

Artikel 1 **Wie zijn wij?**

- 1.1 HME Orthokliniek B.V., gevestigd aan de Schipholpoort 40 (2034 MB) in Haarlem en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67357881 en geregistreerd met AGB-codes 84057635 en 17255419.

Artikel 2 **Definities**

- 2.1 Met “wij”, “ons” en “kliniek” wordt bedoeld HME Orthokliniek B.V. als opdrachtnemer.
- 2.2 Met “u” en “uw” wordt bedoeld u als opdrachtgever en patiënt. In geval van een minderjarige patiënt die de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt is opdrachtgever de wettelijk vertegenwoordiger en is patiënt de minderjarige ten behoeve van wie de overeenkomst wordt afgesloten.
- 2.3 Met “patiënt” wordt bedoeld de persoon die onder onze behandeling is.
- 2.4 Met “partijen” wordt bedoeld de kliniek en de patiënt samen.
- 2.5 Met “overeenkomst” wordt bedoeld de tussen partijen gesloten behandelingsovereenkomst.
- 2.6 Met “wettelijk vertegenwoordiger” wordt bedoeld de met het gezag belaste ouder(s) of de voogd van de minderjarige patiënt.
- 2.7 Met “behandeling” wordt bedoeld iedere behandeling die in de kliniek wordt uitgevoerd, zoals preventief medisch onderzoek, screening van de gezondheid, verbetering van de vitaliteit, algemene geneeskunde, orthomoleculaire geneeskunde en natuurgeneeskunde.
- 2.8 Een “consult” is afspraak met uw behandelaar over het behandelplan of het advies.
- 2.9 Een “behandelafpraak” zijn de geplande geneeskundige handelingen, zoals bloedafname, infuus, injectie en dergelijke.
- 2.10 Met “informed consent” wordt bedoeld de verklaring waarmee u akkoord dient te gaan voor de start van een behandeling waarmee u onder meer aangeeft voldoende informatie te hebben ontvangen over de behandeling en de risico’s. U geeft in principe digitaal akkoord op de informed consent.
- 2.11 Onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden ook verstaan per e- mail.

Artikel 3 **Toepasselijkheid**

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die wij met u afsluiten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.2 Onze algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op onze website en liggen ter inzage bij de receptie van onze kliniek.
- 3.3 Wij mogen deze algemene voorwaarden op elk moment wijzigen. Wij zullen u vooraf schriftelijk informeren en de gewijzigde voorwaarden toesturen. Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de overeenkomst schriftelijk ontbinden binnen twee weken nadat wij u hebben geïnformeerd.
- 3.4 Als een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. In dat geval geldt datgene wat op wettelijke toelaatbare wijze het dichtst bij de strijdige bepaling komt en waarbij, voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
- 3.5 Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van een bepaling in deze algemene voorwaarden of als zich tussen ons een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan zullen de partijen in goed overleg schriftelijke afspraken maken.
- 3.6 Ook als wij niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangen, betekent dat niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat wij het recht verliezen om naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 3.7 Wij kunnen derden inschakelen bij de uitvoering van deze overeenkomst. De algemene voorwaarden gelden ook voor deze door ons ingeschakelde derden.

Artikel 4 **Totstandkoming van de overeenkomst**

- 4.1 De behandelingsovereenkomst komt tot stand doordat aan ons de opdracht verstrekt tot behandeling. U verstrekt onder meer de opdracht tot behandeling door telefonisch of online bij ons een afspraak te maken, wij deze afspraak schriftelijk aan u hebben bevestigd en u de afspraakbevestiging zonder tegenspraak heeft geaccepteerd onder de voorwaarden zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden.
- 4.2 De op een later moment ondertekende en eventueel op een later moment aangepaste informed consent wordt onderdeel van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 4.3 Aan een aanvaarding die afwijkt van ons aanbod zijn wij niet gebonden.
- 4.4 Ook zijn wij niet gebonden aan ons aanbod, als u redelijkerwijs had kunnen weten dat het aanbod of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.
- 4.5 Wij mogen een opdracht weigeren als wij van mening zijn dat wij, gezien onze competenties en ervaring, uw medische status, of het ontbreken van vertrouwen tussen partijen, u niet optimaal kunnen behandelen. Waar mogelijk, zullen wij u doorverwijzen

Artikel 5 Legitimatie en toestemming

- 5.1 Op ons verzoek moet u zich kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
- 5.2 Voor elke behandeling moet u toestemming geven. Daarnaast moet u voor de start van de behandeling een informed consent ondertekenen. Zo nodig bespreekt uw behandelaar samen met u de informed consent en vult deze aansluitend met uw goedkeuren in, waarna u zelf uw handtekening zet onder de informed consent ter goedkeuring.

Artikel 6 Wat mag u van ons verwachten?

- 6.1 Wij passen complementaire geneeswijze toe in overeenstemming met de richtlijn van KNMG "De arts en niet-reguliere behandelwijzen". Dit houdt in dat wij werken in overeenstemming met het best beschikbare wetenschappelijk bewijs en rekening houden met uw wensen. Wij geven geen garantie af voor het behalen van een bepaald resultaat.
- 6.2 Wij houden ons bij onze dienstverlening aan de verplichtingen op grond van de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- 6.3 Wij zijn aangesloten bij de artsenvereniging voor integrale geneeskunde (AVIG).
- 6.4 Wij zullen niet voorbijgaan aan reguliere behandelingen en/of onderzoeksmethoden.
- 6.5 Als wij op medische gronden een behandeling niet verantwoord achten, dan kunnen wij de behandeling opschorten. Wij gaan dan met u in gesprek over het vervolg.
- 6.6 Wij zullen u naar beste weten informeren over de geraamde kosten voor de behandeling.
- 6.7 Aan het einde van de behandeling wordt een eindconsult gehouden om de behandeldoelen en resultaten te evalueren.

Artikel 7 Wat verwachten wij van u?

- 7.1 U verstrekt tijdig gevraagd en ongevraagd alle relevante informatie die redelijkerwijs nodig is voor een goede dienstverlening door ons. U bent verplicht om ons de naam en contactgegevens van een contactpersoon op te geven. Als u dat niet doet of als dat niet mogelijk is, dan beschouwen wij uw huisarts als zodanig.
- 7.2 U houdt zich aan de richtlijnen voor de behandeling zoals wij aan u meegeven. Als u in strijd met deze richtlijnen naar een behandelafpraak komt, dan brengen wij de kosten die wij hebben gemaakt en nog moeten maken, bijvoorbeeld voor een infuus dat al is klaargemaakt, maar niet gebruikt kan worden, bij u in rekening.
- 7.3 U respecteert de privacy van de andere patiënten, de door hen meegenomen mensen en onze medewerkers. Het maken van foto's, film en geluidsopnamen van anderen is niet toegestaan. U mag voor persoonlijk gebruik een geluidsopname maken van het gesprek met ons, als u dat van tevoren duidelijk aangeeft.

- 7.4 U en de door u meegenomen personen gedragen zich respectvol en behoorlijk tegenover ons, onze medewerkers en onze andere patiënten en de door hen meegenomen personen. Mishandeling, (verbale) agressie en dergelijke worden niet geaccepteerd.
- 7.5 Het is niet toegestaan om tijdens uw afspraak onder invloed te zijn van alcoholhoudende dranken of geest beïnvloedende middelen. Uitgezonderd zijn middelen voorgeschreven door uw arts. Wapens en gevaarlijke voorwerpen zijn verboden en worden in beslag genomen.
- 7.6 In de situaties genoemd in de leden 7.3 en 7.4 mogen wij (het resterende deel van) de afspraak opschorten. De opgeschorte afspraak wordt volledig in rekening gebracht. De kosten van vernieling van onze eigendommen en eventuele andere kosten zullen op u worden verhaald.

Artikel 8 De minderjarige patiënt

- 8.1 In geval van een minderjarige patiënt wordt de informed consent ondertekend door:
 - a) de wettelijk vertegenwoordiger als de patiënt jonger dan 12 jaar is;
 - b) zowel de wettelijk vertegenwoordiger als de patiënt zelf als de patiënt 12 tot 16 jaar is;
 - c) de patiënt zelf als de patiënt 16 of 17 jaar is.
- 8.2 De wettelijk vertegenwoordiger moet bij de behandeling aanwezig zijn bij de patiënt jonger dan 16 jaar. In geval van een patiënt van 16 en 17 is de wettelijke vertegenwoordiger alleen aanwezig met toestemming van de patiënt.
- 8.3 In het geval dat twee ouders met het gezag zijn belast geldt aanvullend het volgende:
 - a) op ons eerste verzoek verstrekt u een recent uittreksel uit het gezagsregister;
 - b) beide ouders ondertekenen de informed consent;
 - c) beide ouders zijn in principe aanwezig bij de behandeling. Aanwezigheid van één ouder is toegestaan, mits wij overtuigd zijn dat de andere ouder ook met de behandeling instemt, bijvoorbeeld door een schriftelijke verklaring;
 - d) ouders stellen zich coöperatief en respectvol op, zowel naar ons en onze medewerkers als naar elkaar. Het belang van het kind staat altijd voorop;
 - e) ouders zullen elkaar actief informeren en allebei toestemming geven voor de behandeling en het delen van informatie door ons met de andere ouder;
 - f) wij maken geen aparte afspraken met de ouders, tenzij wij dat in het belang van het kind wenselijk achten;
 - g) het verzetten van een gezamenlijke afspraak kan alleen als beide ouders daarmee instemmen. Ook hierbij houden zij rekening met elkaars belangen en het belang van het kind.

Artikel 9 Afspraak en verhindering

- 9.1 Van elke gemaakte afspraak ontvangt u een schriftelijke afspraakbevestiging per email en/of per SMS.
- 9.2 U moet de afspraakbevestiging direct bij ontvangst controleren. U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid van uw gegevens.
- 9.3 U ontvangt 24 uur van tevoren een herinnering van de afspraak, tenzij u heeft aangegeven deze niet te willen ontvangen of als uw gegevens niet compleet zijn.
- 9.4 U kunt een afspraak tot uiterlijk 48 uur van tevoren kosteloos afzeggen. Als de afspraak binnen de 48 uur wordt gemaakt, dan is afzegging van de afspraak niet meer mogelijk.
- 9.5 In geval van overmacht kunt u een afspraak kosteloos verzetten, mits de overmacht door u kan worden aangetoond. U kunt hierbij denken aan ziekte van u of een naast familielid waarbij uw aanwezigheid vereist is, extreem slecht weer of pech onderweg. Onder overmacht valt in ieder geval niet het geen verlof kunnen krijgen, een file of het moeten ophalen van een kind.
- 9.6 Als u niet komt opdagen op de afspraak, meer dan 15 minuten te laat op de afspraak verschijnt of als u korter dan 48 uur van tevoren de afspraak afzegt of verzet en er is geen sprake van overmacht, dan brengen wij 75% van het afgesproken tarief in rekening met een minimum van 45 euro.

- 9.7 Het risico en de bewijslast voor het juist en tijdig afzeggen van de afspraak ligt bij u.

Artikel 10 Dossier en geheimhouding

- 10.1 Wij houden een dossier bij met betrekking tot uw behandeling.
- 10.2 Wij zijn verplicht uit hoofde van ons beroepsgeheim tot geheimhouding van uw persoonlijke en medische gegevens en zullen deze niet delen met derden, tenzij de wet of de bevoegde rechter ons tot iets anders verplicht, het delen noodzakelijk is voor goede zorg aan u of u ons hiervoor toestemming heeft gegeven via de informed consent of op een andere wijze.
- 10.3 Voor de verwerking van uw persoonsgegevens houden wij ons aan onze privacyverklaring. Deze kunt u vinden op onze website en ligt ter inzage bij de receptie van onze kliniek.

Artikel 11 Tarieven

- 11.1 Onze actuele tarieven publiceren wij via de tarievenlijst op onze website. De tarievenlijst ligt ook ter inzage bij de receptie van onze kliniek.
- 11.2 Wij mogen zonder nadere kennisgeving de tarieven voor onze behandelingen wijzigen. De nieuwe tarieven gelden vanaf het moment van bekendmaking.
- 11.3 Indien daartoe verplicht houden wij ons bij het vaststellen van ons tarief aan de van toepassing zijnde wettelijke prijsvoorschriften van onder meer de Nederlandse Zorgautoriteit.

Artikel 12 Betaling en facturering

- 12.1 Na afloop van elke afspraak maken wij direct een factuur op die u ter plekke contact of met PIN moet voldoen. U betaalt altijd rechtstreeks aan ons, ook als uw zorgverzekeraar een deel van de kosten aan u vergoedt. Wij sturen u de factuur digitaal toe.
- 12.2 In geval van een telefonische afspraak of een videoconsult ontvangt u van ons achteraf een digitale factuur. Ook kunnen wij in uitzonderingsgevallen met u afspreken dat u een afspraak op locatie achteraf betaald. U moet in deze gevallen binnen 7 dagen betalen op het rekeningnummer zoals opgenomen op de factuur. Wij kunnen 7,50 euro administratiekosten in rekening brengen.
- 12.3 U bent zelf verantwoordelijk voor het informeren bij uw zorgverzekeraar of zij de kosten (deels) vanuit de (aanvullende) zorgverzekering vergoeden. Met de ontvangen factuur kunt u in dat geval een declaratie indienen bij uw zorgverzekeraar. Wij adviseren u vooraf bij uw zorgverzekeraar te informeren of zij de kosten (deels) vergoeden om teleurstellingen te voorkomen.
- 12.4 Betaalt u niet of niet op tijd? Dan sturen wij u eerst een herinnering. Betaalt u dan ook niet, dan sturen wij een aanmaning en brengen daarbij een bedrag van 7,50 euro administratiekosten in rekening. Blijft betaling dan nog steeds uit, dan geven wij de vordering uit handen. U betaalt dan over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente, vanaf de vervaldag totdat u alles hebt betaald. Ook betaalt u voor de gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-)kosten die wij moeten maken overeenkomstig de wettelijke regeling.

Artikel 13 Overmacht

- 13.1 Overmacht ontslaat ons van de plicht tot nakoming van de overeenkomst, zonder dat er voor u een recht ontstaat op vergoeding van kosten, schade en rente. Met overmacht wordt bedoeld een situatie waarin het voor ons redelijkerwijs onmogelijk is of wij gehinderd worden om de overeenkomst uit te voeren zoals afgesproken, en ons daarvan geen verwijt te maken valt en ook niet anderszins voor onze rekening komt.
- 13.2 Voorbeelden van overmacht zijn ziekte, epidemie/pandemie, oorlog of daarop lijkende situaties, stroomstoring, extreme weersomstandigheden, brand, werkstaking in ons bedrijf of bij een van onze leveranciers, gewijzigde overheidsmaatregelen, extreme file of storingen van het openbaar vervoer, internetstoring, computerstoring en netwerkaanvallen.

- 13.3 Als sprake is van overmacht, dan zullen wij u zo snel mogelijk informeren. Zo mogelijk zullen wij een passende oplossing proberen te vinden. U blijft verplicht te betalen voor de het al uitgevoerde deel van de overeenkomst (zoals een consult, intake of behandeling die al heeft plaatsgevonden).

Artikel 14 Zorgplicht eigendommen

- 14.1 Ter voorkoming van schade of vermissing van uw eigendommen zullen wij maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn en van ons verwacht mogen worden.
- 14.2 U moet daarnaast ook zelf de nodige zorg in acht nemen om schade of vermissing van uw eigendommen te voorkomen.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

- 15.1 De bepalingen in deze overeenkomst hebben niet het doel de aansprakelijkheid van ons als zorgverlener ten opzichte van u te beperken of uit te sluiten.
- 15.2 Wij kunnen aansprakelijk zijn voor schade die u of, in geval van uw overlijden, uw nabestaanden lijden als wij zijn tekortgeschoten in de nakomen van onze verplichtingen en geen sprake is van overmacht.
- 15.3 Wij zullen u naar het beste kunnen adviseren en behandelen, maar u blijft zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die u maakt. Ook blijft u zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van de door u aan ons verstrekte informatie.
- 15.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt tijdens uw bezoek aan ons door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van derden.
- 15.5 In geval van opzet, bewuste roekeloosheid en grove nalatigheid van ons gelden de beperkingen uit de voorgaande twee leden niet.

Artikel 16 Opzegging

- 16.1 Wij kunnen de overeenkomst niet opzeggen, met uitzondering van gewichtige redenen. Waar mogelijk, zullen wij u doorverwijzen of uw huisarts informeren. Van een gewichtige reden kan sprake zijn als sprake is van een verandering in uw medische status, het vertrouwen tussen partijen of bij een van de partijen is komen te ontbreken én wij u daardoor niet (meer) optimaal kunnen behandelen. Waar mogelijk, zullen wij u doorverwijzen of uw huisarts informeren.
- 16.2 U kunt de behandelingsovereenkomst op elk moment opzeggen. U bent in dat geval verplicht de kosten te vergoeden die wij tot aan uw opzegging aantoonbaar hebben gemaakt.

Artikel 17 Opschorting en ontbinding

- 17.1 Onverminderd de wettelijke bepalingen over opschorting mogen wij de uitvoering van de overeenkomst opschorten als u uw verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, zoals:
- het niet, niet tijdig of niet volledig betalen;
 - de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie niet tijdig of niet behoorlijk verstrekken;
 - het niet nakomen van de verplichtingen uit de artikelen 5, 7 en 8.
- 17.2 Onverminderd de wettelijke bepalingen over ontbinding mogen wij de overeenkomst ontbinden als:
- u uw betaalafspraken ook na aanmaning niet nakomt;
 - u ook na opschorting uw verplichtingen niet nakomt;
 - u de verplichtingen uit de artikelen 7 en 8 niet nakomt en redelijkerwijs niet van ons kan worden gevraagd gezien de omstandigheden eerst tot opschorting over te gaan.
- 17.3 U blijft verplicht te betalen voor de het al uitgevoerde deel van de overeenkomst (zoals een consult, intake of behandeling die al heeft plaatsgevonden).

- 17.4 Partijen kunnen de overeenkomst ontbinden in geval van (aanvraag van) (voorlopige) surseance van betaling of (aanvraag van) faillissement van de andere partij. In dat geval zijn alle vorderingen over en weer direct opeisbaar.

Artikel 18 Klachten

- 18.1 Bij klachten over de dienstverlening of de factuur neemt u zo snel mogelijk schriftelijk contact op met ons. U beschrijft de klacht zo duidelijk mogelijk, zodat wij in staat zijn inhoudelijk te reageren en, als de klacht gegrond, een passende oplossing proberen te vinden.
- 18.2 Een klacht schort uw betalingsverplichting niet op.
- 18.3 U heeft het recht een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Quasir. Ook kan je terecht bij de geschillencommissie bij Stichting Zorggeschil. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar onze klachtenregeling. Deze kunt u vinden op onze website en ligt ter inzage bij de receptie van onze kliniek.

Artikel 19 Afsluitende bepalingen

- 19.1 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot, bepalingen betreffende geheimhouding en aansprakelijkheid.
- 19.2 Voor alle rechtsverhoudingen tussen de partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, geldt het Nederlands recht.
- 19.3 Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.
- 19.4 De Nederlandse rechter is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen.