

Artikel 1. BEGRIPPEN

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Zorgaanbieder*: mevrouw M. Jansen-Meijer, Manueel Praktizijn®, handelend onder de naam 'Margriet, praktijk voor shiatsu- en massagetherapie'.
- b. *NVST*: Nederlandse Vereniging voor Soma Therapeuten. De NVST is een professionele beroepsvereniging voor therapeuten die met diverse manuele technieken op het lichaam werken.
- c. *Manueel Praktizijn®*: allround opgeleide therapeut lichaamsgerichte geneeswijzen met het diploma Manueel Praktizijn® (certificaten Klassieke Massage, Segmentale Massagetherapie, Shiatsu Ryoho, Voetreflexologie, Therapeutische Vorming en voltooid studievak Medische Basiskennis).
- d. *RBCZ*: Stichting Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg, een registratie- en certificeringsorganisatie voor op hbo-niveau opgeleide therapeuten die werkzaam zijn in de complementaire zorg.
- e. *BCZ® registertherapeut*: in het register van de RBCZ ingeschreven therapeut complementaire zorg (voldoet aan alle opleidingseisen en voorwaarden die door de RBCZ worden gesteld).
- f. *TCZ*: Stichting Tuchtrect Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg.
- g. *Cliënt*: natuurlijke persoon die een shiatsu- en/of massagebehandeling bij 'Margriet, praktijk voor shiatsu- en massagetherapie' afneemt.
- h. *Overeenkomst*: de overeenkomst tot een door de cliënt toegestane behandeling die de zorgaanbieder en de cliënt – na een intakegesprek – mondeling zijn aangegaan, waarbij de zorgaanbieder een inspanningsverplichting en de cliënt een medewerkingsverplichting aangaat.
- i. *Behandeling*: het, na toestemming van de cliënt, door de zorgaanbieder doen van onderzoek (met name rugdiagnostiek) en behandeling, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van de cliënt, waarbij de behandeling kan bestaan uit één specifieke behandelvorm (shiatsu, massagetherapie, DORN of voetreflexzonetherapie) of uit een combinatie van diverse technieken (ook buiten het opleidingsgebied van de Manueel Praktizijn®) waarvoor de zorgaanbieder is opgeleid).
- j. *Behandelsessie*: iedere sessie die deel uitmaakt van de overeengekomen behandeling.

Artikel 2. TOEPASSELIJKHEID EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten tussen de zorgaanbieder en de cliënt.
2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen door partijen uitsluitend worden ingeroepen wanneer zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De overeenkomst komt tot stand doordat de cliënt de door de zorgaanbieder aangeboden behandeling aanvaardt en daarmee aan de zorgaanbieder toestemming geeft deze behandeling uit te voeren.

Artikel 3. PLICHTEN VAN DE CLIËNT

1. De cliënt is verplicht de zorgaanbieder, zowel gevraagd als ongevraagd, alle voor de overeengekomen behandeling noodzakelijke informatie te verstrekken.
2. Wijzigingen ten aanzien van gezondheid, medicijngebruik, zorgverzekering, adres of telefoonnummer dient de cliënt zo spoedig mogelijk aan de zorgaanbieder door te geven.

Artikel 4. BETALINGEN

1. Betalingen aan de zorgaanbieder dienen door de cliënt direct na afloop van iedere behandelsessie te geschieden door contante voldoening met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel of door middel van een pintransactie via de betaalautomaat van de zorgaanbieder. In uitzonderingsgevallen – en alleen na toestemming van de zorgaanbieder – kan het verschuldigde bedrag binnen 8 dagen na de factuurdatum worden bijgeboekt op de door de zorgaanbieder aangegeven IBAN-rekening.
2. Na het verstrijken van de in de tweede volzin van lid 1 van dit artikel genoemde betalingstermijn is de cliënt in verzuim en staat het de zorgaanbieder vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast het factuurbedrag zal alsdan ook de wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeide kosten, waaronder ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten

laste van de cliënt. Indien de zorgaanbieder over moet gaan tot het nemen van invorderingsmaatregelen tegen een cliënt die in verzuim is, komen de kosten van buitengerechtelijke incasso ten belope van tenminste 15% van de desbetreffende vordering, vermeerderd met de verschotten, ten laste van de cliënt.

Artikel 5. VERGOEDINGEN DOOR ZORGVERZEKERAARS

1. De kosten van een shiatsutherapie of voetreflexzonetherapie, worden door de meeste zorgverzekeraars via een aanvullende verzekering geheel of gedeeltelijk vergoed. Of de cliënt recht heeft op een dergelijke vergoeding is afhankelijk van de door de cliënt afgesloten zorgverzekering. De zorgaanbieder staat daar volledig buiten.
2. De cliënt dient zich tijdig op de hoogte te stellen van zijn verzekeringsvorm en -voorwaarden en dient zich er tijdig van te vergewissen of en in welke mate de overeen te komen of overeengekomen behandeling door zijn zorgverzekeraar wordt vergoed.
3. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor enig verschil tussen de tussen de door hem bij de cliënt in rekening gebrachte behandelkosten en de dienaangaande door de cliënt van zijn zorgverzekeraar ontvangen of te ontvangen vergoedingen.

Artikel 6. AFSPRAKEN ANNULEREN

1. Indien de cliënt voor een afgesproken behandelsessie verhinderd is, dient deze de zorgaanbieder hiervan ten minste 24 uur tevoren op de hoogte te stellen, weekend- en feestdagen niet meegeteld. Een niet of niet tijdig geannuleerde behandelsessie wordt door de zorgaanbieder bij de cliënt in rekening gebracht.
2. Een annulering dient bij voorkeur telefonisch te geschieden. Bij een annulering via de telefoonbeantwoorder of de e-mail van de zorgaanbieder geldt het tijdstip van de ontvangst van het annuleringsbericht door de zorgaanbieder als tijdstip van de melding van de verhindering.
3. Bij het niet nakomen of niet tijdig annuleren van een afgesproken behandeling brengt de zorgaanbieder het voor de desbetreffende behandelsessie geldende tarief volledig bij de cliënt in rekening. De zorgaanbieder kan hiervan ten gunste van de cliënt afwijken, bijvoorbeeld in geval van plotselinge ziekte dan wel overmacht.
4. De zorgaanbieder heeft het recht een afgesproken behandelsessie te annuleren. Door plotselinge ziekte dan wel overmacht kan er sprake zijn van annulering op korte termijn. De zorgaanbieder zal alsdan zo spoedig mogelijk, in overleg met de cliënt, een nieuwe afspraak maken ter vervanging van de geannuleerde behandelsessie. De cliënt is, conform artikel 3 lid 2 van deze Algemene Voorwaarden, gehouden de zorgaanbieder te doen beschikken over zijn actuele adres- en telefoongegevens.

Artikel 7. AANSPRAKELIJKHEID

1. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor diefstal of vermissing van of schade aan goederen van de cliënt ontstaan op of nabij het praktijkadres van de zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder is, als lid van de NVST, collectief verplicht verzekerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid.
3. De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder voor schade voortvloeiende uit of verband houdende met het uitvoeren van de overeenkomst dan wel het verrichten van diensten is beperkt tot het bedrag waarop de door de zorgaanbieder gesloten aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak op een uitkering geeft, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
4. Alle aanspraken jegens de zorgaanbieder vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld binnen één jaar nadat de cliënt bekend was of redelijkerwijs had behoren te zijn met de feiten waarop de aanspraken zijn gebaseerd en in ieder geval vijf jaren te rekenen vanaf de datum van de laatste factuur voor de desbetreffende behandeling of dienst.

Artikel 8. KWALITEITSBELEID

1. De zorgaanbieder is lid van de NVST (lidnummer L2687) en is bij de RBCZ geregistreerd als BCZ® registertherapeut (registratienummer 107217R).
2. De kwaliteit en de professionaliteit van de leden van de NVST worden bevorderd, gestimuleerd en gehandhaafd door het kwaliteitsbeleid van de NVST. Na- en bijscholing, intervisie, visitatie en een klachtenregeling maken daar deel van uit. Voorts zijn de leden van de NVST collectief verplicht verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid en hebben zij een collectieve rechtsbijstandsverzekering.
3. De RBCZ hanteert strikte toelatingsvoorwaarden en stelt kwaliteitseisen op de gebieden van vakkennis, scholing, ervaring, praktijkvoering en zorgvuldig handelen. Iedere BCZ® registertherapeut wordt hierop periodiek getoetst. Voorts is de zorgaanbieder, als BCZ® registertherapeut, gebonden aan de Klachtenregeling van de RBCZ en onderworpen aan het onafhankelijk tuchtrecht van de TCZ.

Artikel 9. KLACHTENREGELINGEN EN TUCHTRECHT

1. De zorgaanbieder spant zich in de cliënt zo goed mogelijk te behandelen en te bejegenen. Heeft de cliënt desalniettemin klachten dienaangaande, dan dient de cliënt deze allereerst voor te leggen aan en te bespreken met de zorgaanbieder.
2. Wanneer de klacht op de in lid 1 van dit artikel genoemde wijze niet of niet geheel het door de cliënt gewenste resultaat heeft opgeleverd, kan deze alsnog een klacht indienen bij de NVST of bij de RBCZ. De zorgaanbieder neemt deel aan de klachten- en geschillenregeling van de NVST. De NVST heeft de klachtenbehandeling uitbesteed aan [Quasir](#) en de geschillenregeling bij [Zorggeschil](#). Tevens is de zorgaanbieder gebonden aan de Klachtenregeling van de RBCZ. Op de websites van de NVST (<https://www.nvst.nl/klachtenformulier/>) en van de RBCZ (www.rbcz.nu) treft u hierover informatie aan.
3. Wanneer de cliënt van mening is dat de zorgaanbieder een tuchtrechtelijk verwijt valt te maken, kan deze een tuchtklacht indienen bij de RBCZ. De zorgaanbieder is, als BCZ® registertherapeut, onderworpen aan het – bij TCZ ondergebrachte – onafhankelijk tuchtrecht van de RBCZ. Op de website van de TCZ (www.tcz.nu) treft u hierover informatie aan.

Artikel 10. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUM

1. Op de rechtsverhouding tussen de zorgaanbieder en zijn of haar cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake van of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter te Noord-Nederland locatie Groningen.

EINDE DOCUMENT