



ALGEMENE VOORWAARDEN KIEM PRAKTIJK

Inhoud:

- Artikel 1. Definities
- Artikel 2. Algemeen
- Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst
- Artikel 4. Afspraken bij Dienstverlening
- Artikel 5. Betalingen en Tarieven
- Artikel 6. Annuleren
- Artikel 7. Persoonsgegevens en Privacy
- Artikel 8. Aansprakelijkheid
- Artikel 9. Klachtenregeling
- Artikel 10. Huisregels
- Artikel 11. Slotbepaling

Artikel 1: Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- De Praktijk: KIEM Praktijk;
- De Dienstverlener: D.G..S Kerckhoffs;
- Dienstverlening: alle Shiatsubehandelingen, Ademcoaching/-sessies, Massages, Yogalessen/-sessies, Workshops, Retraites, en Dergelijke Diensten, die worden uitgevoerd door D.G.S. Kerckhoffs – evt. in samenwerking met (een) externe collega(e);
- U: de Opdrachtgever;
- De Opdrachtgever: de wederpartij van D.G.S. Kerckhoffs; dit kan zowel particuliere als zakelijke opdrachtgevers omvatten;
- 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);
- Shiatsubehandeling: het, na toestemming van de opdrachtgever, door de Dienstverlener doen van een Shiatsubehandeling, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van de Opdrachtgever, waarbij de Shiatsubehandeling kan bestaan uit één specifieke Shiatsu Therapie behandelvorm of uit een combinatie van diverse technieken;
- Ademsessie/-coaching: het, na toestemming van de Opdrachtgever, door de Dienstverlener geven van een ademsessie/-coaching, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van

adviezen ten behoeve van de Opdrachtgever, waarbij de Ademsessie kan bestaan uit één specifieke vorm van Ademcoaching of uit een combinatie van diverse technieken;

- Massage: het, na toestemming van de opdrachtgever, door de Dienstverlener 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 Dienstverlener verzorgen 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;

- Workshops en Retraites: het, na toestemming van de opdrachtgever, door de Dienstverlener verzorgen van Workshops of Retraites (doorgaans in groepsverband) die voortvloeien uit de werkzaamheden van de Praktijk en de Dienstverlener, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van de Opdrachtgever, waarbij de Workshops en Retraites kunnen bestaan uit een combinatie van diverse werkvormen en technieken;

- En Dergelijke; het, na toestemming van de Opdrachtgever, door de Dienstverlener verzorgen van Dergelijke Diensten die voortvloeit uit de werkzaamheden van de Praktijk en Dienstverlener.

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

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

Artikel 2: Algemeen

2.1. Binnen de Dienstverlening wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen (particuliere) Shiatsu Therapie en overige vormen van Dienstverlening. Shiatsu Therapie namelijk valt onder de erkende alternatieve geneeswijzen en dient zodoende aan bepaalde landelijke richtlijnen en wetgeving te voldoen.

2.2. Veel zorgverzekeraars vergoeden particuliere Shiatsubehandelingen vanuit hun aanvullende verzekeringen. Kijk voor meer informatie op de website van [Shiatsu Vereniging Nederland](#) (SVN) of vraag het uw zorgverzekeraar. De Praktijk en Dienstverlener hebben de benodigde aansluitingen bij de koepelorganisatie RBCZ en de beroepsvereniging SVN. Het informeren naar, dan wel regelen van een vergoeding bij de zorgverzekeraar valt binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever zelf.

2.3. De inhoud van de website van de Praktijk is van algemene aard ten aanzien van de activiteiten van de Praktijk. 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. De Praktijk en Dienstverlener raden overigens aan om een huisarts te raadplegen als u informatie en advies wilt hebben aangaande uw specifieke gezondheidssituatie. De Praktijk aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade die zou kunnen voortkomen uit het gebruik van informatie, links of richtlijnen op haar website.

2.4. Afspraken voor Dienstverlening in de Praktijk of op één van de extern ingezette locaties dienen op voorhand gemaakt te worden hetzij telefonisch, persoonlijk, online of per email en zijn onder vermelding van minimaal uw e-mailadres en telefoonnummer. Bij het maken van een afspraak wordt ingestemd met de *Algemene Voorwaarden* en het *Privacyverklaring* zoals vermeld in deze voorwaarden en op de website www.kiempraktijk.nl

2.5. De 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. In geval van klachten zie artikel 2.5 en artikel 9.

2.6. De Dienstverlener staat (voor het uitvoeren van Shiatsu Therapie) 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). In geval van klachten zie artikel 9.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

3.1. Hieronder wordt verstaan dat de Opdrachtgever een mondelinge dan wel schriftelijke afspraak heeft gemaakt met de Praktijk en Dienstverlener tot het aangaan/afnemen van één enkele dan wel meerdere vormen van Dienstverlening.

3.2. De 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 de Praktijk en Dienstverlener verrichtte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden.

3.3. Indien er wegens persoonlijke overtuigingen, gevoelens of aandoeningen tegen bepaalde handelingen en/of vormen van Dienstverlening bezwaar bestaat, dient de Opdrachtgever dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken, zodat de Dienstverlener kan beoordelen of de opdrachtgever gebruik kan maken van de geboden Dienstverlening.

Artikel 4. Afspraken bij Dienstverlening

4.1. Bij een eerste Shiatsubehandeling en Ademsessie vindt een uitgebreide anamnese plaats (in sommige gevallen ook bij een eerste individuele Yogasessie). Anamnese is een vraaggesprek tussen de opdrachtgever en de Dienstverlener.

4.2. Het is voor uw welzijn van belang om voorafgaande de Dienstverlening op een eerlijke wijze alle relevante informatie te verstrekken zodat de Dienstverlening verantwoord kan plaatsvinden. Bij eventuele *contra-indicaties* wordt in overleg gekeken of de Dienstverlening in uw persoonlijke situatie in welke hoedanigheid wel of niet mogelijk is. Indien nodig zullen nadere afspraken gemaakt worden over wat wel en wat niet mogelijk is. U draagt zelf verantwoordelijkheid voor uw gezondheid en welzijn.

4.3. Speciaal voor personen met een baarmoeder en/of borsten: vertel het uw Dienstverlener altijd als u zwanger bent of vermoedt te zijn, een borstoperatie heeft gehad en/of er lymfe zijn verwijderd! Dit heeft namelijk gevolgen voor de Dienstverlening die u kunt ondergaan. In overleg wordt gekeken of de Dienstverlening in uw persoonlijke situatie wel of niet mogelijk is. Indien wordt besloten dat u wel kunt deelnemen aan de Dienstverlening dan zullen nadere afspraken met u gemaakt worden over wat wel en wat niet mogelijk is.

4.4. Voor iedere volgende Shiatsubehandeling en Ademsessie en in sommige gevallen ook bij individuele Yogasessies vindt een kort gesprek plaats waarin gevraagd wordt naar de effecten van de voorgaande Dienstverlening en uw algehele gezondheid op dat moment.

4.5. Shiatsu Therapie is een aanvulling op de reguliere geneeskunde en géén vervanging ervan. (Andere vormen van Dienstverlening dienen evenmin als vervanging. De Praktijk adviseert om in geval van klachten altijd eerst uw huisarts te raadplegen.)

4.6. De Dienstverlener verwijst zo nodig door naar de huisarts of naar een (andere) therapeut.

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

Artikel 5. Betalingen en Tarieven

- 5.1. Betalingen vinden plaats via digitale overschrijving, ofwel direct bij aanschaf van/na Dienstverlening of binnen een termijn van 14 dagen.
- 5.2. U ontvangt een digitaal bewijs van betaling of digitale factuur per email.
- 5.3. Indien betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de afgesproken betalingstermijn van 14 dagen, behoudt de Praktijk zich het recht de (verdere) Dienstverlening te staken dan wel op te schorten. Indien tijdige betaling achterwege blijft is de 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. De Praktijk vermeldt alle tarieven van Dienstverlening voor *particuliere* Opdrachtgevers op de website. De vermelde prijzen zijn inclusief 21 % BTW. Uitgezonderd zijn de behandelingen die vallen onder Shiatsu Therapie, deze zijn vrijgesteld van BTW op basis van het HBO-register van RBCZ. Voor *zakelijke* Opdrachtgevers geldt een op aanvraag overeengekomen tarief (excl. BTW).
- 5.5. De Praktijk behoudt zich het recht, zonder opgaaf van reden(en) de tarieven tussentijds aan te passen.
- 5.6. De Praktijk is niet verplicht voorafgaande aan de tariefsverhoging van Dienstverlening, deze kenbaar te maken aan haar Opdrachtgevers.
- 5.7. Op overeengekomen Dienstverlening geldt de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze 14 dagen is restitutie van het aankoopbedrag mogelijk, mits er nog geen gebruik is gemaakt van enige Dienstverlening. Indien reeds gebruik is gemaakt van Dienstverlening is de hoogte van restitutie hiervan afhankelijk. Na de wettelijke bedenktijd van 14 dagen is restitutie niet meer mogelijk.

Artikel 6. Annuleren

- 6.1. Indien een door u gemaakte afspraak niet door kan gaan, dient u deze minimaal 48 uur van te voren af te zeggen of te verzetten. Is dit niet het geval? Dan is de Praktijk gerechtigd het gerechtigde tarief toch bij u in rekening te brengen. Bij annulering:
- tot 48 uur van te voren worden géén kosten in rekening gebracht;
 - tussen de 48-24 uur van te voren wordt 50% in rekening gebracht;
 - korter dan 24 uur van te voren wordt 100% in rekening gebracht.
- 6.2. In geval van overmacht houdt de Praktijk zich ten alle tijden het recht voorbehouden om de afgesproken Dienstverlening te annuleren en op te schorten naar een ander tijdstip.
- 6.3. Vergoeding van de door de Praktijk geannuleerde afspraak, is voor beide partijen niet van toepassing. Bij het annuleren van Dienstverlening door de 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 de Praktijk.

Artikel 7. Persoonsgegevens en Privacy

- 7.1. De Praktijk kan c.q. mag van de betrokken Opdrachtgever een dossier bijhouden. Om de Dienstverlening (m.n. Shiatsubehandeling en in sommige gevallen bij individuele Adem- en Yogasessies) zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren registreert de Praktijk uw bijzondere/gevoelige persoons- en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet 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 cliënt. Uiteraard gaat uw Dienstverlener zorgvuldig met deze gegevens om, zie ook artikel 7.7.

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 Dienstverlening worden in het cliëntdossier opgeslagen.

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. 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, arts of waarnemer) wanneer u daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.

7.5. Nadat de Opdrachtgever uitbehandeld is, worden de gegevens zodanig gearchiveerd dat alleen de 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. Meer gedetailleerde informatie over de omgang met Persoonsgegevens en Privacy vindt u in de *Privacyverklaring* onderaan de website www.kiempraktijk.nl

Artikel 8. Aansprakelijkheid

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

8.2. De 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 veroorzaakt is aan have en goed, welke beschikbaar zijn gesteld door de Praktijk of welke bij de Praktijk in bruikleen zijn of welke door de Praktijk is gehuurd/ gekocht zullen voor rekening zijn van de veroorzaker.

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

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

Artikel 9. Klachtenregeling

9.1. Het is belangrijk om uw onvrede of klacht eerst met uw Dienstverlener 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 eerst op te schrijven en leg deze notitie vervolgens voor aan de 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 Shiatsubehandeling waar we samen niet uitkomen? Dan kunt u terecht bij: – de klachtenfunctionaris van mijn beroepsvereniging de SVN (Beetslaan 78, 2281 TL Rijswijk, www.shiatsuvereniging.nl). Daartoe stuurt u een e-mail naar het secretariaat: info@shiatsuvereniging.nl

- of bij de landelijke, onafhankelijke klachten- en geschilleninstantie SCAG (www.scag.nl).
- onderaan de website (www.kiempraktijk.nl) vindt u tevens het document *Klachtenregeling*, deze bevat een folder van de SCAG met informatie hoe te handelen bij klachten.

Artikel 10. Huisregels

10.1. De Praktijk biedt een *safe space* voor leden uit de LHBTQIA+ gemeenschap. Een van de kernwaarden van de Praktijk en de Dienstverlener is inclusiviteit. Alle geslachten, seksualiteiten en ethniciteiten zijn welkom. Er is echter géén ruimte voor discriminatie of intolerantie voor andermans identiteit. Niet welkom zijn opvatting en/of uitspraken rondom: homofobie, seksisme, transfobie, racisme, ableïsme, xenofobie.

10.2. Tijdens het verzorgen van de Dienstverlening neemt de Praktijk geen telefoon aan. Het is aan te bevelen om ook uw mobiele telefoon uit te zetten.

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

10.4. In de Praktijk (incl. wachtkamer, toiletruimte en behandelruimte) en op de extern ingezette locaties mag niet worden gerookt.

10.5. 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.

10.6. De Dienstverlener, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de Opdrachtgever respectvol te gedragen en informatie, die niet gewenst is, achterwege te laten.

10.7. De Praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van of schade aan eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).

10.8. In geval van calamiteiten dient de Opdrachtgever de aanwijzingen van de Dienstverlener of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

Artikel 11. Slotbepaling

11.1 Bij alle zaken of bepalingen waarin deze *Algemene Voorwaarden* niet zijn voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij de Praktijk.

11.2 Het logo van de 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 **

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

** tussendoor herzien te Maastricht op 03 februari 2022 **

** tussendoor herzien te Maastricht op 01 september 2022**

** laatst herzien te Maastricht op 04 april 2023 **