VoetflexPlus te laten weten.

Praktijk VoetflexPlus kan een reeds afgesproken consult of behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen vanwege gewichtige redenen. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien in redelijkheid van VoetflexPlus 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 VoetflexPlus 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 Voetreflex/Reflexzone therapie consult gaat vallen.

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