

## **Algemene voorwaarden Gezondheidspraktijk OostWestWelzijn**

*Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op Gezondheidspraktijk OostWestWelzijn te Diemen, gevestigd op de Diemerkade 52, 1111 AC.*

### **Inhoudsopgave:**

<b>Artikel 1</b>	<b>Algemeen</b>
<b>Artikel 2</b>	<b>Toepasselijkheid</b>
<b>Artikel 3</b>	<b>Totstandkoming van de Opdracht</b>
<b>Artikel 4</b>	<b>Gegevens en informatie</b>
<b>Artikel 5</b>	<b>Uitvoering van de Opdracht</b>
<b>Artikel 6</b>	<b>Aanvang, duur, verzetten, opzeggen en ontbinden</b>
<b>Artikel 7</b>	<b>Geheimhouding en exclusiviteit</b>
<b>Artikel 8</b>	<b>Intellectueel vermogensrecht</b>
<b>Artikel 9</b>	<b>Honorarium</b>
<b>Artikel 10</b>	<b>Betalingsvoorwaarden</b>
<b>Artikel 11</b>	<b>Huisregels</b>
<b>Artikel 12</b>	<b>Aansprakelijkheid</b>
<b>Artikel 13</b>	<b>Rechtskeuze</b>
<b>Artikel 14</b>	<b>Klachtenprocedure</b>
<b>Artikel 15</b>	<b>Wijzigingen en locatie</b>

## Artikel 1 – Algemeen

1.1 In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) Opdrachtgever: De partij die opdracht geeft, hierna te noemen patiënt/cliënt.
- b) Opdrachtnemer: Gezondheidspraktijk OostWestWelzijn, hierna te noemen OostWestWelzijn.
- c) Patiënt/cliënt: Degene die vrijwillig deelneemt aan een behandel-/coachings-/trainingstraject.
- d) Opdracht/ Overeenkomst: De overeenkomst van Opdracht, waarbij OostWestWelzijn zich ten opzichte van patiënt/cliënt verbindt om bepaalde werkzaamheden, bijbehorend tot het gebruikelijke werkterrein van Gezondheidspraktijk OostWestWelzijn, te verrichten. Tot die werkzaamheden behoren alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven en alle werkzaamheden die uit de opdracht mochten voortvloeien of daarmee verband houden, daaronder begrepen, maar daartoe niet beperkt:
- Het vrijblijvend adviseren betreft de behandelingen.
  - Het vrijblijvend adviseren van voeding en supplementen.
  - Het gebruik van andere/extra apparatuur buiten de behandelapparatuur.

1.2 Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door OostWestWelzijn, met de terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW, ongeacht of patiënt/cliënt de Opdracht uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft verleend met het oog op uitvoering hiervan door een bepaald persoon of bepaalde personen.

1.3 Bij aanvang van een Opdracht, na het ondertekenen van het Intake formulier, beschikt de patiënt/cliënt over de Algemene voorwaarden en verklaart met de inhoud daarvan in te stemmen.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Opdrachten c.q. Overeenkomsten tussen de patiënt/cliënt en OostWestWelzijn, respectievelijk hun rechtsopvolgers, evenals op alle daaruit voortvloeiende en/of samenhangende Overeenkomsten, evenals op alle door OostWestWelzijn gedane aanbiedingen en/of offertes.

2.2 De toepasselijkheid van Algemene voorwaarden van patiënt/cliënt wordt door OostWestWelzijn uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover OostWestWelzijn deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan patiënt/cliënt heeft bevestigd. Tenzij

uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn deze afwijkingen van of aanvullingen op de Algemene voorwaarden slechts betrekking op de desbetreffende overeenkomst.

- 2.4 Indien enig beding, deel uitmakend van deze Algemene voorwaarden of van de Overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de Overeenkomst voor het overige zoveel mogelijk in stand en zal het betreffende beding onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

### **Artikel 3 – Totstandkoming van de Overeenkomst**

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat door OostWestWelzijn en patiënt/cliënt de Opdracht mondeling is overeengekomen, nadat een intake formulier naar waarheid is ingevuld en is ondertekent door cliënt/patiënt.
- 3.2 Bij betaling vooraf wordt de overeenkomst aangegaan voor de overeengekomen duur, afgestemd met de betaling, vermeld op de factuur.

### **Artikel 4 – Gegevens en informatie**

- 4.1 Patiënt/cliënt is gehouden door alle door OostWestWelzijn verlangde gegevens en informatie, evenals de gegevens en informatie waarvan patiënt/cliënt redelijkerwijs kan weten dat OostWestWelzijn die nodig heeft voor de correcte uitvoering van de Opdracht, a) tijdig en b) in de door OostWestWelzijn gewenste vorm en c) op de door OostWestWelzijn gewenste wijze te verstrekken.
- 4.2 Patiënt/cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en regelmatigheid van de door of namens hem/haar verstrekte gegevens en informatie, ook indien deze via derden worden verstrekt of van derden afkomstig zijn.
- 4.3 Patiënt/cliënt is gehouden OostWestWelzijn onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de Opdracht van belang kunnen zijn.
- 4.4 OostWestWelzijn heeft het recht om de uitvoering van de Opdracht op te schorten tot het moment dat de patiënt/cliënt aan de in het eerste, tweede en derde lid genoemde verplichtingen heeft voldaan.
- 4.5 Extra kosten, extra uren, evenals overige schade voor OostWestWelzijn, ontstaan door p patiënt/cliënt niet aan de in het eerste, tweede en derde lid genoemde verplichtingen heeft voldaan, komen voor rekening van de patiënt/cliënt.
- 4.6 OostWestWelzijn is verantwoordelijk voor de correcte naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. OostWestWelzijn kan, in verband met niet of niet correcte naleving, door patiënt/cliënt niet worden aangesproken.

### **Artikel 5 – Uitvoering van de Opdracht**

- 5.1 OostWestWelzijn heeft een inspanningsverplichting in plaats van een resultaatverplichting. Dit houdt in dat OostWestWelzijn zich te allen tijde maximaal zal inspannen om te werken binnen de grenzen van zijn/haar competenties.

- 5.2 OostWestWelzijn bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Opdracht wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door patiënt/cliënt kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.
- 5.3 Indien OostWestWelzijn bij de uitvoering van de Opdracht voor rekening van de patiënt/cliëntderden wenst in te schakelen, zal hij/zij daartoe slecht overgaan met goedkeuring van patiënt/cliënt.
- 5.4 OostWestWelzijn sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade die ontstaat ten gevolge van het voldoen en naleven door OostWestWelzijn aan de voor hem/haar geldende wet- en beroeps(regel)geving.
- 5.5 OostWestWelzijn houdt ter zake van de Opdracht een werkdoosier aan met daarin kopieën van relevante stukken, dat eigendom is van de OostWestWelzijn.
- 5.6 Tijdens de uitvoering van de Opdracht zullen patiënt/cliënt en OostWestWelzijn op verzoek van één van hen door middel van elektronische mail met elkaar communiceren. Patiënt/cliënt en OostWestWelzijn zijn tegenover elkaar niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van elektronische mail. Zowel patiënt/cliënt en OostWestWelzijn zullen al hetgeen doen dat redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van risico's zoals het verspreiden van virussen en vervorming.
- 5.7 In geval van twijfel over de inhoud en/of verzending van elektronische post zijn de data uittreksels uit de computersystemen van de OostWestWelzijn bepalend.
- 5.8 Patiënt/cliënt is erop door OostWestWelzijn gewezen dat elk door OostWestWelzijn gegeven advies enkel een advies is en dat patiënt/cliënt zelf verantwoordelijk is voor zijn/haar keuzes op basis van dit advies.

#### **Artikel 6 – Aanvang, duur, verzetten, opzeggen en ontbinden**

- 6.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd (afgestemd in het aantal behandelingen, trainingen en coachingstrajecten), tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende Opdracht voortvloeit dat deze voor een onbepaalde tijd is aangegaan.
- 6.2 OostWestWelzijn behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterf geval of ernstige ziekte van familie of dierbare in de omgeving waardoor OostWestWelzijn zijn/haar Opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- 6.3 Een geplande afspraak kan door patiënt/cliënt tot 36 uur voor aanvang van de behandeling (training, coachingstraject) telefonisch worden afgezegd c.q. verplaatst. Na 36 uur voor aanvang van de behandeling geldt dat bij afzegging het volledige tarief in rekening wordt gebracht.
- 6.4 Indien patiënt/cliënt niet op de afspraak verschijnt, geldt dezelfde regeling als hierboven onder artikel 6.3.
- 6.5 Patiënt/cliënt en OostWestWelzijn kunnen de Overeenkomst te allen tijde (tussentijds) ontbinden met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen de beëindiging of een beëindiging op een dergelijk termijn verzetten.

Financiële restitutie zal in overleg en alle redelijkheid per Opdracht in acht genomen worden. De ontbinding dient met schriftelijke opzegging te worden meegedeeld aan de andere partij.

- 6.6 OostWestWelzijn heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijk tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien patiënt/cliënt niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn/haar financiële verplichtingen te voldoen.

#### **Artikel 7 – Geheimhouding en exclusiviteit**

- 7.1 OostWestWelzijn is verplicht door of namens patiënt/cliënt verschaftte gegevens en informatie geheim te houden tegenover derden die niet bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken. Deze verplichting geldt niet voor zover op de OostWestWelzijn een wettelijke of beroepspllicht rust tot openbaarmaking, of voor zover Patiënt/cliënt OostWestWelzijn van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.
- 7.2 Het eerste lid verhindert niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van de OostWestWelzijn, voor zover OostWestWelzijn zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de Opdracht of ter zorgvuldige voldoening aan een wettelijke of beroepspllicht noodzakelijk acht.
- 7.3 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van OostWestWelzijn is het patiënt/cliënt niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet-schriftelijke uitingen van OostWestWelzijn openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit.
- 7.4 Indien de omstandigheden zoals hierboven vermeld in het eerste, tweede en derde lid zich voordoen, is de OostWestWelzijn niet gehouden tot enige schadevergoeding of schadeloosstelling aan patiënt/cliënt of derden.

#### **Artikel 8 – Intellectueel vermogensrecht**

- 8.1 Alle rechten met betrekking tot producten van de geest en ander wijs, die OostWestWelzijn bij de uitvoering van de opdracht ontwikkelt of gebruikt, daaronder mede begrepen adviezen, werkwijzen, modellen, systemen en systeemontwerpen, komen toe aan de OostWestWelzijn, voor zover deze niet al aan derden toekomen.
- 8.2 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke van OostWestWelzijn is de patiënt/cliënt niet toegestaan de producten voortkomend uit de Opdracht, als in artikel 8.1 beschreven, al dan niet samen met of door inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.

#### **Artikel 9 – Honorarium**

- 9.1 Patiënt/cliënt is aan OostWestWelzijn een honorarium evenals vergoeding van gemaakte kosten verschuldigd in overeenstemming met de bij OostWestWelzijn gebruikelijke tarieven en werkwijzen.
- 9.2 Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst, maar voordat de Opdracht geheel is uitgevoerd, de tariefbepalende factoren zoals lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is OostWestWelzijn gerechtigd het eerder overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te

passen. Bij lopende behandelingstrajecten zal de prijs gelijk blijven tot het einde van het al betaalde traject.

- 9.3 Alle tarieven zijn inclusief omzetbelasting en andere heffingen welke overheidswege worden opgelegd.

#### **Artikel 10 – Betalingsvoorwaarden**

- 10.1 Betaling dient zonder enige aftrek, korting of verrekening in Nederlandse valuta te geschieden door storting of overmaking op de op de factuur aangegeven bankrekening binnen veertien dagen na factuurdatum of door middel van elektronische betaling vooraf via de website. De dag van betaling is de dag van bijschrijving van het verschuldigde op de rekening van OostWestWelzijn.
- 10.2 In overleg en bij wijze van uitzondering is een contante betaling mogelijk.
- 10.3 Indien Patiënt/cliënt niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn, dan wel andere tussen partijen overeengekomen termijn betaald heeft, is patiënt/cliënt van rechtswege in verzuim en is OostWestWelzijn gerechtigd vanaf dat moment de wettelijke rente in rekening te brengen.
- 10.4 Indien Patiënt/cliënt niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is de patiënt/cliënt gehouden tot vergoeding van alle door OostWestWelzijn gemaakte buitenrechtelijke en gerechtelijke (incasso) kosten, ook voor zover deze kosten de eventuele rechterlijk proceskostenveroordeling overtreffen, tenzij OostWestWelzijn als verliezende partij in de kosten wordt veroordeeld.
- 10.5 OostWestWelzijn behoudt zich het recht om – van patiënt/cliënt gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling en/of stellen van zekerheid te verlangen, bij gebreke waarvan de OostWestWelzijn gerechtigd is de nakoming van zijn/haar verplichtingen op te schorten.

#### **Artikel 11 – Huisregels**

- 11.1 Omdat er in de praktijk altijd meerdere cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door OostWestWelzijn huisregels opgesteld om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Daarnaast zijn er voor de omgang met en het behandelen van patiënten/cliënten ook een aantal richtlijnen opgesteld, volgens welke OostWestWelzijn werkt. Beiden om een veilige en prettige omgeving te creëren.
- a. Patiënten/cliënten dienen zich volgens de algemeen geldende fatsoennormen en waarden te gedragen.
  - b. De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
  - c. Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat let u dan op waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn.
  - d. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand.
  - e. Wilt u bij het parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
  - f. Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
  - g. De werkwijze en het behandelplan van de cliënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht

gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de patiënt/cliënt dit onmiddellijk aan te geven.

- h. Indien er door bv geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de cliënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelend therapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- i. OostWestWelzijn en eventuele begeleiders dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.

## **Artikel 12 – Aansprakelijkheid**

- 12.1 OostWestWelzijn is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de patiënt/cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de OostWestWelzijn. Patiënt/cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes en de gevolgen ervan.
- 12.2 Een patiënt/cliënt die deelneemt aan de dienstverlening is en blijft verantwoordelijk voor de zelfgemaakte keuzes zowel juridisch, financieel als op lichamelijk vlak en heeft ten opzichte van OostWestWelzijn en betrokken derden, geen recht op het indienen van een eventuele schadeclaim, in welke vorm dan ook.
- 12.3 De aansprakelijkheid van de OostWestWelzijn is beperkt tot de factuurwaarde van de Opdracht.
- 12.4 Kinderen tot 18 jaar hebben voor dienstverlening van OostWestWelzijn schriftelijk toestemming nodig van hun ouders of wettelijke vertegenwoordigers.
- 12.5 Een patiënt/cliënt die gebruik maakt van de dienstverlening van OostWestWelzijn en van mening is dat het gewenste resultaat niet behaald wordt, kan geen aanspraak maken op restitutie van het betaalde bedrag. Uiteraard zal bij constatering van een niet afdoend resultaat de dienstverlening, na het lopende traject, worden beëindigd.
- 12.6 OostWestWelzijn is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat OostWestWelzijn is uitgegaan van de door patiënt/cliëntverstreckte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid voor OostWestWelzijn kenbaar behoorde te zijn.

## **Artikel 13 – Rechtskeuze**

- 13.1 Op alle overeenkomsten tussen Patiënt/cliënten OostWestWelzijn is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, tenzij beide partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 13.2 Partijen zullen pas een beroep doen op het Nederlands recht nadat zij zich uiterst hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 14 – Klachtenprocedure**

- 14.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Patiënt/cliënt binnen 7 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk te worden gemeld aan de

OostWestWelzijn. De ingebrekestelling dient zo nauwkeurig mogelijk te worden omschreven, zodat OostWestWelzijn in staat is adequaat te reageren.

- 14.2 Indien een klacht gegrond is, zal OostWestWelzijn met goed overleg en in alle redelijkheid het resterende traject samen met patiënt/cliëntaanpassen voor een gewenst resultaat. Tenzij dit door/voor de patiënt/cliënt aantoonbaar zinloos is. Dit laatste dient door de patiënt/cliëntschriftelijk kenbaar gemaakt te worden.
- 14.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer van toepassing is, zal de OostWestWelzijn slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van BW Artikel 7:14.

#### **Artikel 15 – Wijzigingen en locatie**

- 15.1 OostWestWelzijn is steeds bevoegd deze Algemene voorwaarden te wijzigen.
- 15.2 De Algemene voorwaarden zijn altijd op te vragen bij de OostWestWelzijn en worden weergegeven op de website <http://OostWestWelzijn.com>