

## **Algemene voorwaarden PhysioCare Nederland**

Deze algemene voorwaarden zijn ter inzage op onze website, in de praktijk (op aanvraag beschikbaar)

Wij gaan er vanuit dat u zich conformeert met deze voorwaarden. Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment van het maken van uw eerste afspraak en zolang u bij PhysioCare Nederland onder behandeling bent. Tevens zijn deze voorwaarden van toepassing als u, als onderdeel van uw behandeling, onder behandeling bent bij (één van de) praktijken waar PhysioCare Nederland een samenwerkingsverband mee heeft, informatie over onze samenwerkingspartners kunt u opvragen bij uw behandelaar.

### **Kwaliteit:**

Bij PhysioCare Nederland vinden wij kwaliteit zeer belangrijk. Al onze fysiotherapeuten zijn dan ook geregistreerd bij het Centraal Kwaliteitsregister van de Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en ook het B.I.G. register.

### **Artikel 1 - Definities**

1. Behandelaar: degene die de patiënt helpt ter bevordering van de persoonlijke gezondheid;
2. Patiënt: degene die hulp ontvangt ter bevordering van de persoonlijke gezondheid;
3. PhysioCare Nederland: gebruiker van deze algemene voorwaarden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 55936482.

<i>Hoofdvestiging</i>	: Rotterdam	Oostplein 500 3031 EP Rotterdam
<i>Nevenvestiging 1</i>	: Capelle aan den IJssel	Kompasstraat 38 2901 AM Capelle aan den IJssel
<i>Nevenvestiging 2</i>	: Den Haag	Groot Hertoginnelaan 182 2517 EV Den Haag

### **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gemaakte afspraken tussen PhysioCare Nederland en patiënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken;
2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op afspraken gemaakt met praktijken waar PhysioCare Nederland een samenwerkingsverband mee heeft als deze afspraken onderdeel zijn van het behandelplan;
3. De gedrags- en beroepsregels van het KNGF maken deel uit van de werkwijze van de therapeuten van PhysioCare Nederland. De patiënt is er van op de hoogte dat de behandelaar de door het KNGF opgelegde gedragsregels bij het uitoefenen van zijn praktijk dient te respecteren. De patiënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien;
4. Wanneer u een afspraak maakt bij PhysioCare Nederland of één van zijn samenwerkingspartners gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden en het privacybeleid van PhysioCare Nederland;
5. PhysioCare Nederland is gerechtigd, indien zij dit naar haar oordeel noodzakelijk acht, de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.

### **Artikel 3 - Verplichtingen behandelaar**

1. De behandelaar houdt een dossier bij met betrekking tot de behandelingen van de patiënt;
2. De behandelaar is verplicht geheimhouding te betrachten ten aanzien van de behandeling van de patiënt, tenzij de patiënt toestemming heeft gegeven voor de verstrekking van informatie, geheimhouding in strijd is met een wettelijke plicht of geheimhouding in redelijkheid niet van de behandelaar kan worden gevergd;
3. De behandelaar neemt bij zijn/haar werkzaamheden de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard aan een behandelaar op grond van zijn beroep en rekening houdend met zijn individuele deskundigheid redelijkerwijs mogen worden gesteld. De door de beroepsorganisatie opgestelde gedragsregels, richtlijnen en algemene kwaliteitscriteria gelden daarbij als uitgangspunt.

#### **Artikel 4 - Verplichtingen patiënt**

1. Patiënt is verplicht naar de beste weten inlichtingen te verschaffen en medewerking te verlenen ten behoeve van de behandeling;
2. Indien patiënt niet bereid is bepaalde adviezen van de behandelaar te volgen, zal hij dit met hem bespreken, althans mededelen;
3. Patiënt zal zich op verzoek van de behandelaar identificeren;
4. Wanneer patiënt verhinderd is een afspraak van de behandelaar na te komen, dan zal hij de afspraak tijdig, dat wil zeggen minimaal 24 uur voor aanvang van de afspraak afzeggen. Afspraken die niet of te laat worden afgezegd, zullen in rekening worden gebracht bij de patiënt.

#### **Artikel 5 - Betalingsvoorwaarden**

1. De patiënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan de patiënt of namens de patiënt verleende diensten;
2. De declaratie voor verzekerde zorg wordt rechtstreeks naar de zorgverzekeraar gestuurd. Mocht de zorgverzekeraar, om welke reden dan ook, niet overgaan tot (volledige) betaling, dan is de patiënt aan wie de zorg is verleend dan wel de patiënt in wiens opdracht de zorg is verleend gehouden de factuur zelf te betalen;
3. Niet verzekerde zorg wordt rechtstreeks in rekening gebracht bij de patiënt. Patiënt ontvangt hiervoor een factuur middels factoring door factoringsmaatschappij Infomedics ([www.infomedics.nl](http://www.infomedics.nl)), tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen waarbij een aantekening wordt gemaakt in het dossier;
4. Afspraken die niet of niet tijdig, te weten 24 uur voor aanvang van de afspraak, worden geannuleerd, zullen bij de patiënt in rekening worden gebracht;
5. Het annuleren van afspraken aansluitend op dagen waarop de praktijk is gesloten, dient men middels een bericht per e-mail of het inspreken van een voicemail te doen. Hierbij is ook de annuleringstermijn van 24 uur voor aanvang van de afspraak van toepassing;
6. Voor het in rekening brengen van niet tijdig geannuleerde afspraken gelden geen uitzonderingen, de reden van annuleren is hierbij nooit van belang;
7. Betaling van verzonden nota's geschiedt binnen 14 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het PhysioCare Nederland vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd. Alle bijkomende incassokosten, waaronder ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt.

#### **Artikel 6 - Kwaliteit**

1. De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot kwaliteit. Alle fysiotherapeuten binnen onze praktijk zijn geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en het B.I.G.- register.

#### **Artikel 7 - Aansprakelijkheid**

1. PhysioCare Nederland is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan door dat is uitgegaan van door de patiënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de praktijk kenbaar hoorde te zijn;
2. PhysioCare Nederland is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van behandelingen en/of dienstverlening voor de patiënt voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim van patiënt om tot tijdige betaling van de declaraties van de praktijk over te gaan;
3. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontleen. De patiënt vrijwaart PhysioCare Nederland tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door PhysioCare Nederland ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening;
4. PhysioCare Nederland is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van de door (één van) de samenwerkingspartners verrichte behandelingen en of dienstverlening;

5. Overigens is iedere aansprakelijkheid van PhysioCare Nederland voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van PhysioCare Nederland te dier zake uitgekeerde of uit de keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld;
6. Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van PhysioCare Nederland strekken ook ten gunste van werknemers en niet-ondergeschikte vertegenwoordigers en hulppersonen van PhysioCare Nederland;
7. Alle aanspraken van patiënt vervallen twaalf maanden na het moment, waarop betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden;
8. Als de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor behandelingen en/of dienstverlening in de zaak in verband waarmee de schade is ontstaan door de patiënt aan PhysioCare Nederland is betaald, met een maximum van € 1.000,00;
9. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontleen. De patiënt vrijwaart PhysioCare Nederland tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door PhysioCare ten behoeve van patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

#### **Artikel 8 – Intellectuele eigendomsrechten**

1. Het is patiënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens PhysioCare Nederland geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest als dan niet met inschakelen van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of exploiteren.

#### **Artikel 9 - Archivering**

1. PhysioCare Nederland zal het dossier dat wordt gevormd tijdens de behandelingen en/of dienstverlening, na beëindiging van haar behandelingen en/of dienstverlening en sluiting van het dossier bewaren gedurende de wettelijk bepaalde bewaartermijn van 20 jaar (Wet Geneeskundige Behandeling Overeenkomst);
2. Met het verstrijken van de in het eerste lid genoemde periode is PhysioCare Nederland gerechtigd om het dossier te vernietigen;
3. Op verzoek van de patiënt kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.

#### **Artikel 10 - Privacy**

1. PhysioCare Nederland voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is uw privacy gewaarborgd met betrekking tot de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens;
2. Uw behandelaar houdt een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is de wet op de Persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

#### **Artikel 10a - Privacy reglement**

1. Naast de behandelaar die u behandelt, heeft ook een beperkt aantal andere personen, die in de registratie zijn opgenomen, toegang tot de gegevens. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere behandelaars in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht;
2. U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelaar verzoeken deze te wijzigen;
3. Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen;
4. Om onze dienstverlening verder te kunnen ontwikkelen kan het noodzakelijk zijn dat wij wetenschappelijk onderzoek laten verrichten. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem). Als u er bezwaar tegen

heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw behandelaar;

5. Gegevens van de patiënt worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de patiënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.

#### **Artikel 11 - Klachten- en geschillenregeling**

1. De praktijk beschikt over een klachtenregeling. Een afschrift van deze klachtenregeling is bij de praktijk op te vragen;
2. PhysioCare Nederland neemt deel aan de klachtenregeling van het KNGF.

#### **Artikel 12 - Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing;
2. Deze algemene voorwaarden zijn geldend vanaf 1 juli 2020 op de lopende behandelingen en/of dienstverlening en nieuwe behandelingen en/of dienstverlening die PhysioCare Nederland en/of samenwerkingspartners uitvoert en/of levert.