

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden (hierna te noemen: “Algemene Voorwaarden”) zijn van toepassing op en maken deel uit van alle huidige en toekomstige aanbiedingen, behandelingsovereenkomsten en andere op enig rechtsgevolg gerichte handelingen waarbij de praktijk Albert Bakker Cranio | Compás Cranio, (hierna te noemen: “Albert Bakker Cranio”) en de daarbij werkzame therapeut(en), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 89081897, zich verbind(t)(en) zorgdiensten te verrichten voor een derde, alsmede op alle daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- 1.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig voor zover deze afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk door partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 Indien enige voorwaarde van deze Algemene Voorwaarden afwijkt van een voorwaarde in een opdrachtbevestiging en/of behandelingsovereenkomst, dan geldt de in de opdrachtbevestiging/behandelingsovereenkomst opgenomen voorwaarde voor wat betreft de tegenstrijdigheid.
- 1.4 Eventuele andere algemene voorwaarden, waaronder die van de zorgontvanger hoe deze ook worden vermeld of genoemd, zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen partijen en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### 2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden dient te worden verstaan onder:

- a. **Dienst:** de craniosacraal therapie die door of vanwege Albert Bakker Cranio wordt aangeboden en verricht;
- b. **Overeenkomst:** alle afspraken die gemaakt worden tussen de Zorgverlener en de Zorgontvanger inzake de te verrichten Dienst, en die onder meer vermeld staan, of waarnaar verwezen wordt, in de betreffende behandelingsovereenkomst;
- c. **Partij(en):** Zorgverlener en/of Zorgontvanger;
- d. **Zorgontvanger:** de natuurlijke persoon die van de Zorgverlener de overeengekomen craniosacraal therapie wenst te ontvangen;
- e. **Zorgverlener:** Albert Bakker Cranio, praktijk voor craniosacraal therapie, waaronder begrepen de therapeut die bij of via deze organisatie de overeengekomen craniosacraal therapeutische zorg verleent.

### 3. Wettelijke voorschriften

- 3.1 De rechten en plichten van Partijen zijn onder meer vastgelegd in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (“WGBO”) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (“Wkkgz”).
- 3.2 In de WGBO is onder meer geregeld: (i) de wederzijdse informatieplicht, (ii) toestemmingsvereiste, (iii) de plicht een cliëntendossier aan te leggen en het recht op inzage in dit dossier, en (iv) de geheimhoudingsplicht.
- 3.2.1 De Zorgverlener zal aan de Zorgontvanger alle relevante informatie verstrekken omtrent de therapie, de behandelvorm en -plan. Op zijn beurt draagt de Zorgontvanger ervoor dat alle relevante informatie waarvan de Zorgverlener aangeeft dat deze noodzakelijk is, of waarvan de Zorgontvanger redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig is voor het op een juiste wijze uitvoeren van de Dienst, tijdig en volledig aan de Zorgverlener wordt verstrekt. De Zorgverlener is nooit aansprakelijk voor schade en/of vertraging die is ontstaan door het niet, niet tijdig, of gebrekkig voldoen aan de in dit artikel bedoelde informatieplicht van de Zorgontvanger.
- 3.2.2 Middels het aangaan van een Overeenkomst verklaart de Zorgontvanger voldoende op de hoogte te zijn van de door de Zorgverlener gebruikte behandelvorm(en) en van het behandelplan (rekening houdend met het feit dat een behandelplan een schatting is). De Zorgverlener zal zonder toestemming van de Zorgontvanger geen bepaalde (be-)handelingen verrichten.
- 3.2.3 De Zorgontvanger is op de hoogte van het feit dat de Zorgverlener een cliëntendossier bijhoudt waarin zijn/haar persoonsgegevens, anamnesegegevens en het behandeljournalaal vermeld staan. Door het aangaan van een Overeenkomst geeft de Zorgontvanger toestemming aan de Zorgverlener een dergelijk dossier aan te leggen. De Zorgontvanger heeft recht tot inzage in het eigen dossier. Het cliëntendossier dient conform de wettelijke termijn minstens 15 jaar bewaard te worden.
- 3.2.4 De Zorgverlener zal alle informatie betreffende de Zorgontvanger die hij/zij verzamelt in verband met de uitvoering van de Dienst vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden ter hand stellen, behoudens voor zover de Zorgverlener daartoe toestemming heeft verkregen van de Zorgontvanger, of daartoe wettelijk verplicht is. In voorkomende gevallen zal de Zorgverlener een dergelijke geheimhoudingsplicht opleggen aan zijn/haar medewerkers en eventuele bij de uitvoering van Dienst ingeschakelde derden. Op verzoek van de Zorgontvanger zal de Zorgverlener tevens zorgen voor het wijzigen of het schrappen van de gegevens betreffende de Zorgontvanger, met uitzondering van de informatie die de Zorgverlener op grond van de wettelijke vereisten dient te behouden.

- 3.3 Ingevolge de Wkkgz moet elke zorgverlener in Nederland zijn aangesloten bij een door het Ministerie van VWS erkende onafhankelijke geschilleninstantie. De Zorgverlener is aangesloten bij de Vereniging ter Bevordering van Alternatieve Geneeswijze ("VBAG"). In geval van klachten of geschillen kan de Zorgontvanger gebruik maken van de door de VBAG aangeboden geschillenregeling. Indien de Zorgontvanger een klacht heeft zal hij/zij zich bij voorkeur rechtstreeks wenden tot de Zorgverlener. Partijen zullen in goed overleg proberen tot een oplossing te komen. Indien uit dit overleg niet de gewenste oplossing volgt, heeft de Zorgontvanger de mogelijkheid zijn/haar klacht in te dienen bij een door de VBAG aangestelde onafhankelijke klachtenfunctionaris. Alle door de VBAG aangestelde klachtenfunctionarissen zijn geregistreerd bij de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg ("VKIG"). Gestreefd wordt binnen een termijn van maximaal zes weken een oordeel te geven. Indien de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt, of als de Zorgontvanger niet tevreden is met het voorstel van de Zorgverlener naar aanleiding van de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De Zorgontvanger kan vervolgens dit geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van de VBAG (hierna te noemen: "Geschillencommissie"). Uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

#### 4. Totstandkoming van een Overeenkomst

- 4.1 De prijsopgaven van de Zorgverlener zijn herroepbaar. Het tarief wordt per Overeenkomst in onderling overleg vastgesteld.
- 4.2 Een Overeenkomst komt tot stand door een schriftelijke acceptatie vanwege de Zorgontvanger van de voorgestelde Dienst, inclusief de verwachte duur, en het daarbij afgesproken honorarium en betalingsvoorwaarden, en/of als er een behandelafpraak is geboekt en schriftelijk bevestigd op basis van een mondelinge overeenstemming terzake. Indien in het voorstel van de Zorgverlener wijzigingen worden aangebracht door de Zorgontvanger dan komt de Overeenkomst pas tot stand nadat de Zorgverlener schriftelijk met dergelijke wijzigingen heeft ingestemd. In de Overeenkomst kunnen nadere prijsafspraken worden opgenomen inzake extra kosten, zoals betreffende inhuur derden, huur accommodatie, kosten (hulp)middelen, reiskosten e.d.
- 4.3 Een Overeenkomst kan zowel een of meerdere losse behandeling(en) of een behandeltraject betreffen.

#### 5. Uitvoering van een Overeenkomst

- 5.1 De Dienst betreft een therapie vanuit de complementaire zorg. De Zorgverlener is geen arts en dient niet als zodanig te worden geraadpleegd. Bij twijfel over klachten of indien een medische diagnose noodzakelijk is, dient de Zorgontvanger een (huis)arts te raadplegen. De Zorgverlener zal de Zorgontvanger in voorkomende gevallen doorverwijzen naar een collega-therapeut of arts indien het betreffende behandeltraject niet geëigend en/of toereikend is of om de een of ander reden niet kan worden voortgezet.

- 5.2 De Zorgverlener zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving uitvoeren. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft de Zorgverlener het recht bepaalde werkzaamheden te doen uitvoeren door derden, ter beoordeling van de Zorgverlener.
- 5.3 De Zorgverlener is gerechtigd tot uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten of fasen, waarbij ieder gedeelte of elke fase afzonderlijk kan worden gefactureerd.
- 5.4 De Zorgontvanger verplicht zich aan de Zorgverlener alle noodzakelijke gegevens te verschaffen en medewerking te verlenen die de Zorgverlener nodig heeft om de Diensten naar behoren te verrichten. De Zorgverlener is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten zo lang de Zorgontvanger niet aan voornoemde verplichtingen voldoet.

## 6. Overmacht

- 6.1 Ingeval de Zorgverlener zijn/haar verplichtingen uit een Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van overmacht in de zin van artikel 6:75 BW, dan worden de verplichtingen van de Zorgverlener opgeschort tot het moment waarop hij/zij alsnog in staat is die verplichtingen op de overeengekomen wijze na te komen.
- 6.2 Indien bij het intreden van een overmachtssituatie de Zorgverlener de overeengekomen Dienst al gedeeltelijk heeft voldaan, is de Zorgverlener gerechtigd de reeds verrichte werkzaamheden afzonderlijk en tussentijds te factureren als betrof het een afzonderlijke transactie.

## 7. Duur en ontbinding van een Overeenkomst

- 7.1 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt deze aangegaan voor de duur van een bepaald behandeltraject, of voor een X aantal losse behandelingen. Het overeengekomen behandeltraject of aantal behandelingen kan te allen tijde met wederzijds goedvinden worden beëindigd of verlengd.
- 7.2 Indien de Zorgontvanger voorzetting van de Overeenkomst niet langer op prijs stelt of nodig acht, kan hij/zij deze eenzijdig beëindigen. Indien de Zorgontvanger tegen het advies van de Zorgverlener de Overeenkomst wenst te beëindigen, zal de Zorgontvanger op verzoek van de Zorgverlener een verklaring ondertekenen waarin hij/zij te kennen geeft dat hij/zij tegen het advies van de Zorgverlener de behandeling voortijdig heeft beëindigd. Openstaande bedragen die voorafgaand aan de ontbinding door de Zorgverlener zijn gefactureerd in verband met de reeds naar behoren verrichte of geleverde prestaties blijven volledig verschuldigd en zijn onmiddellijk opeisbaar op het moment van ontbinding.

- 7.3 De Zorgverlener kan de Overeenkomst slechts eenzijdig beëindigen onder opgave van redenen indien redelijkerwijs niet van hem/haar kan worden gevergd dat hij/zij de Overeenkomst voortzet. De Zorgverlener is niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding en/of financiële compensatie als gevolg van een dergelijke (tussentijdse) opzegging vanwege gewichtige redenen. De Zorgverlener zal in dergelijke gevallen indien gewenst de Zorgontvanger behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve zorgverlener en/of zorgverlening.
- 7.4 Ieder der Partijen is onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang per aangetekend schrijven te ontbinden indien de ander Partij:
- 7.4.1 één of meer van zijn/haar verplichtingen niet heeft nagekomen en nalatig is zijn/haar verplichtingen alsnog te voldoen binnen een voor nakoming gestelde redelijke termijn, tenzij de tekortkoming(en) van dusdanige aard of geringe betekenis is (zijn) dat deze in redelijkheid geen ontbinding rechtvaardig(t)(en);
- 7.4.2 in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surseance van betaling aanvraagt, een verzoek tot toepassing van de wettelijke schuldsanering doet, of door beslaglegging, ondercuratelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn/haar vermogen of delen daarvan verliest, dan wel maatregelen worden getroffen die duiden op beëindiging of staking van diens onderneming.

## 8. Annulering

- 8.1 Annulering van een afspraak voor een behandeling dient uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip kenbaar gemaakt te worden.
- 8.2 In geval van een annulering van een behandelafpraak op verzoek van de Zorgontvanger gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
- Bij een annulering minimaal 48 uur vóór aanvang van een behandeling zijn er geen kosten verschuldigd;
  - Bij een annulering tussen 48 en 24 uur vóór aanvang van een behandeling is de Zorgontvanger 50% verschuldigd van het bedrag voor de betreffende afspraak;
  - Indien een afspraak niet of slechts binnen 24 uur vóór aanvang van een behandeling wordt geannuleerd, is de Zorgontvanger het volledig honorarium verschuldigd voor de betreffende afspraak.
- 8.3 Indien een behandeling op verzoek van de Zorgontvanger naar een ander tijdstip kan worden verschoven, is de Zorgverlener gerechtigd een opslag van 50% in rekening te brengen bij een verzoek tot verschuiving binnen 24 uur vóór aanvang van de oorspronkelijke afspraak.

8.4 De Zorgverlener behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien hij/zij door onvoorziene omstandigheden daartoe is gedwongen.

## 9. Gegevensbescherming

De Zorgverlener zal bij het verwerken van de persoonsgegevens van de Zorgontvanger, waaronder begrepen het verzamelen, vastleggen en opslaan van dergelijke gegevens, alle vereiste zorgvuldigheidsnormen in acht nemen met betrekking tot onder andere het tot stand brengen en houden van de noodzakelijke technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen, en tevens handelen in overeenstemming met de betreffende verantwoordingsplichten zoals deze zijn opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). In het bijzonder zal de Zorgverlener passende maatregelen nemen teneinde misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijzigingen van het cliëntendossier betreffende de Zorgontvanger tegen te gaan.

## 10. Facturering en betaling

10.1 Alle prijzen vermeld op de website, Overeenkomst of factuur luiden in Euro's en zijn inclusief BTW en eventueel andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders bepaald.

10.2 Indien na de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst één of meer prijsfactoren een verhoging ondergaan behoudt de Zorgverlener zich het recht voor de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen. De Zorgverlener is tevens gerechtigd het overeengekomen tarief jaarlijks te verhogen conform het Consumentenprijsindexcijfer, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, zonder dat dit voor de Zorgontvanger het recht oplevert de Overeenkomst op te zeggen of anderszins te beëindigen.

10.3 Tenzij anders is overeengekomen dient Zorgontvanger na afloop van iedere behandelafpraak het betreffend honorarium terstond te voldoen tegen overlegging van een factuur. In voorkomende gevallen kunnen Partijen daarentegen een betaling in termijnen overeenkomen. In geval van periodieke declaraties dienen de betreffende facturen binnen een termijn van veertien (14) dagen na factuurdatum volledig te worden voldaan. Voornoemde betalingstermijn geldt als een fatale termijn. Bij overschrijding van de betalingstermijn wordt de Zorgontvanger derhalve geacht in verzuim te zijn zonder dat een ingebrekestelling is vereist.

10.4 De Zorgverlener is gerechtigd zijn/haar verplichtingen tot het verrichten van de Diensten met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken op te schorten. De Zorgverlener zal de Zorgontvanger op de hoogte stellen van vernoemde opschorting. De Zorgontvanger is met ingang van voornoemde datum over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts komen alle buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de

Zorgontvanger. Onder incassokosten vallen de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, vastgesteld overeenkomstig de geldende of gebruikelijke tarieven.

- 10.5 Enig recht van de Zorgontvanger op verrekening van zijn/haar eventuele vordering(en) op de Zorgverlener met welke vordering ook van de Zorgverlener op de Zorgontvanger is uitdrukkelijk uitgesloten. De Zorgverlener heeft te allen tijde het recht en de bevoegdheid vorderingen die hij/zij heeft op de Zorgontvanger te verrekenen met eventuele vorderingen die de Zorgontvanger heeft op de Zorgverlener.
- 10.6 Indien Zorgontvanger van mening is dat het bedrag van de factuur onjuist is, of dat er enige andere onvolkomenheid is in de factuur, dient hij/zij de Zorgverlener hiervan onmiddellijk in kennis te stellen, met overlegging van overtuigend bewijs. Betwisting van (een deel van) een factuur schort de betalingsverplichting van Zorgontvanger ten aanzien van (het onbetwiste deel van) een factuur niet op.

## 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Bij de uitvoering van een Overeenkomst is er sprake van een inspanningsverbintenis, tenzij Partijen expliciet schriftelijk anders zijn overeengekomen. Ter voorkoming van misverstand, de Zorgverlener geeft op geen enkele wijze een (geneeskundige) garantie af noch is hij/zij op enige wijze aansprakelijk voor (medische) complicaties die zich ten tijde dan wel na uitvoering van de dienstverlening bij de Zorgontvanger voordoen die niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van de Zorgverlener.
- 11.2 De Zorgverlener is op geen enkele wijze aansprakelijk voor indirecte- of gevolgschade, zoals winstderving, omzetcerving, verlies van verwachte besparingen en overige soortgelijke financiële verliezen, evenals verlies van goodwill of goede naam of reputatie.
- 11.3 De Zorgverlener is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de Zorgontvanger mondelinge of schriftelijke adviezen van de Zorgverlener niet naar behoren heeft opgevolgd of voor schade die te wijten is aan door de Zorgontvanger verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 11.4 De aansprakelijkheid van de Zorgverlener voor schade voortvloeiend uit de door hem/haar- eventueel met inschakeling van niet ondergeschikten- verrichte diensten is beperkt tot maximaal de kosten van een behandeling.
- 11.5 In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van de Zorgverlener beperkt tot het bedrag welke in rekening is gebracht aan de Zorgontvanger, dan wel tot maximaal het bedrag dat terzake van het schade-incident door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de Zorgverlener zal worden uitgekeerd.
- 11.6 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Zorgverlener.

## 12. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 12.1 Op alle Overeenkomsten waaronder begrepen deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Alle geschillen voortvloeiende uit een Overeenkomst, dienen in eerste aanleg te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Zorgverlener is gevestigd.
- 12.3 Het bepaalde in lid 2 van dit artikel laat onverlet de mogelijkheid van de Zorgontvanger een gerezen geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, of in geval van een ernstige klacht zulks in te dienen bij het tuchtcollege complementaire zorg (TCZ).

## 13. Slotbepaling

Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig is of geacht wordt niet bindend te zijn, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen of een daarmee samenhangende Overeenkomst, en zullen Partijen vervolgens in goed overleg de ongeldige bepaling(en) vervangen door een andere die wel geldig is en die de intentie van Partijen zoveel mogelijk benadert.

---