

Algemene Voorwaarden

per 1 maart 2024

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en de therapeut ligt een overeenkomst ten grondslag gericht op behandeling en/of begeleiding. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO). Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een overeenkomst tot het leveren van zorg en geven aan wat de cliënt en de therapeut bij de uitvoering daarvan mogen verwachten.

ARTIKEL 1 - definities

BATC:	de Stichting, Belangen Associatie Therapeut en Consument
Calamiteit:	een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.
Cliënt:	de natuurlijke persoon met een zorgvraag (opdrachtgever) aan wie Larimar (zorgaanbieder en opdrachtnemer) zorg verleent.
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.
Praktijk:	de behandelruimte van Larimar, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
Prijsopgave:	een door Larimar 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.
Werkzaamheden:	alle werkzaamheden, die Larimar in het kader van een geaccepteerde opdracht verricht, hieronder wordt met name verstaan het geven en verzorgen van massagetherapie-sessies in de eigen praktijk en/of op locatie, in deze overeenkomst verder behandeling(en) genoemd.
WGBO:	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
Wkkgz:	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid en reikwijdte algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelingsovereenkomsten binnen Larimar.
2. De gedrags- en beroepsregels van de BATC maken deel uit van de overeenkomst. De cliënt is ervan op de hoogte dat Larimar de door de BATC opgelegde gedragsregels bij de uitoefening van haar praktijk dient te respecteren.
3. Larimar is gerechtigd, indien daartoe naar haar oordeel de noodzaak bestaat, de algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.
4. Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan hetgeen in de wet is beoogd.

ARTIKEL 3 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts tussen de cliënt en Larimar als zij schriftelijk zijn overeengekomen.

ARTIKEL 4 - De aflevering / de levertijd

1. Larimar 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 Larimar;
- 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 Larimar krachtens een verzekering worden vergoed;
- e. openingstijden en bereikbaarheid;
- f. deze algemene voorwaarden;
- g. de door Larimar gehanteerde betalingsvoorwaarden;
- h. privacy verklaring;
- i. de klachtenprocedure.

2. Larimar informeert de cliënt indien zich wijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de in lid 1 van dit artikel bedoelde gegevens. De cliënt informeert Larimar desgevraagd ook over nieuwe relevante omstandigheden, zoals:

- a. bezoek aan een andere 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);
- d. de toepasselijkheid van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.

ARTIKEL 5 – Totstandkoming van een behandelingsovereenkomst

1. Voor het tot stand komen van een behandelingsovereenkomst moet de cliënt zich bij de praktijk inschrijven en een afspraak maken voor een eerste consult.

2. Vanaf het moment van het maken van een afspraak is de WGBO van kracht.

3. Larimar vergewist zich ervan of er sprake is van vertegenwoordiging, waaronder mede begrepen de toepasselijkheid van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.

4. Een overeenkomst komt tot stand op het moment, dat de cliënt (dan wel diens vertegenwoordiger, indien dit is vereist op grond van art. 7:465 BW) en Larimar gezamenlijk via een mondeling of schriftelijk (waaronder ook een email wordt verstaan) akkoord zijn met de voorwaarden, waaronder Larimar de behandelingen verricht.

ARTIKEL 6 - Informatie met betrekking tot de behandeling

1. Larimar licht de cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde alternatieve behandelingen en over de ontwikkelingen van de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de cliënt. Larimar 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 Larimar krachtens een verzekering worden vergoed.
4. Indien dit tijdens het onderzoek of de behandeling noodzakelijk blijkt, kan Larimar 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.
5. De cliënt heeft te allen tijde het recht op een second opinion, uit te voeren door een andere zorgaanbieder. De kosten van een second opinion zijn voor rekening van de cliënt of diens verzekeraar.
6. Larimar stelt informatie die benodigd is voor de second opinion, op diens schriftelijke verzoek, ter beschikking van de cliënt.
7. De cliënt dient aan te geven bij welke verzekeraar hij/zij een ziektekostenverzekering heeft en welk relatie nummer. De behandelnota wordt per mail naar cliënt gestuurd. De cliënt declareert zelf de zorgnota bij zijn of haar zorgverzekeraar.
8. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de dekking van de geleverde behandeling. De kosten van de behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers.

ARTIKEL 7 - Vertrouwelijkheid

1. Inhoudelijke informatie vanuit de behandelingen wordt alleen naar buiten gebracht en met andere (para)medici gedeeld als opdrachtgever daarvoor expliciet toestemming heeft gegeven.
2. Indien de cliënt onder behandeling is van een arts, psycholoog of andere (para)medische therapeut voor dezelfde of een gerelateerde hulpvraag, overlegt de cliënt vooraf met deze behandelaar over het starten met de behandelingen bij Larimar. Larimar mag er van uitgaan dat indien cliënt een behandeling wenst te ondergaan dat hiertoe toestemming is verkregen bij de desbetreffende behandelaar en er geen contra-indicaties voor een behandeling bestaan.
3. De cliënt is tijdens de behandelingen van Larimar zelf verantwoordelijk voor wat hij/zij doet, geeft, zegt, ontdekt en ervaart. Alles wat gezegd wordt door hem/haar of door anderen (waaronder Larimar) tijdens de behandelingen is vertrouwelijk. Het is niet toegestaan om opnames te maken tijdens of van de werkzaamheden en/of behandelingen van Larimar.

ARTIKEL 8 - Verhinderings

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen door de cliënt dienen uiterlijk 24 uur voor aanvang van de behandeling (bij voorkeur telefonisch) door de cliënt te worden verzet of afgezegd. Buiten openingstijden mag dit middels een bericht via voicemail, WhatsApp, of e-mail. Bij het niet afzeggen binnen de gestelde termijn, behoudt Larimar zich het recht om 100% van het bijbehorende tarief van de gereserveerde tijd bij de cliënt in rekening te brengen, wanneer in de voor de cliënt gereserveerde tijd geen andere cliënt wordt behandeld.

ARTIKEL 9 - Onuitvoerbaarheid van de opdracht

Larimar heeft het recht de overeengekomen behandelingen dan wel werkzaamheden op te schorten als zij door omstandigheden, die buiten haar eigen invloed liggen, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen. Omstandigheden zijn ziekte of andere omstandigheden die buiten haar eigen invloedssfeer liggen.

Als het blijvend onmogelijk is voor Larimar om de verplichtingen na te komen dan kan de behandelovereenkomst ontbonden worden voor dat deel dat nog niet nagekomen is zonder dat daar kosten voor de cliënt aan zijn verbonden

ARTIKEL 10 - Betalingsvoorwaarden

1. Larimar houdt zich het recht voor om jaarlijks de tarieven te wijzigen.
2. De tarieven die worden gehanteerd staan beschreven op de website en zijn inzichtelijk in de praktijk.
3. Tenzij anders is overeengekomen, vindt de betaling voor losse behandelingen door de cliënt per WhatsApp betaalverzoek of contant cash plaats. Betaling voor de verleende diensten geschiedt binnen 14 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het Larimar vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de cliënt.
4. Indien er een behandelingstraject is overeengekomen dient het gehele bedrag van het traject betaald te worden, ook wanneer deze in termijnen of losse sessies afgerekend wordt. Een eventuele korting wordt met de betaling van de laatste sessie verrekend.

ARTIKEL 11 - Privacy

In geheel Europa geldt hetzelfde privacy beleid, onder de General Data Protection Regulation (GDPR). Per 25 mei 2018 is de Nederlandse vertaling van deze Europese wetgeving ingevoerd onder de naam Algemene Verordening Gegevensbescherming, ook wel bekend als de AVG.

Larimar werkt aan de hand van een privacyverklaring, die voor de cliënt toegankelijk is. Hierin zijn o.a. de volgende onderwerpen beschreven: geheimhouding, dossierbeheer en inzage recht.

Gedurende de behandelingsovereenkomst houdt Larimar een cliëntendossier bij.

ARTIKEL 12 - Protocollen en richtlijnen

Larimar levert zorg en diensten met inachtneming van de geldende normen, richtlijnen en protocollen voor de therapeut zoals geldend binnen BATC.

Larimar 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 13 - Gekwalificeerd personeel

1. Larimar waarborgt dat bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst uitsluitend gekwalificeerd en bekwaam ondersteunend personeel wordt betrokken en dat ook zij handelen volgens de geldende normen, richtlijnen en protocollen binnen BATC.

Larimar is te allen tijde verantwoordelijk voor de verleende zorg.

2. Larimar zorgt ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is welke functie de betrokken medewerkers vervullen.

ARTIKEL 14 - Betrekken van derden bij het uitvoeren van (onderdelen van) zorg

Larimar kan, in het kader van de behandeling, derden opdracht geven tot de levering van diensten. Larimar betracht hierbij zorgvuldigheid en informeert de cliënt hierover. Larimar blijft jegens de cliënt verantwoordelijk voor het totaal van de behandeling.

ARTIKEL 15 - Aansprakelijkheid

1. Larimar is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving van dit gebouw.
2. Larimar is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt doordat de cliënt tekort is geschoten in het tijdig verstrekken van juiste informatie welke Larimar, naar haar oordeel, nodig heeft voor een juiste uitvoering van de overeenkomst, werkzaamheden en/of behandeling(en).
3. Larimar is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van behandelingen en/of dienstverlening voor de cliënt voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim van cliënt om tot tijdige betaling van de declaraties van de praktijk over te gaan.
4. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontleen. De cliënt vrijwaart Larimar tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Larimar ten behoeve van de cliënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.
5. Larimar is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte behandelingen en/of dienstverlening.
6. Alle aanspraken van de cliënt vervallen twaalf maanden na het moment, waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.
7. De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de tot het moment van de fout gedeclareerde opdrachtsom, dan wel het maximum van de dekking via de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
8. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever, opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van de verplichtingen tekort blijft schieten.
9. De door Larimar geboden behandelingen vervangen op geen enkele wijze noodzakelijke reguliere medische en/of psychische hulp. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om -zo nodig- een arts te consulteren om medische klachten die in de weg kunnen staan aan het ondergaan of volgen van de behandelingen van Larimar uit te sluiten en -indien aan de orde- Larimar hiervan in kennis te stellen.
10. Buiten de in lid 7 hiervoor genoemde aansprakelijkheid rust op Larimar geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding jegens de cliënt en/of derden, ongeacht de grond waarop een actie zou worden gebaseerd. De totale aansprakelijkheid van Larimar wegens niet tijdige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de tot het moment van de fout gedeclareerde opdrachtsom.

ARTIKEL 16 - Incident of calamiteit

1. Ingeval van een Incident:
 - a. neemt Larimar daarover na het ontdekken van het Incident direct contact op met de cliënt;
 - b. draagt Larimar zorg voor een volledig dossier en verzamelt alle gegevens die behulpzaam kunnen zijn bij het vaststellen van de feiten;
 - c. onderneemt Larimar 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 en Jeugd geïnformeerd.

ARTIKEL 17 - 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 Larimar, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 18 en 19 van deze algemene voorwaarden;
 - d. door ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 18 - Opzegging door de cliënt

De cliënt kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde eenzijdig opzeggen door schriftelijke berichtgeving daarover aan Larimar.

ARTIKEL 19 - Opzeggen, opschorting of weigeren specifieke behandeling door Larimar

1. Larimar kan de behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen vanwege gewichtige redenen, schriftelijk, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, en mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - a. Larimar heeft naar redelijkheid geprobeerd om de gronden voor de opzegging met de cliënt te bespreken;
 - b. Larimar heeft de cliënt gewezen op de klachtenmogelijkheden.
2. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien de relatie tussen Larimar en de cliënt onhoudbaar is geworden waardoor van Larimar 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 Larimar, 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 Larimar en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de behandelingsovereenkomst;
 - e. op het moment dat Larimar, als gevolg van een niet aan Larimar verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van de client voor de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening.
3. Larimar zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
 4. Larimar is gerechtigd gemotiveerd op inhoudelijke gronden het uitvoeren van een onderzoek of behandeling te weigeren.
 5. Larimar is bij een betalingsachterstand gerechtigd om verdere behandeling op te schorten tenzij de medische noodzaak zich hiertegen verzet. Pas nadat er contact is geweest met de cliënt kan Larimar overgaan tot opschorting van de behandeling of het vragen van contante betaling.

ARTIKEL 20 - Vervaltermijn

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de cliënt, uit welke hoofde ook, jegens Larimar in verband met het verrichten van werkzaamheden en/of behandelingen door Larimar in ieder geval na twee (2) maanden na het moment waarop de cliënt (dan wel diens vertegenwoordiger) bekend werd of redelijkerwijze bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

ARTIKEL 21 - Behandeling klachten

1. Larimar beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte 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 Larimar op eerste verzoek van de cliënt aan de cliënt verstrekt.
3. Larimar zorgt voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris op haar website en/of in de praktijk. Een papieren versie van de klachtenregeling wordt op eerste verzoek van de cliënt aan de cliënt verstrekt.

ARTIKEL 22 - Geschillenregeling

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 21 niet goed is gevolgd of indien de procedure van artikel 21 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 Larimar in te dienen.
2. De cliënt en Larimar kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen. 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 cliënten / consumenten.

ARTIKEL 23 - Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Larimar zal een melding doen bij Veilig Thuis indien er mogelijk sprake is van huiselijk geweld of mogelijke kindermishandeling, het is een professionele norm en als zodanig noodzakelijk:

Meldnorm A: In ALLE gevallen van acute onveiligheid en of structurele onveiligheid.

Meldnorm B: In alle andere gevallen waarin de therapeut meent dat, gelet op zijn competenties zijn verantwoordelijkheden en zijn professionele grenzen, in onvoldoende mate effectieve hulp kan bieden of kan organiseren bij (risico's op) huiselijk geweld en of kindermishandeling.

Meldnorm C: Wanneer een therapeut die hulp biedt of organiseert om betrokken te beschermen tegen het risico op huiselijk geweld en of kindermishandeling constateert dat de onveiligheid niet stopt of zich herhaalt.