



ALGEMENE VOORWAARDEN KIEM PRAKTIJK

Inhoud:

- Artikel 1. Definities
- Artikel 2. Algemeen
- Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst
- Artikel 4. Afspraken bij behandelingen, massages en yogasessies
- Artikel 5. Betalingen en tarieven
- Artikel 6. Annuleren
- Artikel 7. Cadeaubon
- Artikel 8. Persoonsgegevens en privacy
- Artikel 9. Aansprakelijkheid
- Artikel 10. Klachtregeling
- Artikel 11. Huisregels

Artikel 1: Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- De praktijk: KIEM Praktijk
- De behandelaar/masseur/docent: D.G..S Kerckhoffs, Shiatsu therapeut, stoelmasseur, yogadocent
- Dienstverlening: Alle Shiatsu behandelingen, massages en yogasessies toegepast door D.G.S. Kerckhoffs
- De opdrachtgever: De wederpartij van D.G.S. Kerckhoffs
- Vestigingsadres: Pastoor Heijnenstraat 2, 6227 TE, Maastricht
- SVN: Shiatsu Vereniging Nederland (www.shiatsuvereniging.nl)
- SCAG: Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (klachten- en geschillenafhandeling – www.scag.nl)
- RBCZ: Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (www.rbcz.nu)
- Behandeling: het, na toestemming van de opdrachtgever, door de behandelaar doen van behandeling, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van de opdrachtgever, waarbij de behandeling kan bestaan uit één specifieke behandelvorm Shiatsu of uit een combinatie van diverse technieken.
- Massage: het, na toestemming van de opdrachtgever, door de masseur geven van een massage,, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van de opdrachtgever, waarbij de massage kan bestaan uit één specifieke vorm van massage of uit een combinatie van diverse technieken.
- Yogasessie: het, na toestemming van de opdrachtgever, door de docent instrueren van een yogasessie, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van

- de opdrachtgever, waarbij de yogasessie kan bestaan uit één specifieke vorm van yoga of uit een combinatie van diverse technieken.

1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening aangegaan met particulieren, instellingen en bedrijven.

1.3. Alle dienstverlening wordt uitgevoerd onder de volgende voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dit door KIEM Praktijk schriftelijk is bevestigd.

Artikel 2: Algemeen

2.1. Veel zorgverzekeraars vergoeden Shiatsu behandelingen vanuit hun aanvullende verzekeringen. Kijk voor meer informatie op de website van Shiatsu Vereniging Nederland of vraag het uw zorgverzekeraar. KIEM Praktijk heeft de benodigde aansluitingen bij de koepelorganisatie RBCZ en de beroepsvereniging SVN . Het informeren naar danwel regelen van een vergoeding bij de zorgverzekeraar valt binnen de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever zelf.

2.2. De inhoud van de website van KIEM Praktijk is van algemene aard ten aanzien van de activiteiten van de praktijk voor shiatsu en yoga. U bepaalt zelf de waarde ervan voor uw eigen situatie. U blijft zelf verantwoordelijk voor de acties die u onderneemt of laat aangaande uw gezondheid. We raden overigens vrijblijvend aan om een huisarts te raadplegen als u informatie en advies wilt hebben aangaande uw specifieke gezondheidssituatie. KIEM Praktijk aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade die zou kunnen voortkomen uit het gebruik van informatie, links of richtlijnen op haar website.

2.3. Afspraken voor dienstverlening in één van de praktijklocaties dienen op voorhand gemaakt te worden hetzij telefonisch, persoonlijk of per email en zijn onder vermelding van minimaal uw mailadres. Bij het maken van een afspraak wordt ingestemd met de algemene voorwaarden zoals vermeld in deze voorwaarden en op de website www.kiempraktijk.nl

2.4. KIEM Praktijk staat voor klanttevredenheid en kwaliteit. Laat het weten wanneer u wensen heeft of als u niet tevreden bent, alleen dan kan er gezocht worden naar een oplossing.

2.5. De behandelaar staat ingeschreven bij de klachten- en geschillencommissie SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg), bij de koepelorganisatie RBCZ (Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg), en bij de beroepsvereniging SVN (Shiatsu Vereniging Nederland).

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

3.1. Hieronder wordt verstaan dat de opdrachtgever een mondelinge dan wel schriftelijke afspraak heeft gemaakt met opdrachtnemer (KIEM Praktijk) tot een enkele dan wel meerdere behandeling(en), massage(s) en/of yogasessie(s).

3.2. KIEM Praktijk is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten indien de opdrachtgever op haar verzoek geen zekerheid stelt voor betalings- en overige verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst, onverminderd de gehoudenheid van de opdrachtgever reeds door KIEM Praktijk verrichtte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden.

Artikel 4. Afspraken bij behandelingen, massages en yogasessies

4.1. Bij de eerste behandeling wordt bijna altijd een uitgebreide anamnese gedaan (in sommige gevallen ook bij een eerste individuele yogasessie). Anamnese is een vraaggesprek tussen de opdrachtgever en de behandelaar. Dit is belangrijk om erachter te komen wat de opdrachtgever precies onder de leden heeft. Daarvoor moet de behandelaar eerst wat weten over de voorgeschiedenis van de opdrachtgever. Er worden, onder andere, vragen gesteld over de ziektesymptomen, wanneer de klachten zijn ontstaan en over het dagelijkse leven van de opdrachtgever. Ook wordt nagegaan of er bepaalde handelingen of omstandigheden de klachten verbeteren of verergeren. Verder vindt er eventueel pols-, meridiaan-, rug- en/of haradiagnose plaats.

4.2. Het is voor uw welzijn van belang om voorafgaande de dienstverlening op een eerlijke wijze alle relevante informatie te verstrekken zodat een behandeling, massage en/of yogasessie verantwoord kan plaatsvinden. Bij eventuele contra-indicatie zal geen dienstverlening plaatsvinden en in overleg nadere afspraken met u gemaakt worden. U bent zelf verantwoordelijk voor uw gezondheid!

4.3. Speciaal voor dames: vertel het uw behandelaar/masseur/docent altijd als u (vermoedt) zwanger bent (te zijn), een borstoperatie hebt gehad en/of er lymfe zijn verwijderd! Dit heeft namelijk gevolgen voor de dienstverlening die u kunt ondergaan. U kunt zeer zeker behandeld/gemasseerd worden of een yogasessie volgen, maar in de behandeling, massage en/of yogasessie dient hiermee rekening te worden gehouden.

4.4. Voor iedere volgende behandeling vindt een kort gesprek plaats waarin gevraagd wordt naar de effecten van de voorgaande behandeling(en) en uw algehele gezondheid op dat moment.

4.5. Tijdens uw behandeling, massage en/of yogasessie neemt KIEM Praktijk geen telefoon aan. Het is aan te bevelen om ook uw mobiele telefoon uit te zetten.

Artikel 5. Betalingen en tarieven

5.1. Bij voorkeur betalen via overschrijving per bank. Gelieve de factuur uiterlijk binnen 14 dagen van de factuurdatum betalen.

5.2. Na de dienstverlening ontvangt u de factuur ter plekke of per email.

5.3. Indien betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de afgesproken betalingstermijn van 14 dagen, behoudt KIEM Praktijk zich het recht de (verdere) dienstverlening te staken dan wel op te schorten. Indien tijdige betaling achterwege blijft is KIEM Praktijk gerechtigd om de op dat moment geldende wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan het moment van betaling. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de opdrachtgever.

5.4. KIEM Praktijk vermeldt alle tarieven van dienstverlening voor *particuliere* opdrachtgevers op de website. De vermelde prijzen zijn inclusief 21 % BTW. Voor *zakelijke* klanten geldt een op aanvraag overeengekomen tarief (excl. BTW).

5.5. KIEM Praktijk behoudt zich het recht, zonder opgaaf van reden(en) de tarieven tussentijds aan te passen.

5.6. KIEM Praktijk is niet verplicht voorafgaande aan de tariefsverhoging van dienstverlening, deze kenbaar te maken aan zijn/ haar opdrachtgevers.

5.7. Vergoeding van de door KIEM Praktijk geannuleerde afspraak, is voor beide partijen niet van toepassing. Bij het annuleren van dienstverlening door KIEM Praktijk, wordt het door de opdrachtgever (indien) betaalde bedrag, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 30 kalenderdagen geretourneerd. De door de opdrachtgever geleden schade als gevolg van derving van inkomsten of anderszins geleden schade, worden niet vergoed door KIEM Praktijk.

Artikel 6. Annuleren

6.1. Indien een door u gemaakte afspraak niet door kan gaan, dient deze minimaal 48 uur van te voren afgezegd of verzet te worden. Is dit niet het geval dan is KIEM Praktijk gerechtigd het gerechtigde tarief toch bij u in rekening te brengen.

Artikel 7. Persoonsgegevens en privacy

7.1. Om uw behandeling (in sommige gevallen ook bij individuele yogasessies) zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren registreert KIEM Praktijk uw bijzondere/gevoelige persoons- en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze wet bevat

regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Uiteraard gaat uw behandelaar/docent zorgvuldig met deze gegevens om. Zie ook de privacyverklaring op de website.

7.2. U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u verzoeken deze te wijzigen.

7.3. Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het cliëntdossier opgeslagen. Wanneer het voor een verdere of aanvullende behandeling buiten de praktijk van belang is dat uw gegevens doorgegeven worden, zullen deze pas worden verstrekt (aan de therapeut, behandelaar of arts) wanneer u daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.

7.4. Gegevens van de opdrachtgever worden nooit zomaar aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.

7.5. Nadat de opdrachtgever uitbehandeld is, worden de gegevens zodanig gearhiveerd dat alleen KIEM Praktijk deze gegevens in kan zien en voor de wettelijk geldende bewaartermijn opgeslagen.

7.6. U kunt tegen kostprijs een afschrift van uw gegevens ontvangen na schriftelijk verzoek daartoe.

7.7 KIEM Praktijk kan c.q. mag van de betrokken opdrachtgever een dossier bijhouden.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

8.1. KIEM Praktijk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die is ontstaan doordat u onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt.

8.2. KIEM Praktijk is niet aansprakelijk te stellen voor beschadiging, verlies of diefstal van uw persoonlijke eigendommen die u heeft meegenomen tijdens de dienstverlening.

8.3. Schade welke door een opdrachtgever/ opdrachtgever veroorzaakt is aan have en goed, welke beschikbaar zijn gesteld door KIEM Praktijk of welke bij KIEM Praktijk in bruikleen zijn of welke door KIEM Praktijk is gehuurd/ gekocht zullen voor rekening zijn van de veroorzaker.

8.4 KIEM Praktijk is niet aansprakelijk te stellen voor schade en/of letsel als gevolg van verzwijgen van medische informatie zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, zwangerschap, blessures en/of medicijngebruik.

10.1 KIEM Praktijk is niet aansprakelijk voor het niet tijdig of niet geheel nakomen van haar verplichtingen ten gevolge van tekortkomingen die niet aan KIEM Praktijk kunnen worden toegerekend.

Artikel 9. Klachtregeling

9.1. Het is belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met uw behandelaar/masseur/yogadocent te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en komt u er samen uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u anders wilt. Is het moeilijk uw onvrede onder woorden te brengen? Probeer het dan op te schrijven en leg deze notitie dan voor aan KIEM Praktijk. Mogelijk ontstaat er op deze manier een opening om met elkaar te praten en het probleem de wereld uit te helpen.

9.2. Heeft u klachten over uw Shiatsu behandeling waar we samen niet uitkomen? Dan kunt u terecht bij:
– het secretariaat van mijn beroepsvereniging de SVN (Beetslaan 78, 2281 TL Rijswijk, email: info@shiatsuvereniging.nl, www.shiatsuvereniging.nl);
– of bij de landelijke, onafhankelijke klachten- en geschilleninstantie SCAG (www.scag.nl).

Artikel 10. Huisregels

10.1. Op de praktijklocaties (wachtkamer, toiletruimte en behandelruimte, yogashala) mag niet worden gerookt.

10.2. Om ervoor te zorgen dat uw behandeltraject zo min mogelijk wordt verstoord nemen collega's binnen een overkoepelend samenwerkingsverband voor elkaar waar tijdens vakantie,- studie,- of ziekteverzuim.

10.3. De behandeling geschiedt in een afgescheiden ruimte waarin alleen de behandelaar en de opdrachtgever aanwezig zijn. Als er derden (bijvoorbeeld een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de opdrachtgever gevraagd worden. Massages en yogasessies vinden of individueel of in groepsverband plaats.

10.4. De behandelaar/masseur/docent verwijst zo nodig naar de huisarts of naar een therapeut.

10.5. Shiatsu is een aanvulling op de reguliere geneeskunde en geen vervanging ervan.

10.6. In geval van overmacht houdt KIEM Praktijk zich ten alle tijden het recht voorbehouden om de afgesproken dienstverlening te annuleren en op te schorten naar een ander tijdstip.

10.7. De opdrachtgever dient zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-) normen en waarden te gedragen. De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.

10.8. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).

10.9. Indien er door bijvoorbeeld geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient opdrachtgever dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken, zodat de behandelaar/masseur/docent kan oordelen of de opdrachtgever behandeld/gemasseerd kan worden of yogasessies kan volgen.

10.10. De behandelaar/masseur/docent, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de opdrachtgever respectvol te gedragen en informatie, die niet gewenst is, achterwege te laten.

10.11. In geval van calamiteiten dient de opdrachtgever de aanwijzingen van de behandelaar/masseur/docent of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

Artikel 11. Slotbepaling

11.1 Alle zaken of bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet is voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij KIEM Praktijk.

11.2 Het logo van KIEM Praktijk is eigendom van KIEM Praktijk. Het is verboden dit logo te gebruiken, te bewerken of toe te eigenen.

** opgemaakt te Rotterdam op 02 december 2019 **

** laatst herzien te Maastricht op 01 februari 2021 **