



## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Artikel 1. Definities**

- a. Behandelaar: Sigrid Bakker;
- b. Cliënt: de natuurlijke persoon die om een of meerdere Diensten van de Behandelaar verzoekt voor zichzelf of voor zijn of haar paard of (huis) dier c.q. de natuurlijke persoon aan wie de Behandelaar Diensten verleent;
- c. Dienst: het verrichten van (be)handelingen door de Behandelaar.
- d. Praktijk: de (mobiele) behandelruimte van de Behandelaar, inclusief de wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Cliënt gebruik van maakt bij het afnemen van een Dienst van de Behandelaar;
- e. Vertegenwoordiger: de persoon of personen die de Cliënt vertegenwoordigt of vertegenwoordigen.
- f. Prijsopgave: de tarieven horende bij de beschikbare behandelingen ter uitvoering van de Dienst door de Behandelaar;
- g. Annulering: afzeggen van een reeds gemaakte afspraak met de Behandelaar voor de uitvoering van een Dienst door de Behandelaar;
- h. NGS: de (beroeps)vereniging "Nederlands Genootschap voor Sportmassage"
- i. WKKGZ: de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- j. AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming;

Algemene voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden, welke gelden tussen enerzijds de Behandelaar en anderzijds de Cliënt.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden**

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Dienst alsmede op de uitvoering en afhandeling van de Dienst door de Behandelaar.
2. Voordat de overeenkomst tot het verlenen van de Dienst door de Behandelaar wordt gesloten met de Cliënt, wordt de tekst van de Algemene Voorwaarden door de Behandelaar schriftelijk beschikbaar gesteld aan de Cliënt.
3. De Cliënt gaat met de Algemene Voorwaarden akkoord voor aanvang van de eerste Dienst. Indien de Algemene Voorwaarden worden gewijzigd worden de gewijzigde Algemene Voorwaarden wederom aan de Cliënt ter hand gesteld voor de eerste Dienst na wijziging van de Algemene Voorwaarden.
4. Op verzoek van de Cliënt zal de Behandelaar de Algemene Voorwaarden toelichten.

## **Artikel 3. Afwijking van de Algemene Voorwaarden**

1. Tussen de Cliënt en de Behandelaar kan afgeweken worden van hetgeen opgenomen in de Algemene Voorwaarden, indien de afwijking niet ten nadele van de Cliënt komt en de afwijking schriftelijk is bevestigd.
2. Een afwijking van de Algemene Voorwaarden geldt voor de toekomst en heeft geen terugwerkende kracht.

## **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst tussen de Behandelaar en de Cliënt komt tot stand op het moment dat een Dienst van de Behandelaar door de Cliënt wordt ingepland of op het moment dat de Behandelaar in reactie op een verzoek van de Client een Dienst aanvaard en inplant.
2. De overeenkomst tussen partijen strekt rechtstreeks tot het verrichten van de Dienst bestaande uit (be)handelingen ten aanzien van de Cliënt.
3. De overeenkomst met de Behandelaar tot het verlenen van een of meerdere Diensten kan worden aangegaan door:
  - a. de Cliënt zelf indien deze de leeftijd van 16 jaar al heeft bereikt en niet wilsonbekwaam is;
  - b. zowel de Cliënt als diens ouders of voogd, indien de Cliënt tussen de 12 en 16 jaar is;
  - c. de ouders of de voogd van de Cliënt, indien deze de leeftijd van 12 jaar nog niet heeft bereikt;
  - d. een vertegenwoordiger van de Cliënt, zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel, indien de Cliënt wilsonbekwaam dient te worden beschouwd (Client kan niet in staat worden geacht tot een redelijke waardering van hun belangen ter zake van een beslissing of situatie die aan de orde is).

4. De overeenkomst tot het verlenen van een of meerdere Diensten door de Behandelaar kan worden aangegaan met een vertegenwoordiger van de Cliënt. De vertegenwoordiger treedt namens de wilsonbekwame Cliënte op en zal de belangen van de Cliënt behartigen. Als vertegenwoordiger kunnen in rangorde optreden:
  - a. een door de rechter benoemde curator of mentor;
  - b. een schriftelijk door de Cliënt gemachtigde;
  - c. de echtgenoot, geregistreerd partner of ander levensgezel;
  - d. een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van Cliënt.

#### **Artikel 5. Het NGS**

1. Het NGS is de beroepsorganisatie, welke zorgdraagt voor:
  - a. het bevorderen van de belangstelling voor de massage;
  - b. de behartiging van de belangen van de massage;
  - c. de behartiging van de belangen van haar leden;
  - d. het waarborgen van de theoretische en praktische kennis van de NGS-masseur in Nederland;
  - e. het mede bevorderen van de gezondheid van mensen door middel van massage.
2. De Behandelaar is lid van het NGS en kan een licentie van het NGS conform het licentiebeleid van het NGS houden. Dit licentiebeleid van het NGS is gepubliceerd op haar website en wordt steeds ge-update.

#### **Artikel 6. Verplichtingen Behandelaar**

- I. met betrekking tot verstrekking van informatie**
1. De Behandelaar licht de Cliënt op duidelijke wijze in, die past bij zijn bevattingsvermogen, en overlegt tijdig met de Cliënt over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de Cliënt. De Behandelaar licht een Cliënt die de leeftijd van twaalf jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingsvermogen.
2. De informatieverplichting wordt ingevuld aan de hand van de volgende omstandigheden:
  - a. de aard en het doel van het onderzoek of de (be)handeling die hij noodzakelijk acht en van de uit te voeren verrichtingen;
  - b. de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor de gezondheid van de Cliënt;
  - c. andere methoden van onderzoek of behandeling die in aanmerking komen;
  - d. de staat van en de vooruitzichten met betrekking tot diens gezondheid voor wat betreft het terrein van het onderzoek of de (be)handeling.

- e. de termijn waarop de mogelijke methoden van onderzoek of (be)handelingen kunnen worden uitgevoerd en de verwachte tijdsduur ervan.
3. De Behandelaar verschaft in ieder geval informatie over het volgende:
    - a. de gegevens (naam en functie) van de Behandelaar;
    - b. de te verlenen behandeling;
    - c. de gehanteerde tarieven;
    - d. de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door de Behandelaar krachtens een verzekering worden vergoed;
    - e. openingstijden en bereikbaarheid;
    - f. deze algemene voorwaarden en de door de Behandelaar gehanteerde betalingsvoorwaarden;
    - g. de klachtenprocedure;
    - h. geldigheid van een NGS-licentie.
  4. De Behandelaar informeert de Cliënt indien zich wijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de in lid 2 en 3 van dit artikel bedoelde gegevens.
  5. De Behandelaar verleent op verzoek van de Cliënt schriftelijk of elektronisch de informatie over lid 2 en 3 van dit artikel.

## **II. de professionele standaard van de Behandelaar**

6. De Behandelaar handelt in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid die voortvloeit uit de geldende professionele standaard en kwaliteitseisen als lid van het NGS en overige relevante wetgeving welke op hem van toepassing is, zoals de WKKGZ (indien van toepassing) en AVG. Onder de professionele standaard van de Behandelaar vallen (be)handelingen
  - a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt,
  - b. waarbij de rechten van de Cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de Cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.
7. De professionele standaard van de Behandelaar houdt in een oordeel van hetgeen in de gegeven omstandigheden als juist en correct handelen wordt gezien door andere beroepsbeoefenaren.
8. Emmett therapie en massage is niet geschikt om medische diagnose te stellen of ziektes te behandelen. Het is bij uitstek geschikt om naast de reguliere gezondheidszorg te functioneren en niet in plaats daarvan. Daarom wordt het op prijs gesteld als de arts of specialist op de hoogte is van de klachten en van het feit dat u bij Praktijk Sigrid Bakker onder behandeling bent.
9. (Ongeneeslijke) ziekten kunnen met behulp van Emmett therapie en massage niet weggenomen worden. De behandelingen kunnen wel een positieve bijdrage leveren in de ondersteuning van de gezondheid, vermindering van de klachten en het welbevinden van de cliënt. Dit is ook mogelijk tijdens en na

een regulier behandelingstraject.

### **III. met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens**

10. Bij de uitvoering van zijn taken zal de Behandelaar zich houden aan de verplichtingen uit hoofde van verwerking van persoonsgegevens, in het bijzonder de verwerking van medische persoonsgegevens.

#### **Artikel 7. Verplichtingen van de Cliënt**

1. De Cliënt is verplicht alle relevante inlichtingen te verstrekken voor aanvang van de overeenkomst met de Behandelaar en uiterlijk voor de uitvoering van de eerste Dienst door de Behandelaar. Alle eventuele, nadelige gevolgen voortvloeiende uit het achterhouden van informatie aanwezig in het medisch dossier van de huisarts, veearts of dierenarts, zijn voor verantwoordelijkheid en rekening van de Cliënt.
2. De Cliënt verschaft tevens alle medewerking aan de Behandelaar, die redelijkerwijs voor een goede uitvoering van de Dienst noodzakelijk is.
3. De Cliënt informeert de Behandelaar ook over nieuwe relevante omstandigheden, zoals:
  - a. wijzigingen in de gezondheidssituatie van de Cliënt, zijn of haar paard of (huis) dier;
  - b. het gebruik van geneesmiddelen inclusief het stoppen met dit gebruik;
  - c. wijzigingen in de vertegenwoordiging van Cliënt;
  - d. de eventuele toepasselijkheid van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.
5. De Cliënt is en blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar gezondheid en dat van zijn of haar paard of (huis) dier.
6. De Cliënt dient de financiële afspraken met de Behandelaar ten allen tijde stipt na te komen.

#### **Artikel 8. Bescherming van de persoonsgegevens van de Cliënt**

1. De Behandelaar neemt de noodzakelijke technische en organisatorische maatregelen voor een adequate bescherming van de persoonsgegevens van de Cliënt.
2. De Behandelaar houdt een dossier bij omtrent de uitvoering van de Dienst, waarin zijn opgenomen de relevante persoonsgegevens, relevantie medische gegevens waaronder indicaties alsmede de persoonsgegevens van de ouders (indien van toepassing), een eventuele curator, mentor, voogd of vertegenwoordiger van de Cliënt.
3. In het dossier houdt de Behandelaar aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid van de Cliënt en de Dienst aanzien uitgevoerde verrichtingen en neemt andere gegevens daarin op, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de Cliënt noodzakelijk is.

4. De Behandelaar bewaart het dossier van de Cliënt gedurende twintig jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de laatste wijziging in het dossier heeft plaatsgevonden, of langer als dit redelijkerwijs uit goede zorg voortvloeit.
5. De Behandelaar vernietigt de persoonsgegevens uit het dossier in de volgende gevallen:
  - a. de informatie is niet of niet meer relevant voor de uitvoering van de Dienst van door de Behandelaar tenzij er sprake is van een wettelijke bewaartermijn die nog niet verstreken is;
  - b. na het verstrijken van 20 jaar na het kalenderjaar, waarin de laatste Dienst is uitgevoerd;
  - c. indien de Behandelaar daartoe door een rechter wordt verplicht middels een in kracht van gewijsde gegane vonnis.
6. De Behandelaar beschikt over een privacyverklaring. Deze privacyverklaring is raadpleegbaar op de website van de Behandelaar.
7. In de privacyverklaring van de Behandelaar is opgenomen onder andere:
  - a. de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Cliënt;
  - b. dat de verwerking conform de AVG en binnen de EER plaatsvindt;
  - c. dat er verwerkersovereenkomsten zijn gesloten met partijen, die de persoonsgegevens namens de Behandelaar verwerken;
  - d. op welke wijze de Cliënt gebruik kan maken van zijn rechten van betrokkenen uit de AVG zoals het recht op inzage, het recht op correctie, het recht op beperking van de verwerking, het recht om vergeten te worden, het recht op dataportabiliteit kunnen worden uitgeoefend op de wijzen zoals door de Behandelaar in zijn privacyverklaring is opgenomen.
  - e. de gegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens, indien de Cliënt een klacht over de verwerking van de persoonsgegevens wilt indienen.

#### **Artikel 9. Opzeggen, opschorten of weigeren Dienst door de Behandelaar**

1. De Behandelaar kan, met gewichtige redenen, de overeenkomst tot het verrichten van de Dienst opzeggen.
2. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien de relatie tussen Behandelaar en de Cliënt onhoudbaar is geworden waardoor van de Behandelaar in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de overeenkomst wordt voortgezet. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
  - a. de aard en/of omvang van de hulpvraag wijzigt wezenlijk en gaat de expertise of de mogelijkheden van de Behandelaar te buiten;
  - b. de Cliënt vertoont zeer onheus of agressief gedrag;
  - c. de Behandelaar heeft een ernstig conflict met de Cliënt en/of de Cliënt wil niet meewerken aan de behandeling;
  - d. de Cliënt weigert voortdurend de rekening te betalen;
  - e. de Behandelaar heeft een aanzienlijk belang bij het beëindigen van de

overeenkomst.

3. De Behandelaar zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de Cliënt.
4. De Behandelaar is gerechtigd gemotiveerd op inhoudelijke gronden het uitvoeren van de Dienst te weigeren.
5. De Behandelaar is bij een betalingsachterstand van twee verleende Diensten gerechtigd om verdere dienstverlening aan de Cliënt op te schorten.

#### **Artikel 10. Beëindiging van de overeenkomst door de Cliënt**

1. De Cliënt is vrij om de overeenkomst per direct op te zeggen.
2. De overeenkomst eindigt van rechtswege door de dood van de Cliënt.

#### **Artikel 11. Afspraken en Annulering**

1. Ingeplande afspraken voor de uitvoering van een of meerdere Diensten staan in beginsel vast.
2. Na het plannen van een afspraak ontvangt de Cliënt een bevestiging van de afspraak alsmede de huisregels van de Behandelaar, die mede van toepassing zijn bij de komst van de Cliënt naar de praktijk. De Cliënt zal zich ten allen tijden tevens houden aan de huisregels van de praktijk van de Behandelaar.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kan door de Cliënt de afspraak geannuleerd worden en zijn daar afhankelijk van het tijdstip van annulering kosten aan verbonden. De kosten bedragen:
  - a. 72 uur voor de geplande afspraak: 50% van de Dienst;
  - b. 36 uur voor de geplande afspraak: 75% van de Dienst;
  - c. Binnen 24 uur voor de geplande afspraak: 100% van de Dienst.
4. Annuleringen dienen worden geaccepteerd als annulering indien deze per mail, whatsapp of per telefoon aan de Behandelaar zijn doorgegeven, Ten aanzien van de kosten is het tijdstip van ontvangst van de annulering door de Behandelaar doorslaggevend.

#### **Artikel 12. Betaling van de Dienst**

1. De prijs van de Dienst luidt steeds in Euro's en is inclusief btw en overige kosten.
2. De Dienst dient in Euro's te worden voldaan middels pinbetaling op de door de Behandelaar opgegeven bankrekening zonder enige korting of verrekening.
3. Betaling van de Dienst dient conform de betalingsvoorwaarden van de Behandelaar plaats te vinden. Deze betalingsvoorwaarden kunnen zijn:
  - a. Betaling vooraf voor de gehele Dienst of de Diensten;
  - b. Betaling van een met de Behandelaar overeengekomen voorschot en de restant betaling in termijnen, doch uiterlijk binnen 4 weken na het uitvoeren van de laatste Dienst door de Behandelaar;
  - c. Betaling geheel of deels middels een door de Behandelaar erkende

waardebbon of voucher, waarbij de gehele Dienst uiterlijk op de dag na uitvoering van de laatste Dienst moet zijn voldaan.

De Behandelaar is gerechtigd de uitvoering van zijn Dienst te staken en gestaakt te houden totdat de Cliënt zijn betalingsverplichtingen heeft hervat c.q. heeft voldaan.

### **Artikel 13. Ingebrekestelling, wettelijk rente en buitengerechterlijke incassokosten**

1. De Cliënt, die niet of niet geheel aan zijn betalingsverplichtingen voldoet is van rechtswege in gebreke en verzuim door het verstrijken van de betalingstermijn.
2. Vanaf het moment van verstrijken van de betalingstermijn is de Cliënt de wettelijke rente en de buitengerechterlijke incassokosten aan de Behandelaar verschuldigd.
3. Indien de Cliënt, ondanks daartoe te zijn aangemaand, niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen of daarvoor een redelijke betalingsregeling treft is de Behandelaar gerechtigd een procedure te starten bij de kantonrechter. In deze procedure zal de Behandelaar de rechter verzoeken om de Cliënt te veroordelen tot betaling van de hoofdsom, de wettelijke rente, de buitengerechterlijke incassokosten, de deurwaarderskosten, het griffierecht, de kosten rechtsbijstand alsmede alle andere door de Behandelaar gemaakte kosten ter verkrijging van betaling van de door hem uitgevoerde Dienst.

### **Artikel 14. Klachtenbehandeling**

1. Voordat een klachtenbehandeling plaatsvindt bespreekt de Cliënt zijn ontevredenheid met de Behandelaar.
2. Na bespreking met de Behandelaar kan de Cliënt zijn klacht in behandeling laten nemen bij de klachtenfunctionaris. Deze zorgt voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en kan een oplossing voor de klacht aandragen. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk. Naam en contactgegevens van de klachtenfunctionaris worden door de Behandelaar op eerste verzoek van de Cliënt aan de Cliënt verstrekt. Tevens zijn de gegevens te vinden op [www.vindeenmasseur.nl/klachtovereenmasseur](http://www.vindeenmasseur.nl/klachtovereenmasseur).
3. De Behandelaar zorgt voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris op zijn website en/of in de wachtkamer van de praktijk. Een papieren versie van de klachtenregeling wordt op eerste verzoek van de Cliënt aan de Cliënt verstrekt.
4. De Cliënt ontvangt binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris.
5. De in het vierde lid bedoelde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
6. Aan de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.



7. De Wkkgz kan overeenkomstig zijn van toepassing op de behandeling van klachten.

### **Artikel 15. Geschillenregeling**

1. De Behandelaar die ingaat op een zorgvraag is aangesloten bij het NGS-Klachtenservice Wkkgz. Deze is de erkende geschilleninstantie voor Behandelaar die een Dienst verrichten die verder gaat dan enkel het losmaken van spieren.
2. Een geschil ontstaat, indien:
  - a. in strijd is gehandeld met de klachtenprocedure onder de Wkkgz;
  - b. de schriftelijke mededeling die de Cliënt heeft ontvangen op grond van artikel 17 lid 1 Wkkgz, zijn klacht in onvoldoende mate wegneemt;
  - c. niet verwacht kan worden dat de Cliënt onder de gegevens omstandigheden zijn klacht indient bij Behandelaar.
3. De Cliënt en de Behandelaar kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de Behandelaar. In de geschillenregeling wordt de termijn waarbinnen een geschil moet worden ingediend bepaald.
4. De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden uitspraak na de voorlegging van het geschil uitspraak. Deze kan een vergoeding toekennen van ten hoogste €25.000,-.
5. Geschillen kunnen ter beslechting ook worden voorgelegd aan de rechter.
6. De Wkkgz is overeenkomstig van toepassing op de behandeling van geschillen.

### **Artikel 16. Overmacht**

Indien de Behandelaar zijn verplichtingen uit de overeenkomst tot verlening van een of meerdere Diensten niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van van buiten komende oorzaken en omstandigheden, voorzien of niet voorzien, die redelijkerwijs niet aan de Behandelaar kunnen worden toegerekend, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat de Behandelaar alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.

Stakingen, overheidsmaatregelen, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen zijn onderneming onder meer door arbeidsongeschiktheid of overlijden van de persoon die de Dienst uitvoert en een algemeen gebrek aan voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten worden onder overmacht begrepen.

### **Artikel 17 Aansprakelijkheid**

De aansprakelijkheid van de Behandelaar, voor zover deze door zijn aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag dat in het kader van de beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval wordt uitbetaald. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Behandelaar beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium dat Behandelaar in de laatste maand van de Cliënt voor zijn werkzaamheden in de betreffende overeenkomst heeft ontvangen.

1. De Behandelaar is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat de Behandelaar is uitgegaan van door of vanwege de Cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
2. Behandelaar is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van de Cliënt, gederfde winst, gemiste besparingen en gevolgschade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door de uitvoering van de werkzaamheden door Behandelaar.
3. De Behandelaar heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de Cliënt ongedaan te maken.
4. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de Behandelaar.

### **Artikel 18 Rechts- en forumkeuze**

1. Geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechtsbank in de plaats waar de Behandelaar is gevestigd, tenzij een andersluidende dwingendrechtelijke bepalingen gelden.

Zoelmond, 1 mei 2022