



## Algemene voorwaarden

### 1. Begrippen

In deze overeenkomst dient te worden verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: Praktijk Shanti, gevestigd te Pijnacker, KVK-nummer 95333584. De zorg wordt uitgevoerd door Chantal Plugge, natuurlijk persoon, holistisch therapeut.
- b. Patiënt/cliënt: natuurlijk persoon die zorg afneemt bij Praktijk Shanti.
- c. Partijen: zorgaanbieder en patiënt/cliënt samen.
- d. Consult: een reikibehandeling of een bodyscan (bestaande uit een meting, analyse, advies en behandeling) met het Global Diagnostics-apparaat van Vitatec.

### 2. Toepasselijkheid

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen waarbij Praktijk Shanti is betrokken.
- b. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig voor zover deze afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen overeen zijn gekomen.
- c. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de patiënt/cliënt of anderen is nadrukkelijk uitgesloten.

### 3. Totstandkoming en duur van de overeenkomst

- a. De overeenkomst komt tot stand door een schriftelijke bevestiging van de afspraak voor een consult door de zorgaanbieder.
- b. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van een traject c.q. een losse behandeling.
- c. Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst kan schriftelijk plaatsvinden met wederzijds goedvinden van partijen.
- d. De zorgaanbieder verwijst de patiënt/cliënt door naar een collega-therapeut of arts indien de behandeling niet toereikend is of niet kan worden voortgezet wegens ziekte, overlijden of een aandoening van de zorgaanbieder.

### 4. Annulering

- a. Annulering of verplaatsing van een consult dient uiterlijk 24 uur vóór het afgesproken tijdstip te geschieden.
- b. Voor de annulering en verplaatsing van consulten gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
  - Een verzoek tot annulering of verplaatsing van het consult doet de patiënt/cliënt mondeling (bijvoorbeeld telefonisch) of schriftelijk (bijvoorbeeld per sms, WhatsApp of e-mail), waarbij het tijdstip van ontvangst bindend is. De patiënt/cliënt ontvangt een schriftelijke bevestiging van de annulering of verplaatsing.

- Bij tijdige annulering of verplaatsing van het consult (tot 24 uur voor aanvang van het consult) is de patiënt/cliënt geen kosten verschuldigd.

- Indien annulering of verplaatsing niet of te laat geschiedt, is de zorgaanbieder gerechtigd de kosten van het consult in rekening te brengen.

- Bij niet-tijdige annulering of verplaatsing van het consult (binnen 24 uur voor aanvang van het consult) is de patiënt/cliënt 100% van het bedrag voor de afspraak verschuldigd.

c. De zorgaanbieder is in redelijkheid gerechtigd een reeds geplande afspraak te wijzigen.

## **5. Overmacht**

a. Indien de zorgaanbieder haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen als gevolg van een oorzaak die haar niet kan worden toegerekend, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, door ziekte, een aandoening of omstandigheden in de privésfeer, worden de verplichtingen van de zorgaanbieder opgeschort tot het moment waarop zij in staat is die verplichtingen alsnog na te komen.

## **6. Facturering en betaling**

a. Alle prijzen zijn in euro's (€). Alle prijzen zijn inclusief btw/omzetbelasting.

b. De actuele prijs van een consult staat vermeld op de website [www.praktijkshanti.com](http://www.praktijkshanti.com).

c. De patiënt/cliënt dient de kosten van het consult binnen 14 dagen na factuurdatum aan de zorgaanbieder te betalen. Betaling geschiedt contant, via een betaalverzoek met QR-code of per IBAN-overschrijving. De patiënt/cliënt krijgt de factuur de dag van het consult toegestuurd via e-mail.

d. Bij overschrijding van de betalingstermijn van 14 dagen is de patiënt/cliënt in verzuim zonder dat daartoe ingebrekestelling is vereist. De patiënt/cliënt is met ingang van voornoemde datum over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

e. Bij niet betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum is de zorgaanbieder is gerechtigd incassomaatregelen te treffen dan wel deze uit te laten voeren door derden. Alle kosten die verband houden met deze vordering komen voor rekening van de patiënt/cliënt, zoals de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

f. Bij een betalingsachterstand is de zorgaanbieder gerechtigd verdere behandeling op te schorten totdat de patiënt/cliënt aan de betalingsverplichting heeft voldaan.

## **7. Geheimhouding, dossierbeheer en inzage**

a. De zorgaanbieder zal alle informatie betreffende de patiënt/cliënt die zij verkrijgt bij de uitvoering van haar diensten vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden ter hand stellen, behoudens voor zover zorgaanbieder daartoe verplicht is of toestemming heeft verkregen van de patiënt/cliënt.

b. De patiënt/cliënt wordt vooraf aan het consult geïnformeerd over de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens t.b.v. het consult en geeft hiervoor schriftelijk toestemming.

c. De zorgaanbieder is wettelijk verplicht tot dossiervoering. De zorgaanbieder verstrekt op aanvraag van de patiënt/cliënt inzage in het dossier. De patiënt/cliënt mag wijzigingen aanbrengen in het dossier en/of ervoor kiezen gegevens te laten vernietigen.

d. Het dossier blijft in eigendom van de zorgaanbieder en wordt 20 jaar na het laatste consult vernietigd.

e. De patiënt/cliënt is zelf verantwoordelijk is voor het verstrekken van de juiste informatie en gegevens tijdens het behandelingstraject en om zich in te zetten voor de verbetering van zijn/haar gezondheid.

## **8. Kwaliteitseisen**

a. De zorgaanbieder verleent goede zorg zoals bedoeld in artikel 2 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

b. De zorgaanbieder verstrekt patiënt/cliënt op diens verzoek informatie over de aangeboden zorg.

c. De zorgaanbieder is aangesloten bij branchevereniging Collectief Alternatieve Therapeuten (CAT), Geschillencommissie Alternatieve Therapeuten (GAT) en beroepsaansprakelijkheidsverzekering Beroepsverzekeraar Aanvullende Zorg (BAT).

d. Calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en ontslag wegens ernstig tekortschieten in het functioneren van de zorgaanbieder worden direct gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

e. Bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling maakt de zorgaanbieder melding bij Veilig Thuis.

## **9. Aansprakelijkheid**

a. Bij de uitvoering van de dienstverlening van de zorgaanbieder is sprake van een inspanningsverplichting.

b. De zorgaanbieder geeft op geen enkele wijze een (geneeskundige) garantie af noch is zij op enige wijze aansprakelijk voor (medische) complicaties die zich ten tijde dan wel na uitvoering van de dienstverlening bij de patiënt/cliënt voordoen, welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van de zorgaanbieder.

c. De zorgaanbieder is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade.

d. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de patiënt/cliënt door de zorgaanbieder mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.

e. De zorgaanbieder is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de kwaliteit en samenstelling van de door haar geadviseerde hulpstukken, supplementen, etc.

f. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor materiële schade die patiënt/cliënt geleden heeft door het bezoeken van de praktijk. Dit geldt tevens voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van materialen tijdens of na een bezoek aan Praktijk Shanti.

g. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van de zorgaanbieder beperkt tot het bedrag welke in rekening is gebracht aan de patiënt/cliënt, dan wel tot maximaal het bedrag dat door de door de zorgaanbieder afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt.

h. Praktijk Shanti heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bij Beroepsverzekeraar Aanvullende Therapeuten (BAT). Indien de zorgaanbieder aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van het BAT.

## 10. Toepasselijk recht en geschillen

- a. Op de dienstverlening van de zorgaanbieder is Nederlands recht van toepassing.
- b. Klachten van patiënt/cliënt dienen in eerste instantie met de zorgaanbieder te worden besproken. Partijen kijken of ze onderling tot een oplossing kunnen komen. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk (info@praktijkshanti.com) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht binnen 10 werkdagen met de patiënt/cliënt besproken. De afhandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd. De patiënt/cliënt ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.
- c. Zorgaanbieder is aangesloten bij Geschillencommissie Alternatieve Therapeuten (GAT). Indien het partijen niet lukt om samen tot een oplossing te komen, kan patiënt/cliënt zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van GAT. Deze procedure is te vinden op de website [www.gatgeschillen.nl](http://www.gatgeschillen.nl).
- d. Wanneer patiënt/cliënt een klacht indient bij GAT, informeert hij/zij de zorgaanbieder te allen tijde vooraf.