

ALGEMENE VOORWAARDEN

Santé d'Or

Voorwoord:

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en de sportmasseur ligt een overeenkomst ten grondslag gericht op behandeling en/of begeleiding.

Deze Algemene Voorwaarden Sportmassage vormen de basis voor het tot stand komen van een overeenkomst tot het leveren van zorg en geven aan wat de cliënt en de sportmasseur bij de uitvoering daarvan mogen verwachten.

ARTIKEL 1 - DEFINITIES.....	2
ARTIKEL 2 - TOEPASSELIGHEID EN REIKWIJDTE ALGEMENE VOORWAARDEN.....	2
ARTIKEL 3 - BEKENDMAKEN EN OVERHANDIGEN ALGEMENE VOORWAARDEN.....	2
ARTIKEL 4 - AFWIJING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN.....	2
ARTIKEL 5 - DE AFLEVERING/ DE LEVERTIJD	2
ARTIKEL 6 - INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE BEHANDELING	3
ARTIKEL 7 - TOT STAND KOMEN BEHANDELINGSOVEREENKOMST DOOR INSCHRIJVEN NIEUWE CLIËNT IN DE PRAKTIJK.....	3
ARTIKEL 8 - PRIVACY.....	3
ARTIKEL 9 - PROTOCOLLEN EN RICHTLIJNEN	3
ARTIKEL 10 - BETREKKEN VAN DERDEN BIJ HET UITVOEREN VAN (ONDERDELEN VAN) ZORG.....	4
ARTIKEL 12 - BEËINDIGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST.....	4
ARTIKEL 13 - OPZEGGING DOOR DE CLIËNT	4
ARTIKEL 14 - OPZEGGEN, OPSCHORTEN OF WEIGEREN SPECIFIEKE BEHANDELING DOOR DE SPORTMASSEUR.....	4
ARTIKEL 15 - BEHANDELING KLACHTEN.....	5
ARTIKEL 16 - GESCHILLENREGELING	5
ARTIKEL 17 - OVERIGE BEPALINGEN.....	5

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

De hierna met een hoofdletter geschreven woorden hebben de volgende betekenis:

Cliënt: de natuurlijke persoon aan wie door de Sportmasseur zorg wordt verleend.

NGS: De beroepsvereniging het Nederlands Genootschap voor Sportmassage.

Incident: Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.

Calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg door en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.

WKKGZ: Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg

Praktijk: de behandelruimte van de Sportmasseur, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.

Prijsopgave: een door de Sportmasseur gedaan aanbod bestaande uit een mondeling of schriftelijk overzicht van activiteiten ter uitvoering van een behandeling en de daarbij behorende tarieven.

Vertegenwoordiger: de persoon of personen door wie de Cliënt op grond van de wet bij het sluiten en uitvoeren van de behandelingsovereenkomst wordt vertegenwoordigd.

NGS Sportmasseur: de persoon, waaronder mede begrepen alle voor de Sportmasseur werkende personen die daartoe bevoegd zijn middels een door het NGS erkend diploma en licentie, die beroepshandelingen op het gebied van de Sport(zorg)massage verleend en die aangesloten is bij het NGS.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID EN REIKWIJDTE ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de behandelingsovereenkomst tussen Cliënt en Sportmasseur.
2. Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan hetgeen in de wet is beoogd.

ARTIKEL 3 - BEKENDMAKEN EN OVERHANDIGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

1. De Sportmasseur draagt er zorg voor dat de Cliënt voorafgaand aan, of bij de totstandkoming van de behandelingsovereenkomst, weet van de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en kennis kan nemen van deze algemene voorwaarden.
2. Op verzoek van de Cliënt licht de Sportmasseur deze algemene voorwaarden mondeling toe.
3. Op verzoek van de Cliënt doet de Sportmasseur deze algemene voorwaarden schriftelijk toekomen.

ARTIKEL 4 - AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts tussen de Cliënt en de Sportmasseur als zij schriftelijk zijn overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de Cliënt.

ARTIKEL 5 - DE AFLEVERING/ DE LEVERTIJD

1. De Sportmasseur stelt op toegankelijke wijze informatie over de praktijkvoering beschikbaar aan de Cliënt. Deze informatie betreft in ieder geval informatie over:
 - a. de gegevens (naam en functie) van de Sportmasseur;
 - 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 Sportmasseur krachtens een verzekering worden vergoed;
 - e. openingstijden en bereikbaarheid;
 - f. deze algemene voorwaarden en de door de Sportmasseur gehanteerde betalingsvoorwaarden;
 - g. de klachtenprocedure;
 - h. inschrijving bij het NGS.
2. De Sportmasseur informeert de Cliënt indien zich wijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de in lid 1 van dit artikel bedoelde gegevens. De Cliënt informeert de Sportmasseur desgevraagd ook over nieuwe relevante omstandigheden, zoals:
 - a. bezoek aan een andere sportmasseur /zorgverlener in verband met dezelfde of andere klacht;
 - b. wijzigingen in de gezondheidssituatie van de Cliënt;
 - c. het gebruik van geneesmiddelen (ook het stoppen met dit gebruik);

ARTIKEL 6 - INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE BEHANDELING

1. De Sportmasseur licht de Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde en mogelijke behandelingen en over de ontwikkelingen van het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de Cliënt. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de Cliënt. De Sportmasseur vergewist zich voorafgaand aan de behandeling van de Cliënt of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.
2. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door de Sport(zorg)masseur krachtens een verzekering worden vergoed.
3. Indien dit tijdens het onderzoek c.q. de behandeling noodzakelijk blijkt, kan de Sportmasseur afwijken van de gemaakte afspraken. Dit kan tevens leiden tot een afwijking van de vooraf overeengekomen kosten van de behandeling. De Cliënt zal tijdens de behandeling worden geïnformeerd over de afwijking en eventuele gevolgen voor de kosten, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
4. De Cliënt heeft ten allen tijde het recht op een second opinion, uit te voeren door een andere Sport(zorg)masseur. De kosten van een second opinion zijn voor rekening van de cliënt of diens verzekeraar. 5. De Sportmasseur stelt informatie benodigd voor de second opinion, op diens schriftelijke verzoek, ter beschikking van de cliënt.

ARTIKEL 7 - TOT STAND KOMEN BEHANDELINGSOVEREENKOMST DOOR INSCHRIJVEN NIEUWE CLIËNT IN DE PRAKTIJK

Tijdens de eerste afspraak wordt een anamnese afgenomen en een behandelplan afgesproken en verstrekt de patiënt de door de sportmasseur benodigde nadere informatie (waaronder NAW gegevens).

ARTIKEL 8 - PRIVACY

1. De Sportmasseur zorgt er voor dat er voorzieningen zijn getroffen om de privacy van de Cliënt gedurende de behandeling te waarborgen. De Sportmasseur zorgt er in ieder geval voor dat de zorgverlening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de Cliënt, tenzij de Cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorgverlening kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is. Onder anderen dan de Cliënt zijn niet begrepen degenen genoemd in lid 5 van dit artikel.
2. Gedurende de behandelingsovereenkomst houdt de Sportmasseur een cliëntendossier bij.
3. De Cliënt kan de gegevens uit het cliëntendossier op verzoek inzien, laten aanvullen, corrigeren of verwijderen. De Sportmasseur mag een verzoek tot correctie of verwijdering van informatie in het dossier gemotiveerd weigeren.
4. Op schriftelijk verzoek krijgt de Cliënt een kopie van zijn/haar dossier. De Sportmasseur mag hiervoor kosten in rekening brengen conform het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wbp.
5. De Sportmasseur verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de Cliënt geen (inzage in) gegevens uit het cliëntendossier aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Onder derden worden niet verstaan:
 - a. medewerkers van de Sportmasseur en andere zorgverleners die betrokken zijn bij de behandeling, voor zover dit voor het verlenen van verantwoorde zorg noodzakelijk is en voor zover inzage noodzakelijk is voor de taakuitoefening van de betreffende medewerker of Sportmasseur;
 - b. de vertegenwoordiger van de Cliënt voor zover inzage van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van diens taken.

ARTIKEL 9 - PROTOCOLLEN EN RICHTLIJNEN

De Sportmasseur levert zorg en diensten met inachtneming van de geldende normen, richtlijnen en protocollen voor sportmassage zoals geldend binnen het NGS. De Sportmasseur biedt de Cliënt zorgverlening overeenkomstig de eisen van goed hulpverlenerschap en de algemeen geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en verleent zorg naar de huidige stand van de wetenschap en de praktijk.

ARTIKEL 10 - BETREKKEN VAN DERDEN BIJ HET UITVOEREN VAN (ONDERDELEN VAN) ZORG

De Sportmasseur kan, in het kader van de behandeling, derden opdracht geven tot de levering van diensten. De Sportmasseur betracht hierbij zorgvuldigheid en informeert de Cliënt hierover. De Sportmasseur blijft jegens de Cliënt verantwoordelijk voor het totaal van de behandeling. ARTIKEL 11 - INCIDENT OF CALAMITEIT

1. Ingeval van een Incident,
 - a. neemt de Sportmasseur daarover na het ontdekken van het Incident direct contact op met de Cliënt
 - b. draagt de Sportmasseur zorg voor een volledig dossier en verzamelt alle gegevens die behulpzaam kunnen zijn bij het vaststellen van de feiten.
 - c. onderneemt de Sportmasseur wat nodig is om eventuele negatieve gevolgen van het incident voor de gezondheidssituatie van de Cliënt weg te nemen of te beperken.
 - d. wordt medewerking verleend aan een door de Cliënt gewenste second opinion.
2. Zodra de toedracht van het Incident bekend is, wordt de Cliënt duidelijk geïnformeerd over aard en toedracht en wordt dit in het dossier opgenomen. In het kader van deze communicatie wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en behoeften van de Cliënt.
3. Is er sprake van een calamiteit dan wordt in aanvulling op lid 1 en 2 onverwijld de Inspectie Gezondheidszorg geïnformeerd.

ARTIKEL 12 - BEËINDIGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST

1. De behandelingsovereenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de cliënt;
 - b. met wederzijds goedvinden bijvoorbeeld zodra het behandeldoel is bereikt; in dat geval wordt de beëindiging vastgelegd in het dossier;
 - c. na opzegging van de behandelingsovereenkomst door de Cliënt of de Sportmasseur, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 15 en 16 van deze algemene voorwaarden;
 - d. door ontbinding door de rechter

ARTIKEL 13 - OPZEGGING DOOR DE CLIËNT

De Cliënt kan de behandelingsovereenkomst ten alle tijde eenzijdig opzeggen door berichtgeving daarover aan de Sportmasseur.

Cliënt blijft echter de betalingsverplichting behouden gelijk aan het aantal daadwerkelijk verrichtte behandelingen.

ARTIKEL 14 - OPZEGGEN, OPSCHORTEN OF WEIGEREN SPECIFIEKE BEHANDELING DOOR DE SPORTMASSEUR

1. De Sportmasseur kan de behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen vanwege gewichtige redenen, schriftelijk, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, en mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - a. de Sportmasseur heeft naar redelijkheid geprobeerd om de gronden voor de opzegging met de Cliënt te bespreken;
 - b. de Sportmasseur heeft de Cliënt gewezen op de klachtenmogelijkheden.
2. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien de relatie tussen Sportmasseur en de Cliënt onhoudbaar is geworden waardoor van de Sportmasseur in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de behandelingsovereenkomst wordt voortgezet.
Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a. dat de Cliënt zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst niet naleeft;
 - b. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst;
 - c. de Cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de zorgvrager betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of andere cliënten van de Sportmasseur, die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maken;

- d. de omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de behandelingsovereenkomst gaat vallen en de Sportmasseur en de Cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de behandelingsovereenkomst;
 - e. in geval van surséance van de Sportmasseur.
3. De Sportmasseur zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de Cliënt.
 4. De Sportmasseur is gerechtigd gemotiveerd op inhoudelijke gronden het uitvoeren van een onderzoek of behandeling te weigeren.
 5. De Sportmasseur is bij een betalingsachterstand gerechtigd om verdere behandeling op te schorten. Pas nadat er contact is geweest met de Cliënt kan de Sportmasseur overgaan tot opschorting van de behandeling of het vragen van contante betaling.

ARTIKEL 15 - BEHANDELING KLACHTEN

1. De Sportmasseur beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en behandeling van klachten en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de Wkkgz bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en kan een oplossing voor de klacht aandragen. Deze klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk. Naam en contactgegevens van deze functionaris worden door de Sportmasseur op eerste verzoek van de Cliënt aan de Cliënt verstrekt.
3. De Sportmasseur zorgt voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris op zijn/haar 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.

ARTIKEL 16 - GESCHILLENREGELING

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 15 niet goed is gevolgd of indien de procedure van artikel 15 wel is gevolgd maar niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien van de Cliënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de Sportmasseur in te dienen.
2. De Cliënt en de Sportmasseur kunnen een geschil voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de Sportmasseur. In de geschillenregeling wordt de termijn waarbinnen een geschil moet worden ingediend bepaald. *
3. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van patiënten / consumenten.
4. Geschillen kunnen ter beslechting ook altijd worden voorgelegd aan de rechter.

ARTIKEL 17 – OVERIGE BEPALINGEN

Santé d'Or is op geen enkele wijze aansprakelijk te stellen voor (typ)fouten op de website, social media, in prijsopgaven of in brochures/flyers alsmede relevante artikelen over Santé d'Or.