

Algemene Voorwaarden

ARTIKEL 1 Partijen en begrippen

- 1.1 **RugReset:** De naam van de praktijk zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 86541226. RugReset is gevestigd in Schalkhaar en verleent therapeutische behandelingen en behandelprogramma's gericht op herstel van met name pijnklachten die vallen onder SOLK of ALK.
- 1.2 **Cliënt:** De natuurlijke persoon die de therapeutische dienst van RugReset afneemt of voor wie een therapeutische behandeling wordt aangevraagd. De cliënt is degene met wie de behandelingsovereenkomst wordt gesloten en op wie de rechten en plichten uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.3 **Therapeut:** De gekwalificeerde en geregistreerde beroepsbeoefenaar die namens RugReset de therapeutische behandelingen aanbiedt en uitvoert, handelend binnen zijn of haar professionele deskundigheid en bevoegdheid.
- 1.4 **Behandelingsovereenkomst:** De overeenkomst die tot stand komt tussen de cliënt en de therapeut zodra de cliënt instemt met een behandeling of behandelprogramma. De behandelingsovereenkomst omvat de wederzijdse rechten en verplichtingen zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden.
- 1.5 **Cliëntendossier:** Het dossier dat de therapeut op grond van de geldende wet- en regelgeving (waaronder de WGBO) aanlegt en bijhoudt over de cliënt. Het cliëntendossier bevat gegevens die noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige behandeling; zoals anamnese, behandelplan(nen), voortgangsverslagen en relevante correspondentie.
- 1.6 **Behandelsessie:** Een behandeling welke wordt gegeven volgens professionele deskundigheid van de therapeut, inhoudelijk volgens afspraak en volgens afgesproken starttijd en duur.
- 1.7 **Behandelprogramma:** Een pakket met een vast of vooraf afgesproken aantal behandelsessies, welke in combinatie met coaching en oefeningen als totaalpakket wordt aangeboden ter behandeling van één of meerdere specifieke klachten.

ARTIKEL 2 Toepasselijkheid en wijzigingen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelingen behorend bij de behandelingsovereenkomst tussen de therapeut van RugReset en de cliënt.
- 2.2 RugReset behoudt zich het recht om deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen. Nieuwe versies zullen onmiddellijk van kracht zijn zodra deze publiekelijk toegankelijk worden gemaakt via de website van RugReset: www.rugreset.nl. Bestaande cliënten worden eveneens via een algemene mailing op de hoogte gebracht van de gewijzigde versie.

ARTIKEL 3 Behandelingsovereenkomst

- 3.1 Indien de cliënt een datum heeft afgesproken voor een behandeling, of een behandelprogramma heeft gekocht via de website van RugReset, is er sprake van een behandelingsovereenkomst. Deze behandelingsovereenkomst wordt mondeling besproken en in het cliëntendossier vastgelegd.
- 3.2 De behandelingsovereenkomst is tweeledig;
- a. De therapeut en de cliënt gaan een relatie met elkaar aan voor een bepaalde periode in de verhouding therapeut – cliënt;
 - b. De behandeling heeft betrekking op de door de cliënt aangedragen hulpvraag en behandeldoelen. Deze kunnen gedurende het traject worden bijgesteld, c.q. gespecificeerd.
- 3.3 Onder de behandelingsovereenkomst vallen plichten voor de cliënt en therapeut zoals het geven van informatie, het verkrijgen van toestemming, het uitvoeren van de behandeling en het voldoen van de bijbehorende kosten. De therapeut verplicht zich informatie over de behandeling te verstrekken aan de cliënt in alle fasen van de behandeling. De cliënt verplicht zich via het anamnesege gesprek relevante informatie aan de therapeut te verstrekken.
- 3.4 De behandelingsovereenkomst kan op de volgende manieren of door de volgende omstandigheden worden beëindigd:
- a. Therapeut en cliënt bepalen in gezamenlijk overleg dat er geen sessies meer nodig zijn;
 - b. Cliënt geeft aan, mondeling, schriftelijk of via e-mail dat men geen behandel sessies meer wil afspreken;
 - c. De therapeut geeft aan, mondeling, schriftelijk of via e-mail geen losse behandel sessies meer te zullen geven;
 - d. Cliënt houdt zich herhaaldelijk niet aan de algemene bepalingen uit deze behandelingsovereenkomst of aan afspraken die gedurende de sessies zijn gemaakt tussen cliënt en de therapeut;
 - e. De therapeut is van mening dat in verband met de klachten of problematiek van de cliënt en de competentie van de therapeut, de therapeut niet bekwaam is om de cliënt te begeleiden. Dit is in ieder geval aan de orde als de klachten of problematiek direct verband houdt met contra-indicaties.
- 3.5 De behandelingsovereenkomst eindigt van rechtswege indien er geen behandel sessie afgesproken is voor een termijn van langer dan drie maanden na de laatstgehouden behandel sessie, tenzij schriftelijk anders afgesproken tussen therapeut en cliënt.
- 3.6 Indien sprake is van het bepaalde in lid 3.5 wordt bij een nieuwe afspraak een nieuwe behandelingsovereenkomst van kracht met mogelijk een ander tarief.

ARTIKEL 4 Behandeling en annulering

- 4.1 De minimumtijd voor 1-op-1 behandelsessies is 30 minuten en maximaal 2,5 uur.
- 4.2 Indien verhinderd dient een afgesproken behandelsessie minimaal 24 uur / één werkdag van tevoren te worden geannuleerd. De therapeut brengt de kosten voor deze gemiste behandelsessie in rekening indien de cliënt de afspraak niet tijdig heeft geannuleerd, ongeacht de reden van de annulering. Dit geldt ook als de cliënt, om welke reden dan ook, niet verschijnt op afgesproken tijd en dag.

ARTIKEL 5 Tarieven, facturatie en betaling

- 5.1 Bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst wordt een bedrag per sessie of een totaalbedrag voor een volledig behandelprogramma afgesproken. Dit is opgenomen in de behandlingsbevestiging- of samenvatting.
 - a. De cliënt rekent bij losse behandelsessies per bank na de sessie af op basis van de factuur, binnen 7 dagen, tenzij anders afgesproken;
 - b. Bij het aangaan van een volledig behandelprogramma rekent de cliënt voorafgaand aan de start van het behandelprogramma, via de website of op basis van een factuur, de gehele som ineens of in termijnen af per bank.
- 5.2 De praktijk en de therapeut zijn geregistreerd in het AGB-register van Vektis. De AGB-codes van de 'praktijk' en 'zorgverlener' worden vermeld op de factuur aan de cliënt, zodat deze kan worden gebruikt voor identificatie binnen de zorgadministratie voor eventuele declaraties door de cliënt bij de zorgverzekeraar.

ARTIKEL 6 Aanvullende voorwaarden voor behandelprogramma's

- 6.1 Betaling in termijnen; bij een behandelprogramma volgens schriftelijk voorstel of als totaalpakket via de website, is betaling in termijnen mogelijk. Bij betaling in termijnen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Als de cliënt in verzuim is met betrekking tot de tijdige betaling van de deelfactuur, dan is RugReset gerechtigd verdere behandeling en/of coaching op te schorten tot de verschuldigde (deel)factuur is voldaan.
- 6.2 Tijdelijk stopzetten van behandelingen in een behandelprogramma; Indien de cliënt de behandelingen in een behandelprogramma tijdelijk wil stopzetten vanwege omstandigheden, zal RugReset de vrijgekomen behandeltime per direct benutten voor nieuwe of andere cliënten. Zodra de behandelsessies en/of coaching wordt hervat, kan de cliënt terecht op het eerstvolgende beschikbare behandelmoment. Als er op dat moment een wachtlijst is met nieuwe cliënten, heeft een bestaande cliënt die verder wil met het behandelprogramma voorrang, mits dit valt binnen de 3 maanden termijn van de behandelingsovereenkomst in 3.5. Is de periode langer, dan is 3.6 van kracht. De cliënt die de behandeling tijdelijk stopzette, heeft nooit voorrang op andere cliënten die reeds behandelingen gepland hebben staan.
- 6.3 Niet-goed-geld-terug-garantie; Voor sommige behandelprogramma's die betaald kunnen worden via de website van RugReset, geldt een 'niet-goed-geld-terug-garantie'. Indien dit het geval is, staat dit vermeld op de website bij het betreffende behandelprogramma in de FAQ en/of op de behandelbevestiging- of samenvatting aan de cliënt. De voorwaarden die

van toepassing zijn voor de aanspraak op deze garantie: a. Alle geboden oefeningen zijn volgens opgegeven planning en instructie uitgevoerd;

b. De cliënt heeft wekelijks zijn/haar feedback rapportage ingevuld en verzonden aan de therapeut;

c. De cliënt heeft maximaal twee volledige behandelsessies gehad;

d. De cliënt heeft minstens 1 maal schriftelijk nadrukkelijk bij de therapeut te kennen gegeven te twijfelen over de voortgang of resultaten zodat het behandelprogramma toegelicht of eventueel aangepast kan worden.

Indien er desondanks geen enkele verbetering is opgetreden, kan de cliënt vlak voor de 3^e behandeling annuleren, schriftelijk of per e-mail en ontvangt de cliënt het aankoopbedrag, minus €75,- aan administratiekosten, retour.

ARTIKEL 7 Cliëntendossier

Confirm PR 520 Hantering dossier voor de RBCZ sectoren.

7.1 De therapeut houdt een dossier bij van aantekeningen van de gehouden sessies en andere relevante documenten, dat op diens verzoek door de cliënt kan worden ingezien. Het dossier (of een deel daarvan) wordt dan gekopieerd. Dit is kosteloos (met uitzondering van buitensporige verzoeken).

7.2 Er bestaat inzagerecht voor nabestaanden. Voor wat betreft de informatieplicht van de therapeut is er aan aanvulling, te weten: het zwaartepunt ligt op het “samen” beslissen over de behandeling met de patiënt/cliënt.

7.3 Indien cliënt, diens huisarts, een andere behandelaar of andere betrokken instanties een schriftelijke rapportage verlangt van het gehouden behandelingstraject met de cliënt, wordt hiervoor een factuur gestuurd aan de cliënt. Deze factuur bedraagt € 37,50 per ½ uur arbeid. Deze rapportage wordt enkel verstrekt met schriftelijke en getekende toestemming van de cliënt.

7.4 Per 1 januari 2020 wordt het cliëntendossier conform de wettelijke bewaartermijn in totaal 20 jaar bewaard.

ARTIKEL 8 Intellectueel eigendom/ auteursrecht

8.1 Op alle door RugReset ontwikkelde materialen zoals onder andere; documenten, boeken, teksten, audio's, video's en werkboeken, rust van rechtswege het auteursrecht. Het auteursrecht of ander intellectueel eigendomsrecht heeft betrekking op al het gebruikte en verstrekte materiaal in en rondom de door RugReset verleende behandelsessies en behandelprogramma's.

8.2 Alles wat door RugReset is ontwikkeld en/of wordt gebruikt als onderdeel van behandelsessies of behandelprogramma's, is en blijft eigendom van RugReset. Dat geldt ook voor de door RugReset uitgebrachte rapportages, verslagen en feedback. De cliënt krijgt slechts het recht deze materialen, rapportages, verslagen of feedback binnen haar eigen privé situatie te gebruiken, ten behoeve van het eigen herstel. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van RugReset.

ARTIKEL 9 Geheimhouding en privacy

- 9.1. De therapeut houdt zich aan geheimhoudingsplicht. Gegevens van de cliënt worden alleen met diens schriftelijke en getekende goedkeuring aan derden (artsen en andere therapeuten) overhandigd of medegedeeld.
- 9.2. De cliënt heeft het privacyreglement van RugReset gelezen (welke te downloaden is via de website van RugReset) en cliënt stemt in met dit privacyreglement.

ARTIKEL 10 Registratie beroepsorganisaties en klachtenprocedure

- 10.1. De therapeut is aangesloten bij de beroepsorganisatie: Shiatsu Vereniging Nederland (SVN). De regels van deze beroepsorganisatie zijn op de therapeut van toepassing.
- 10.2. De cliënt kan zich met klachten over de therapeut bij deze beroepsorganisatie melden (<https://www.shiatsuvereniging.nl/client/klachtenprocedure>). Indien u de Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg (GCG) vraagt om een oordeel over uw klacht, is dit oordeel voor mij bindend. Dat wil zeggen dat ik hieraan gehoor zal geven.
- 10.3. De therapeut is eveneens geregistreerd in het HBO Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ).

ARTIKEL 11 Gedragscode cliënt

- 11.1. Cliënt gedraagt zich als een gast; hij/ zij houdt zich aan de regels van de gastvrouw/gastheer (de therapeut). Er wordt tijdens een behandelsessie niet gerookt, geen drugs gebruikt en geen alcohol gedronken.
- 11.2. De kosten van vernieling van eigendommen van de therapeut door de cliënt, zullen op cliënt worden verhaald.
- 11.3. Van iedere vorm van mishandeling van de therapeut door de cliënt zal te allen tijde aangifte bij de politie worden gedaan.

ARTIKEL 12 Aansprakelijkheid & slotbepalingen

- 12.1. RugReset en diens behandelaar(s) is/zijn niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen die zijn ontstaan doordat cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan wel doordat cliënt voor hem/haar bekende en beschikbare informatie aanwezig in medische dossiers van arts/specialist of andere behandelaar, niet heeft verstrekt.
- 12.2. RugReset en diens behandelaar(s) is/zijn niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan aan eigendommen van cliënt door parkeren op of het betreden van het terrein rondom het praktijkgebouw, noch voor andere schade ontstaan door het betreden van de praktijk, de hal en/of wachtruimte en het gebruik maken van het toilet.
- 12.3. In alles waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.
- 12.4. In geval van geschillen die niet in goed overleg kunnen worden opgelost en welke niet vallen onder de Geschillencommissie Complementaire Gezondheidszorg (GCG), doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.