

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## HME Orthokliniek

Gedeponeerd 24 november 2016 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

### Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Kliniek: HME Orthokliniek BV
- b. Overeenkomst: alle door de Kliniek met een Patiënt gesloten Overeenkomsten betreffende een behandeling. Ingeval van minderjarigheid van de Patiënt geldt de Overeenkomst tussen de Kliniek en de Ouders.
- c. Patiënt: de persoon die met de Kliniek een Overeenkomst sluit.
  - a. Minderjarige: Zij die de leeftijd van achttien jaren niet hebben bereikt.
  - b. Meerderjarige: Zij die de leeftijd van achttien jaren hebben bereikt
- d. Ouders: De ouder(s) of voogd die het gezag over de minderjarige Patiënt mogen en moeten uitoefenen zoals geregeld in Boek 1, titel 14 van het Burgerlijk Wetboek.
- e. Behandeling: alle medische behandelingen die in de Kliniek worden uitgeoefend, in het bijzonder Complementaire behandelingen.
- f. Complementaire behandelingen: Complementaire geneeswijze is een behandel- of onderzoeksmethode waarvoor geen algemeen aanvaard wetenschappelijk bewijs van geneeskundige effectiviteit geleverd is. HME Orthokliniek past complementaire geneeswijze toe in overeenstemming met de richtlijn van KNMG (1 april 2008) “de arts en niet- reguliere behandelwijzen”. Dit houdt in dat HME Orthokliniek werkt conform het best beschikbare wetenschappelijk bewijs, rekening wordt gehouden met de wensen van de patiënt en de ervaringen van de arts met de toepassing van complementaire geneeskunde. HME Orthokliniek zal niet voorbij gaan aan reguliere behandelingen en/of onderzoeksmethoden en zorgen dat de patiënt geen schade oploopt.
- g. Informed consent: HME Orthokliniek zal bij de toepassing van complementaire geneeskunde tussen HME Orthokliniek en de patiënt een zogenoemde informed consent verklaring opstellen, welke onderdeel uit maakt van de overeenkomst tussen partijen.
- h. Consult: Een afspraak om een arts van de Kliniek te spreken met als doel om een behandeling te ondergaan of een second opinion te vragen.

- i. Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan: per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
- j. Familieleden tot in de 2e graad: echtgenoot/echtgenote, de persoon met wie de verzekerde duurzaam samenleeft in feite of in rechte, elke andere persoon deel uitmakend van het gezin, (schoon)ouders, kinderen, (schoon)broers, (schoon)zusters, grootouders en kleinkinderen.
- k. Ziekte: een verslechtering van de gezondheid die de uitvoering van de behandeling op dat moment medisch gezien onmogelijk maakt.
- l. Ongeval: een plotselinge gebeurtenis waarvan de oorzaak buiten het organisme van de verzekerde ligt en die een lichamelijk letsel veroorzaakt, vastgesteld door een erkend geneesheer, die de uitvoering van de behandeling medisch gezien de eerste drie maanden onmogelijk maakt.

#### **Artikel 1: Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Kliniek met Patiënt gesloten Overeenkomsten, voor zover deze werkzaamheden binnen het kader van de Kliniek worden uitgeoefend.
2. HME Orthokliniek en daaraan verbonden medewerkers informeren de Patiënt op het bestaan en het van toepassing zijn van deze algemene voorwaarden op de te sluiten Overeenkomsten. Op verzoek van de Patiënt zijn de algemene voorwaarden te allen tijde verkrijgbaar en worden zij desgewenst kosteloos aan hem toegezonden.
3. Andersluidende voorwaarden maken alleen deel uit van de tussen partijen gesloten Overeenkomst indien en voor zover beide partijen zulks uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Meer specifiek de informed consent verklaring bij de toepassing van complementaire behandelingen.
4. Het door de Patiënt invullen van de vragenlijst, zonder tegenspraak accepteren en behouden van een afspraakbevestiging, waarop naar deze voorwaarden is verwezen, geldt als instemming met de toepassing van de algemene voorwaarden.
5. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet en kan alleen schriftelijk tussen partijen worden overeengekomen.
6. Aanvullingen of wijzigingen op de algemene voorwaarden of anderszins wijzigingen of aanvullingen op de Overeenkomst worden eerst na schriftelijke of mondelinge overeenstemming bindend.

## Artikel 2: Overeenkomsten

1. Overeenkomsten kunnen zowel mondeling als schriftelijk tot stand komen.
2. Mondelinge afspraken binden de Patiënt eerst nadat deze door de Kliniek zijn bevestigd door middel van een afspraakbevestiging.
3. De afspraakbevestiging wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk 24 uur voor de behandeling verzonden.
4. De Patiënt is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van de afspraakbevestiging tot controle ervan over te gaan. U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid van uw gegevens.

## Artikel 3: Legitimatie en toestemming

1. Minderjarige Patiënt:
  - a. Bij de behandeling dienen in principe beide ouders van de Patiënt aanwezig te zijn. Eén van de ouders is voldoende mits HME Orthokliniek overtuigd is dat de andere ouder instemt met de behandeling, bijvoorbeeld door een schriftelijke verklaring van de andere ouder. De Kliniek gerechtigd de Overeenkomst op te schorten indien aan deze voorwaarde niet is voldaan.
  - b. Elke Patiënt en diens beide ouders dienen zich op eerste verzoek van de Kliniek te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan de Patiënt en zijn beide ouders desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de Kliniek gerechtigd de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden.
  - c. Voor complementaire behandeling/onderzoeksmethoden dienen beide ouders van de Patiënt de verklaring “informed consent” te ondertekenen. Bij weigering is de Kliniek gerechtigd de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden.
2. Meerderjarige Patiënt
  - a. Elke Patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van de Kliniek te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een Patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de Kliniek gerechtigd de Overeenkomst op te schorten.
  - b. Voor de behandeling dient elke Patiënt de verklaring “informed consent” te ondertekenen. Bij weigering is de Kliniek gerechtigd de Overeenkomst op te schorten en/of te ontbinden.
  - c. Elke Patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van de Kliniek een geldig bewijs van zijn zorgverzekering te overleggen. De verzekeringspas, die op de behandelafpraak geldig is, is voldoende.

#### **Artikel 4: Annulering en opschorting**

1. Consulten die 24 uur of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd of zonder dat de Patiënt verschijnt niet worden afgezegd, wordt beschouwd als verzuim.
2. De Patiënt dient ruim op tijd aanwezig te zijn voor de afspraak in de Kliniek. Indien de Patiënt later dan een kwartier na aanvang van de geplande afspraak in de Kliniek verschijnt, wordt dit beschouwd als verzuim.
3. Behoudens tegenbewijs strekt in deze de Kliniekadministratie tot het volledige bewijs dat een zodanige afspraak gemaakt was.
4. Bij verzuim van een consult, intake of een behandeling wordt minimaal 75% van het daarvoor geldende tarief in rekening gebracht.
5. In uitzondering op lid 1, heeft de Patiënt het recht om de afspraak op te schorten door één van de hiernavolgende redenen:
  - a. indien Patiënt meerderjarig is: overlijden, ziekte of ongeval met levensgevaar of hospitalisatie van een familielid tot in de 2e graad waarbij de aanwezigheid van de Patiënt vereist is;
  - b. indien Patiënt minderjarig is: overlijden, ziekte of ongeval met levensgevaar of hospitalisatie van een familielid tot in de 2e graad waarbij de aanwezigheid van één van de ouders van de Patiënt vereist is;
  - c. In uitzondering op onder a, heeft de Patiënt het recht om de afspraak te annuleren bij overlijden of ongeval van de Patiënt.
6. De arts van de Kliniek kan tijdens de behandeling besluiten om op medische gronden de Overeenkomst op te schorten of te ontbinden. Indien de Kliniek om medische gronden de behandelafspraken annuleert dan worden er consultkosten voor behandeling in rekening gebracht.
7. Opschorting of ontbinding van de Overeenkomst is mogelijk, indien de Patiënt en/of de meegekomen familie en kennissen zich onbehoorlijk of onheus gedragen jegens de Kliniek, haar medewerkers, de aldaar werkzame vrijwilligers en/of jegens medepatiënten en diens familie en kennissen aanwezig in de Kliniek. Bij een opzegging zijn de kosten voor behandeling voor rekening van de Patiënt.
8. Indien na een opschorting zoals opgesomd onder lid 5, 6 en 7 van dit artikel een annulering volgt, worden alsnog kosten in rekening gebracht zoals geregeld in lid 4 van dit artikel.

## Artikel 5: Tarieven

1. De Kliniek behoudt zich het recht om zonder nadere kennisgeving de tarieven voor de behandeling te wijzigen. De nieuwe tarieven gelden vanaf het moment van bekendmaking, zie hiervoor onze tarievenlijst op website [www.orthokliniek.nl](http://www.orthokliniek.nl) of [www.hme-orthokliniek.nl](http://www.hme-orthokliniek.nl) of het exemplaar bij het secretariaat. Elke patiënt wordt gewezen op de tarievenlijst beschikbaar in de wachtruimte/receptie en op internet.
2. Mocht op een behandeling of andere dienstverlening wettelijke prijsvoorschriften van toepassing zijn, dan geschiedt de prijsstelling in overeenstemming met de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan.
3. De op dat moment geldende tarieven worden altijd tijdens de mondelinge of schriftelijke Overeenkomst vermeld. Naar beste weten zal HME Orthokliniek de patiënt informeren over de geraamde kosten voor de behandeling, maar het blijft een inschatting.

## Artikel 6: Betaling

1. Behoudens uitzonderingen dient de Patiënt de betaling van de factuur na de behandeling contant of met PIN te voldoen. Ingeval een uitzondering is gemaakt dient de patiënt zich aan de betalingsvoorwaarden te houden, namelijk betaling dient binnen 14 dagen te geschieden op het rekeningnummer dat op de factuur is opgenomen. Wij rekenen eveneens 7,50 euro administratiekosten.
2. Eventuele bijdragen van de zorgverzekeraars in de behandeling dient Patiënt zelf te declareren, evenals dat de Patiënt zelf verantwoordelijk is om zich te informeren over de bijdrage van de zorgverzekeraar in de kosten van het consult. Dit om teleurstellingen te voorkomen.
3. Indien de factuur na het verstrijken van de in lid 1 van dit artikel vermelde termijn niet volledig is betaald geldt:
  - a. voor rekening van de Patiënt komen voorts alle door de Kliniek te maken kosten in verband met de invordering, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten.
  - b. zal de Patiënt aan de Kliniek een vertragsrente verschuldigd zijn ter grootte van 2% per maand cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden in deze als volle maanden aangemerkt;
  - c. zal de Patiënt, na daartoe door de Kliniek te zijn aangemaand, ter zake van buitengerechtelijke kosten minimaal verschuldigd zijn 15% van de som van de hoofdsom en de vertraging rente met een absoluut minimum van € 150,00;
  - d. heeft de Kliniek het recht, voor elke aan de Patiënt verzonden betalingsherinnering, aanmaning e.d., een bedrag van ten minste € 20,00 ter zake administratiekosten bij de Patiënt in rekening te brengen. De Kliniek zal dit in de Overeenkomst en/of op de factuur vermelden.

- e. ingeval van gerechtelijke interventie komen naast de buitengerechtelijke kosten tevens de proceskosten voor rekening van de Patiënt.
- f. voor zover de Kliniek gehouden is tot betaling van omzetbelasting over de invorderingskosten, worden vermelde invorderingskosten daarmee verhoogd.

#### **Artikel 7: Informatie & Medewerking**

1. De Patiënt dient HME Orthokliniek op de hoogte te brengen en te houden van relevante en complete informatie, welke van invloed is op het aangaan, voortzetten, staken en aanpassen van de behandeling alsmede het mitigerend kunnen optreden in geval zich een (vermeend) schade toebrengend feit optreedt, zowel in het belang van de Patiënt als andere belanghebbenden.
2. Indien zich een (vermeend) schade toebrengend feit voordoet waarvan HME Orthokliniek redelijkerwijze niet op de hoogte kan zijn, is Patiënt verplicht dit onverwijld, maar uiterlijk binnen 48 uur, aan HME Orthokliniek mede te delen opdat er mitigerende maatregelen kunnen worden getroffen. Mocht het redelijkerwijze niet mogelijk zijn binnen deze termijn te reageren, dan dient de Patiënt HME Orthokliniek te informeren zo spoedig mogelijk wanneer zich deze mogelijkheid voordoet.
3. De Patiënt is verplicht HME Orthokliniek na beëindiging van de overeenkomst te informeren over eventuele schade toebrengende feiten, welke in een redelijke termijn nadien zijn opgetreden of waarvan het vermoeden bestaat dat deze zijn opgetreden.
4. HME Orthokliniek hecht er grote waarde aan informatie tussen zorgverleners uit te wisselen. Indien de Patiënt geen toestemming geeft om informatie op te halen, uit te wisselen dan wel collegiaal te overleggen met huisarts en/of medisch specialist, dan heeft HME Orthokliniek het recht op de overeenkomst niet aan te gaan, eventueel op te schorten en/of te ontbinden. Op het informed consent wordt deze weigering schriftelijk vastgelegd.

#### **Artikel 8: Onderzoek, reclames**

1. Betreffende de klachtenregeling verwijzen wij naar het separate document Klachtenregeling, welke onverminderd deel uitmaakt van deze algemene voorwaarden. De klachtenregeling kunt u vinden op de website [www.orthokliniek.nl](http://www.orthokliniek.nl) of [www.hme-orthokliniek.nl](http://www.hme-orthokliniek.nl) of kunt u bij het secretariaat inzien.
2. Indien een klacht gegrond is, zal de Kliniek een passende oplossing bieden in de vorm van restitutie van de kosten van het consult dan wel de behandeling alsnog verrichten zoals is overeengekomen. Indien het alsnog verrichten van de behandeling niet meer mogelijk of zinvol is, zal de Kliniek slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 8.

## Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. Indien zich bij de behandeling, waaronder tevens te rekenen het niet, niet volledig of niet tijdig uitvoeren van een behandeling, een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van HME Orthokliniek leidt, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Gegevens betreffende de aansprakelijkheidsverzekering zijn op verzoek beschikbaar.
2. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de aansprakelijkheidsverzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat HME Orthokliniek in het betreffende dossier aan honorarium in rekening heeft gebracht en door de opdrachtgever is betaald, met een maximum van EUR 15.000.
3. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan. Mocht het onduidelijk zijn wanneer het schadeveroorzakend feit zich heeft voorgedaan, dan geldt als aanvang termijn de dag waarop het eerste consult plaatsvond.
4. De Kliniek is echter nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van het door Patiënt niet nakomen van haar verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden en meer specifiek, zoals opgenomen in artikel 7 van deze algemene voorwaarden. Voorts vrijwaart Patiënt de Kliniek voor vorderingen van derden wegens schade die op een of andere wijze hiervan het gevolg is.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de kliniek of zijn ondergeschikten.
6. De Kliniek is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van niet-personeel.
7. De Kliniek zal alles doen wat in haar vermogen ligt om aan Patiënt toebehorende, opgeslagen data, materiaal en/of gegevens te beveiligen, doch de Kliniek aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het eventuele verlies van deze data, materiaal en/of gegevens.
8. De Kliniek is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of vernietiging van voorwerpen, materialen of gegevens, die aan haar/hen voor, door of namens Patiënt ter beschikking zijn gesteld. Dit geldt eveneens indien materialen of gegevens beschadigd raken of verloren gaan tijdens transport of verzending van materiaal of gegevens.
9. De Kliniek is niet aansprakelijk voor schade in verband met het niet nakomen van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een niet toerekenbare tekortkoming. Van een niet toerekenbare tekortkoming is onder meer sprake indien de Kliniek niet in staat is haar verplichtingen jegens Patiënt na te komen als gevolg van een niet toerekenbare tekortkoming van derden van wiens hulp de Kliniek gebruik maakt bij de uitvoering van de Overeenkomst, of als gevolg van een tekortkoming

van leveranciers, koeriers, of post- en/of telecommunicatiediensten.

#### **Artikel 10: Geheimhouding en privacy**

1. De Kliniek verplicht zich tot geheimhouding van de persoonlijke en medische gegevens van het voor Patiënt verrichte onderzoek en behandeling en zal deze niet ter kennis brengen van derden, anders dan als gevolg van wettelijke verplichting of rechterlijk bevel.
2. Patiënt verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van de Kliniek of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de Kliniek is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. Betreffende het privacyreglement verwijzen wij naar het separate document Privacyregeling, welke onverminderd deel uitmaakt van deze algemene voorwaarden. De Privacyregeling kunt u vinden op de website, [www.orthokliniek.nl](http://www.orthokliniek.nl) of [www.hme-orthokliniek.nl](http://www.hme-orthokliniek.nl) of kunt u bij het secretariaat inzien.

#### **Artikel 11: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.**

1. Ingeval van (aanvraag van) (voorlopige) surseance van betaling, (aanvraag van) faillissement van de Patiënt of de Kliniek, zullen alle Overeenkomsten tussen partijen van rechtswege worden ontbonden.
2. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel doet niet af aan de overige rechten van de Kliniek op grond van de wet en de Overeenkomst.
3. Indien zich een gebeurtenis voordoet als bedoeld in lid 1 van dit artikel zijn respectievelijk (i) alle vorderingen van de Kliniek op de Patiënt uit hoofde van de betreffende Overeenkomst(en) en (ii) alle vorderingen van de Kliniek op de Patiënt onmiddellijk en in het geheel opeisbaar en is de Kliniek gerechtigd de dienstverlening te staken.

#### **Artikel 12: Overmacht**

1. Indien nakoming van datgene waartoe de Patiënt krachtens de met de Kliniek gesloten Overeenkomst is gehouden niet mogelijk is en zulks te wijten is aan een niet toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Patiënt of de Kliniek, en/of aan de zijde van de voor uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden of toeleveranciers, dan wel in het geval zich een andere gewichtige reden voordoet, zijn de Patiënt en de Kliniek gerechtigd de tussen partijen gesloten Overeenkomst te ontbinden, dan wel de nakoming van diens verplichtingen gedurende een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.



2. Ingeval bovenbedoelde situatie intreedt wanneer de Overeenkomst ten dele is uitgevoerd, zijn partijen gehouden diens verplichtingen tot aan dat moment te voldoen.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van niet toerekenbare tekortkoming zullen onder meer - maar niet uitsluitend - worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, staking en uitsluiting door werklieden of dreiging van daarvan; bedrijfsstoringen door brand, ongeval of andere voorvallen en natuurverschijnselen, een en ander onverschillig of de niet of niet-tijdige nakoming plaatsvindt bij de Patiënt, de Kliniek, de toeleveranciers of derden die door de Kliniek voor de uitvoering van de verbintenis zijn ingeschakeld.

### **Artikel 13: Intellectuele eigendom en auteursrechten**

1. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde behoudt de Kliniek zich de rechten en bevoegdheden voor die Kliniek toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door de Kliniek verstrekte stukken, zoals adviezen, overeenkomsten, schetsen, instructies, brochures enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Patiënt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van de Kliniek worden veelevoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

### **Artikel 14: Overdracht rechten en verplichtingen**

Patiënt kan rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet anders dan na schriftelijke toestemming van de Kliniek aan derden overdragen.

### **Artikel 15: Wijziging Algemene voorwaarden**

1. HME Orthokliniek behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen
2. Wijzigen worden schriftelijk of elektronisch via de website ter kennis van de patiënt gebracht en treden één (1) maand na dagtekening van die bekendmaking in werking, tenzij in de bekendmaking anders is vermeld. Indien de patiënt niet binnen één (1) maand na dagtekening van de bekendmaking gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijziging in de voorwaarden, wordt de patiënt geacht de wijziging te hebben geaccepteerd. Indien de patiënt binnen één (1) maand na dagtekening van de bekendmaking gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijziging van de voorwaarden, vormt dat een grond voor ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 16: Toepasselijk recht/bevoegde rechter**

1. Op de tussen de Patiënt en de Kliniek gesloten Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De geschillen die uit de Overeenkomst voortvloeien, zullen eveneens naar Nederlands recht worden beslecht.
2. Alle geschillen zullen, voor zover niet anders door de wet dwingend voorgeschreven, bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank

*Deze voorwaarden zijn opgesteld op 24 november 2016 geldig voor onbepaalde tijd.*