

Algemene voorwaarden

Begrippen

- Zorgaanbieder : Isa Verstappen.
- BEROEPSVERENIGING : CAT ingeschreven in het KvK onder nummer 84493399 en gevestigd op Nederlandlaan 234, Zoetermeer.
- Klacht- en tuchtrecht : Het tuchtrecht is rechtspraak waarbij het tuchtcollege beoordeelt of een arts of andere hulpverlener volgens de voor hem geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken.
- KLACHTENFUNCTIONARIS : GAT is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van het CAT en de geschillencommissie.
- GESCHILLENCOMMISSIE : De geschillencommissie voorziet in beslechting van geschillen wanneer cliënten en zorgaanbieders er, ondanks de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, niet uitkomen om een klacht op te lossen. Sinds 1 januari 2017 geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Artikel 18 van deze wet beschrijft de verplichting tot aansluiting bij een erkende geschillencommissie voor alle zorgaanbieders in Nederland.
- WGBO : In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.
- Cliënt / patiënt : Een natuurlijke persoon die zorg afneemt.
- Behandeling : de door Isa Verstappen aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt / patiënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van Isa Verstappen.

Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door Isa Verstappen uit te voeren opdrachten.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden zijn voor Isa Verstappen slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Zorgaanbieder

- Isa Verstappen is lid van het CAT.
- De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de CAT. Deze kunt u vinden op www.kwaliteitsregister.nl

WGBO

Op 1 april 1995 is de wet WGBO in werking getreden. Deze wet versterkt de positie van de cliënt ten opzichte van artsen, paramedici en andere hulpverleners. In de wet WGBO is onder meer geregeld:

- recht op informatie;
- toestemmingsvereiste voor een behandeling;
- de plicht om een cliëntendossier aan te leggen;
- recht op inzage door de cliënt in dit dossier;
- geheimhouding van cliëntgegevens.

Wkkgz

De hulpverlener, aangesloten bij de VBAG, is gehouden aan de Wkkgz. Binnen deze wet is vastgelegd dat hulpverlener een klachtenfunctionaris (Quasir) moet aanstellen en is aangesloten bij een door de overheid erkende geschillencommissie (Zorggeschil). Meer informatie hierover is te lezen op: <https://vbag.nl/algemene-informatie/klachten.html>

Behandeling

- De behandeling start met uw lichaamsscan en een intake gesprek, waarna een behandelplan samen met u wordt opgesteld. Dit behandelplan zal worden opgenomen in uw dossier. Hierin geschiedt de behandeling volgens afspraak met uw eigen doelen, wensen, werkafspraken en besproken werkwijze. Dit wordt de leidraad voor de behandeling. Er vinden regelmatig evaluatiesessie plaats waarin u zelf en de zorgverlener zowel mondeling als schriftelijk verslag doen over uw ontwikkelingen binnen de therapie.
- De consulten duren één uur en vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.
- U kunt zonder verwijzing van een arts of specialist bij de zorgverlener terecht. Echter indien aanvullende informatie is vereist, zal de zorgverlener contact opnemen met uw huisarts, ARBO-arts of andere specialist. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met u. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal de zorgverlener u doorverwijzen naar een andere zorginstelling of specialist.
- Op het moment dat de zorgverlener ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De behandeling gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst.
- In geval van langdurige ziekte wordt in overleg met u vervanging geregeld, of wordt de BEHANDELING stopgezet.
- De zorgverlener van PRAKTIJK werkt als zelfstandige /freelancer/vrijgevestigde. Voor bedrijven wiens medewerkers gebruikmaken van het aanbod van PRAKTIJK kan indien nodig een modelovereenkomst worden gesloten voor het bieden van individuele begeleiding, aanbieden van workshops of verzorgen van trainingen.

Algemene betalingsvoorwaarden

- Deze betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen de hulpverlener en de cliënt.
- Afspraken dienen uiterlijk 48 uur voor het tijdstip van de afspraak geannuleerd worden. Bij niet tijdig annuleren voor de afspraak, is de hulpverlener gerechtigd de gereserveerde tijd naar alle redelijkheid en billijkheid aan de cliënt in rekening te brengen.
- De door de hulpverlener aan de cliënt gedeclareerde kosten voor de behandeling, dienen door de cliënt binnen 14 dagen na datum van de factuur te zijn betaald.
- Indien de cliënt het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na factuurdatum heeft betaald, is de cliënt in verzuim zonder dat daartoe en nadere ingebrekestelling is vereist

en brengt de hulpverlener rente in rekening van 1% per maand of een gedeelte van de hoofdsom zolang de cliënt in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen.

- Bij niet betalen binnen 14 dagen na factuurdatum kan de hulpverlener de cliënt een betalingsherinnering sturen. Voldoet de cliënt binnen 14 dagen nog niet aan de betalingsherinnering, dan is de hulpverlener gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel dit door derden te laten uitvoeren. Alle kosten die verband houden met deze vordering komen voor rekening van de cliënt.
- Bij een betalingsachterstand is de hulpverlener gerechtigd, tenzij de behandeling zich hiertegen verzet, verdere behandeling op te schorten totdat de cliënt aan de betalingsverplichting heeft voldaan.

Betaling

- De kosten per therapie sessie zijn variabel en exclusief eventuele supplementen.
- De factuur betaalt u contant, per pin of per IBAN overschrijving met een in Nederland gangbaar en geaccepteerd betaalmiddel. De factuur krijgt u dezelfde dag toegestuurd via de e-mail / direct na de behandeling overhandigd. Deze factuur kunt u tevens gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Isa Verstappen behoudt zich het recht voor prijzen te wijzigen.

Privacy

- De cliënt is geïnformeerd over het vastleggen van zijn of haar persoonsgegevens in de behandelovereenkomst en cliëntendossier en geeft hier toestemming voor.
- De cliënt geeft toestemming om zijn/ haar persoonsgegevens te gebruiken voor toesturen, via e-mailadres dat door de client is opgegeven, van facturen en behandelrelevante informatie.
- De cliënt geeft toestemming om de persoonsgegevens te gebruiken t.b.v. de behandeling.

Dossiervoering

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de zorgverlener reproduceerbaar gerapporteerd. U heeft het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom

van de zorgverlener, 20 jaar na afronding van het proces van uw behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.

- De zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw dossier. Informatie wordt alléén met uw toestemming opgevraagd en/of verstrekt aan andere hulpverleners, familie, werkgever of andere betrokkenen.
- Zaken als het recht op informatie, omgang in het kader van privacy en toestemming voor de behandeling, zijn vastgelegd in de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de richtlijnen van KOEPEL en BEROEPSVERENIGING. Deze is / zijn op te vragen bij de zorgverlener.

Annulering

- Natuurlijk kan het voorkomen dat u ziek wordt of dat een gemaakte afspraak om andere redenen niet nagekomen kan worden. U dient dit minimaal 48 uur van tevoren door te geven. Bij niet tijdige annulering wordt 100% van de kosten in rekening gebracht, dit geldt ook voor de eerste afspraak. De kosten van deze annulering kunt u niet declareren bij uw zorgverzekeraar.
- Annulering geeft u per voorkeur telefonisch / sms / whatsapp / e-mail door, waarbij de datum van het ontvangst bindend is.

Klachtenregeling

- In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met de zorgverlener te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (info@isaverstappen.nl) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, met u besproken en gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u hierover geïnformeerd door PRAKTIJK. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure. Alles zal schriftelijk worden vastgelegd. Er zal zorgvuldig worden omgegaan met de verkregen informatie.
- Lukt het niet er samen uit te komen, dan kunt u zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van BEROEPSVERENIGING, KLACHTENFUNCTIONARIS dan wel de geschilleninstantie GESCHILLENCOMMISSIE. De procedure is te vinden op de website [WEBSITE BEROEPSVERNIGING / KOEPEL](#) en via deze [LINK](#) op de website PRAKTIJK. PRAKTIJK voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

- Wanneer u een klacht indient via het BEROEPSVERENIGING/KOEPEL, KLACHTENFUNCTIONARIS of GESCHILLENCOMMISSIE informeert u de zorgverlener te alle tijde vooraf.

Aansprakelijkheid

- U bent zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het behandelingstraject. U bent verantwoordelijk voor uw eigen proces. Dit betekent dat als u vindt dat de behandeling niet helpt, u iets niet begrijpt of het ergens niet mee eens bent, u dit zelf aangeeft. Dit geldt ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van het medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW gegevens et cetera.
- PRAKTIJK is niet aansprakelijk voor materiële schade die u geleden heeft door het bezoeken van de praktijk. Dit geldt tevens voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van uw materialen, tijdens of na een bezoek aan PRAKTIJK.
- PRAKTIJK heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt PRAKTIJK tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die zijn veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep en in de praktijk. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van het VERZEKERAAR. PRAKTIJK is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering welke is afgesloten bij VERZEKERAAR, die dekkend is voor de WKKGZ.
- PRAKTIJK is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het opvolgen van adviezen, metingen of het gebruik van producten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

- De meldcode is een code waarin staat hoe een zorgverlener moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Iedere zorgverlener met een beroepsgeheim heeft op basis van de wet op jeugdzorg het recht om vermoedens van kindermishandeling te melden. Het meldrecht omvat het recht om op verzoek van het Meldpunt Kindermishandeling informatie te verstrekken over de ouders en/of het kind, zo nodig zonder toestemming van het kind en/of ouder.

AVG

- PRAKTIJK houdt persoonsgegevens bij van cliënten / patiënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op WEBSITE meer informatie vinden zoals de privacyverklaring.

Toepasselijk recht

- Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten / patiënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter

Webshop

Bedrijfsgegevens

Isa Verstappen

info@isaverstappen.nl

+31 6 39224178

Oranjeplein 201, Maastricht

KVK: 94363374

BTW: NL005092976B57

Retourneren

1. Voor niet-bederfelijke producten geldt een herroepingsrecht van 14 dagen na ontvangst.
2. Geopende of gebruikte voedingssupplementen kunnen niet worden geretourneerd in verband met hygiëne en voedselveiligheid.
3. Retourzendingen dienen vooraf te worden aangemeld.
4. Kosten voor retourzending zijn voor rekening van de klant, tenzij sprake is van een fout van Isa Verstappen.
5. Tijdens de herroepingstermijn dient de consument zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking.
6. Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na ontvangst van je retour terugstorten mits het product in goede orde retour ontvangen is.

Je kunt een product alleen retourneren wanneer:

- Het product ongeopend en verzegeld is. Voedingssupplementen die geopend zijn, zijn niet geschikt om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming en hygiëne.
- Het product in een zichtbaar originele, ongebruikte staat verkeert.

Retour aanvragen

Neem contact met ons op via het [contactformulier](#) of mail ons via support@naturalcarecompany.nl. Vermeld hierin altijd het factuurnummer, je adresgegevens en om welk product het gaat.

Verpak de producten goed, het liefst in dezelfde doos als waarin wij het naar jou toe hebben verzonden. Voeg (een kopie van) de factuur bij, en plak de doos dicht. Vervolgens kun je het pakket inleveren bij het dichtstbijzijnde PostNL punt of ander postbedrijf.

Financiële afhandeling van de retourzending

Retourzending is voor eigen kosten.

Ruilen

Het omruilen van producten is niet mogelijk, maar het kan gebeuren dat je toch per ongeluk het verkeerde supplement hebt gekocht. Stuur ons dan een berichtje, dan zoeken indien mogelijk naar een passende oplossing.

Geen verzendkosten

Voor onderstaande uitzonderingen hoef je geen verzendkosten te betalen voor je retour:

- Je hebt een verkeerd product ontvangen.
- Het product is kapot geleverd.
- Het product is over de houdbaarheidsdatum.

Levering

1. Bestellingen worden zo spoedig mogelijk verzonden na ontvangst van betaling.
2. Leveringstermijnen zijn indicatief en geven geen recht op schadevergoeding.

Betaling

1. Tenzij anders overeengekomen, dienen verschuldigde bedragen binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het product of dienstbevestiging te worden voldaan.
2. Bij wanbetaling is de ondernemer gerechtigd redelijke, vooraf kenbaar gemaakte kosten in rekening te brengen.
3. Isa Verstappen behoudt zich het recht voor prijzen te wijzigen.

Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is niet aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst, letselschade of andere indirecte schade, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
2. Voor zover wettelijk toegestaan, is de aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot het bedrag van de factuur van het betreffende product of dienst.