LIJF & VISIE | ZORG

Algemene voorwaarden

versie 29052020

Algemene voorwaarden Lijf & Visie ZORG B.V.

De besloten vennootschap Lijf & Visie ZORG B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder 60974559 en is gevestigd aan de Koningsweg 4, 3762 EC te Soest.

Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Cliënt tot het verrichten van zorg door Lijf & Visie ZORG B.V.
3. Behandeling: een paramedische of medische interventie welke Lijf & Visie ZORG B.V. aanbiedt.
4. Behandelovereenkomst: de Behandelovereenkomst inzake de geneeskundige behandeling op grond van art. 7:446 e.v. BW op basis waarvan de zorg aan de Cliënt wordt verleend
5. Behandelplan: het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) opgestelde plan, waarin de algemene gegevens van de betreffende Cliënt en de betreffende problematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage in zijn opgesteld. In het Behandelplan wordt in ieder geval vastgelegd welke diensten Lijf & Visie ZORG B.V. zal verrichten ten behoeve van Cliënt. Onder Behandelplan wordt tevens het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.
6. Cliënt: de natuurlijke persoon die zich tot Lijf & Visie ZORG B.V. heeft gewend. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen Lijf & Visie ZORG B.V. en Cliënt wordt hieronder tevens verstaan afspraken gemaakt met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van Cliënt voor zover Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt.
7. Klachtenportaal Zorg: De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen conform de vereisten voortvloeiend uit de Wkkgz.
8. Lijf & Visie ZORG B.V.: de dienstverlener die Behandelingen verleent aan Cliënt.
9. Patiëntendossier: het dossier dat Lijf & Visie ZORG B.V. op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de zorg van Cliënt.
10. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Lijf & Visie ZORG B.V., elke Behandelovereenkomst tussen Lijf & Visie ZORG B.V. en Cliënt en op elke Behandeling die door Lijf & Visie ZORG B.V. wordt aangeboden.
2. Voordat een Behandelovereenkomst wordt gesloten, krijgt Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Lijf & Visie ZORG B.V. aangeven op welke wijze Cliënt en/of diens ouder(s)/wettelijke verzorger(s) de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten met Cliënt.
5. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
6. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

Artikel 3 Het Aanbod en recht op informatie

1. Alle door Lijf & Visie ZORG B.V. gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te kunnen maken met het oog op de te verlenen zorg. De informatie vanuit Lijf & Visie ZORG B.V. verstrekt is opgesteld in voor Cliënt begrijpelijke taal.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Behandelovereenkomst wordt in overleg met Cliënt en aan de hand van een intakegesprek bepaald welke zorg het beste bij Cliënt past. Tevens vindt uitwisseling van informatie plaats welke noodzakelijk is voor het opstellen van een adequaat Behandelplan.
4. In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het Behandelplan, voorziet Cliënt Lijf & Visie ZORG B.V. voor zover redelijkerwijs mogelijk in ieder geval van:
   a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde klachten
   b. de contactgegevens van Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s);
   c. medicatiegebruik
   d. naam en vestigingsplaats huisarts
5. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Behandelingen. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Cliënt in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
6. Lijf & Visie ZORG B.V. licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen Behandelplan en de ontwikkelingen omtrent het Behandelplan, de behandeling en de gedragsgerelateerde toestand van Cliënt. Lijf & Visie ZORG B.V. licht Cliënt die de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingsvermogen.
7. Voorts voorziet Lijf & Visie ZORG B.V. Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten over overeenkomstig artikel 7:448 BW.
8. Het verstrekken van informatie kan achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel oplevert voor Cliënt, alsmede indien Cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, behoudens voor zover het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor haarzelf of anderen kan voortvloeien en Lijf & Visie ZORG B.V. van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.
9. Eventuele termijnen in het aanbod van Lijf & Visie ZORG B.V. zijn in beginsel indicatief en geven Cliënt bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 Totstandkoming van de Behandelovereenkomst

1. De Behandelovereenkomst komt tot stand op het moment dat Cliënt een Aanbod c.q. Behandelovereenkomst van Lijf & Visie ZORG B.V. heeft aanvaard via elektronische ondertekening in ons Elektronische Patiënten Dossier, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail. Door middel van het elektronisch ondertekenen van de Behandelovereenkomst geeft Cliënt expliciet en ondubbelzinnig toestemming. Hiermee wordt voldaan aan het toestemmingsvereiste, behoudens het geval Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt in welk geval tevens toestemming van de ouder(s) en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) is vereist. Doch kan de verrichting van zorg evenwel zonder toestemming van de ouder(s) en/of de

wettelijk vertegenwoordiger(s) indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen, alsmede indien de Cliënt ook na de weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.

2. Client kan ook telefonisch en/of online een aanvraag doen tot behandeling. De aanvraag dient op de eerste afspraak bevestigd te worden door Lijf & Visie ZORG B.V.
3. Lijf & Visie ZORG B.V. is niet gehouden aan een Aanbod indien Cliënt redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Cliënt geen rechten ontlenen.
4. Nadat de Behandelovereenkomst tot stand is gekomen, wordt dit bevestigd en opgenomen in het Elektronische Patiënten Dossier.
5. Indien Cliënt een reeds bevestigde Behandelovereenkomst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt.
6. Elke Behandelovereenkomst die met Lijf & Visie ZORG B.V. wordt aangegaan, berust bij Lijf & Visie ZORG B.V. niet bij een individuele persoon die met Lijf & Visie ZORG B.V. is verbonden.
7. Lijf & Visie ZORG B.V. behoudt zich het recht voor een Behandelovereenkomst te weigeren indien Cliënt niet over een geldig identiteitsbewijs beschikt.

Artikel 5 Opstellen van het Behandelplan

1. Om Cliënt te kunnen voorzien van adequate zorg wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed zorgverlener verwacht mag worden, een Behandelplan opgesteld.
2. Lijf & Visie ZORG B.V. vangt aan met de Behandeling vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Behandelplan, behoudens indien er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen in welk geval overleg tussen Lijf & Visie ZORG B.V. en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
3. Indien naar professioneel inzicht van Lijf & Visie ZORG B.V. een afwijking van het overeengekomen Behandelplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats. De Behandelovereenkomst zal dienovereenkomst Behandelovereenkomst aangepast worden.

Artikel 6 Duur van de Overeenkomst

1. De Behandelovereenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de behandeling is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Lijf & Visie ZORG B.V. van Cliënt verkrijgt, alsmede de medewerking van Cliënt en overige zaken afkomstig vanuit de instantie die de zorgindicatie heeft opgesteld.
2. Cliënt kan de Behandelovereenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Behandelovereenkomst indien Lijf & Visie ZORG B.V. schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen.
3. De ontbinding van de Behandelovereenkomst laat de betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet voor zover Lijf & Visie ZORG B.V. ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Cliënt dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Behandelovereenkomst is Cliënt de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Lijf & Visie ZORG B.V. tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Lijf & Visie ZORG B.V. is hierbij leidend.

5. De Behandelovereenkomst kan niet door Lijf & Visie ZORG B.V. opgezegd worden, tenzij de voortzetting van de Behandeling redelijkerwijs en naar professioneel inzicht van Lijf & Visie ZORG B.V. niet langer tot het gewenste resultaat zal leiden.
6. Onverminderd de voorgaande bepalingen eindigt de Behandelovereenkomst indien sprake is van:
   a. Overplaatsing naar een andere zorginstelling dan Lijf & Visie ZORG B.V.;
   b. Instemming en schriftelijke goedkeuring van beide partijen indien van Partijen wegens gegronde redenen niet langer gevergd kan worden om de Behandelovereenkomst op dezelfde wijze in stand te houden;
   c. Opzegging door Cliënt middels expliciete en ondubbelzinnige schriftelijke verklaring;
   d. Overlijden van Cliënt;

Artikel 7 Verhindering

1. Indien de Cliënt verhinderd is om op afgesproken datum en tijdstip van de behandeling aanwezig te zijn, dient zij Lijf & Visie ZORG B.V. hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
2. Afmelding of wijziging van de behandeling is mogelijk tot 24 uur voor aanvang van de betreffende afspraak via de website door middel van een contactformulier, telefonisch via 088 - 828 24 00 of door in te spreken op de voicemail van Lijf & Visie ZORG B.V.. Indien de betreffende afspraak niet tijdig wordt afgezegd, worden de kosten voor de gereserveerde tijd aan Cliënt doorberekend.
3. Lijf & Visie ZORG B.V. wijst Cliënt er uitdrukkelijk op dat de kosten van de afspraak ingeval van niet tijdige afzegging niet bij de zorgverzekering gedeclareerd kunnen worden. De Cliënt is zelfstandig verantwoordelijk is voor het voldoen van deze kosten.
4. Ter bevestiging van en ter herinnering aan uw afspraken stuurt Lijf & Visie B.V. u een SMS-, e-mail- of pushbericht via de AfsprakenApp. Deze bevestigings- en herinneringsservice betreft een extra service van Lijf & Visie. Hierop kan geen aanspraak gemaakt worden. U blijft zelf verantwoordelijk voor het maken, noteren en nakomen van uw afspraak.

Artikel 8 Uitvoering van de dienstverlening

1. Voordat Lijf & Visie ZORG B.V. aanvangt met de Behandeling vindt een intakegesprek plaats. Cliënt dient Lijf & Visie ZORG B.V. tijdens het intakegesprek alle omstandigheden te melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Cliënt aandacht wenst.
2. Lijf & Visie ZORG B.V. zal zich inspannen om de overeengekomen Behandeling met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed zorgverlener c.q. hulpverlener verlangd mag worden. Lijf & Visie ZORG B.V. staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Behandelingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
3. De Behandelovereenkomst op basis waarvan Lijf & Visie ZORG B.V. de Behandeling uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Behandelovereenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen geen rechten ontlenen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
4. Het door de betreffende instantie afgegeven doorverwijzing, alsmede de door Cliënt verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Lijf & Visie ZORG B.V. aangeboden Behandelingen en prijzen zijn gebaseerd.
5. Bij de uitvoering van de Behandelingen is Lijf & Visie ZORG B.V. niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Cliënt op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Behandelingen wordt gewijzigd of indien dit redelijkerwijze naar professioneel inzicht van Lijf & Visie ZORG B.V. niet in het belang van Cliënt zal zijn.

6. Lijf & Visie ZORG B.V. is niet gerechtigd om voor de uitvoering van de Behandelingen derden in te schakelen, behalve in geval van waarneming waarvan Cliënt tijdig op de hoogte wordt gesteld.
7. Waarneming kan nodig zijn in verband met ziekte, vakantie en/of studieverlof. Waarneming zal altijd geschieden door een gediplomeerd collega.
8. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Lijf & Visie ZORG B.V. Cliënt tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
9. De uitvoering van de Behandelingen is gebaseerd op de door Cliënt verstrekte informatie, alsmede op grond van de door Lijf & Visie ZORG B.V. gedurende de zorg geconstateerde feiten. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Lijf & Visie ZORG B.V. aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Behandelingen wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Cliënt niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Lijf & Visie ZORG B.V. of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Cliënt komen, sprake is van vertraging heeft Lijf & Visie ZORG B.V. recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

Artikel 9 Dossierplicht

1. Lijf & Visie ZORG B.V. richt naast het Behandelplan een dossier in met betrekking tot de zorg die Cliënt verkrijgt. Lijf & Visie ZORG B.V. houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid en de gedragstoestand van Cliënt en van de ten behoeve van Cliënt verrichte Behandelingen.
2. Lijf & Visie ZORG B.V. verstrekt aan Cliënt desgevraagd inzage in en afschrift van het dossier, tenzij verstrekking van informatie of gegevens opgenomen in het dossier ernstige inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer en inzage derhalve redelijkerwijze niet van Lijf & Visie ZORG B.V. kan worden verlangd.
3. Op verzoek van Cliënt kunnen de in het dossier opgenomen gegevens en bescheiden worden vernietigd, behoudens indien bewaring van betreffende informatie of gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betreffende Cliënt, alsmede indien Lijf & Visie ZORG B.V. gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

Artikel 10 Verplichtingen Cliënt

1. Voordat een Behandelplan kan worden opgesteld, is Cliënt verplicht de door Lijf & Visie ZORG B.V. verstrekte Behandelovereenkomst volledig en naar waarheid in te vullen en/of door Lijf & Visie ZORG B.V. te laten invullen. Cliënt zal naar beste weten Lijf & Visie ZORG B.V. voorzien van alle inlichtingen en de medewerking die Lijf & Visie ZORG B.V. voor het uitvoeren van de Behandelovereenkomst redelijkerwijze behoeft. Cliënt is verplicht om Lijf & Visie ZORG B.V. de door haar verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Lijf & Visie ZORG B.V. niet in staat is een adequaat Behandelplan op te stellen en daardoor niet de juiste zorg kan verlenen ten behoeve van Cliënt.
2. Lijf & Visie ZORG B.V. is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, noch is Lijf & Visie ZORG B.V. verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Lijf & Visie ZORG B.V. voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. Lijf & Visie ZORG B.V. kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Behandelovereenkomst, verzoeken om aanvullende informatie voor zover deze redelijkerwijze nodig is om een doeltreffende uitvoering van de Behandelovereenkomst te kunnen bewerkstelligen. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Cliënt dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Lijf & Visie ZORG B.V..
4. Cliënt is verplicht zich te legitimeren in verband met de wettelijke identificatieplicht.
5. Cliënt dient de door Lijf & Visie ZORG B.V. gehanteerde huisregels te allen tijde in acht te nemen. Bij gebreke hiervan is Lijf & Visie ZORG B.V. gerechtigd om Cliënt de toegang tot Lijf & Visie ZORG B.V. te ontzeggen. De huisregels zijn in ieder geval aanwezig op locatie van Lijf & Visie ZORG B.V. en zijn tevens te raadplegen via de Website: lijfenvisie.nl/praktische-informatie.
6. Cliënt is verplicht zich te allen tijde aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van Lijf & Visie ZORG B.V. te houden.

Artikel 11 Behandelingen

1. In het kader van de uitvoering van de Behandelovereenkomst biedt Lijf & Visie ZORG B.V. diverse Behandelingen aan die meerdere behandelvormen kunnen bevatten. Lijf & Visie ZORG B.V. kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Lijf & Visie ZORG B.V. de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door Lijf & Visie ZORG B.V. verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend (para)medisch advies. Bij medische problemen of medische aandoeningen, dient Cliënt altijd een daartoe opgeleide medisch specialist of diens behandelend arts te raadplegen.
3. De Behandelingen vinden plaats op de locatie van Lijf & Visie ZORG B.V. of op de locatie van de Cliënt.
4. Hierbij neemt Cliënt kennis dat Lijf & Visie ZORG B.V. niet aansprakelijk gehouden kan worden voor eventuele besmetting met het virus zoals het coronavirus die de ziekte COVID-19 kan veroorzaken.
5. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de adviezen en/of Behandelingen van Lijf & Visie ZORG B.V. kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Cliënt. Cliënt staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie, en het actief aan de slag gaan met de eventueel gegeven voorstellen en adviezen.
6. Cliënt is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van het Behandelplan. Cliënt dient Lijf & Visie ZORG B.V. in staat te stellen het Behandelplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van Lijf & Visie ZORG B.V. in de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.
7. Wanneer de Behandeling plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Lijf & Visie ZORG B.V. ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende Behandeling zal plaatsvinden.
8. Lijf & Visie ZORG B.V. houdt bij het plannen van de Behandelingen hiermee gemoeide afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet van Lijf & Visie ZORG B.V. gevergd kan worden.
9. Indien Cliënt of Lijf & Visie ZORG B.V. een gemaakte afspraak met betrekking tot een Behandeling niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden.

10. Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot een Behandeling (bijvoorbeeld van datum, tijd, locatie).
11. Tijdens of vlak na het afsluiten van uw behandeling bij Lijf & Visie ZORG B.V. ontvangt de Cliënt een online PREM 3.0. vragenlijst op het bij ons bekende e-mail adres van Cliënt ten behoeve van het wetenschappelijk klantervaringsonderzoek dat onafhankelijk wordt uitgevoerd door Qualizorg B.V. Lijf & Visie ZORG B.V. is wettelijk verplicht hieraan deel te nemen.

Artikel 12 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de Behandelovereenkomst blijkt dat de Behandelovereenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Cliënt of naar professioneel inzicht van Lijf & Visie ZORG B.V. nadere zorg nodig is om tot het gewenste resultaat ten behoeve van Cliënt te komen, is Cliënt verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief, behoudens het geval dat de zorgverzekering van Cliënt de kosten vergoed. Lijf & Visie ZORG B.V. is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan slechts aanvangen met eventuele wijzigingen indien dit is goedgekeurd door de betreffende instantie, en de wijzigingen zijn opgenomen in het Behandelplan.

Artikel 13 Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn, in het kader van Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG), vrijgesteld van BTW.
2. Lijf & Visie ZORG B.V. voert haar dienstverlening uit conform het (wettelijk) vastgestelde tarief. De kosten van de Behandelingen betreffen een vaste vergoeding per Behandeling en worden in rekening gebracht bij Cliënt. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden door de zorgverzekering, is Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.
3. Indien de vergoeding van de Behandeling niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een aanvullende zorgverzekering of verwijzing, wordt er geen zorg geleverd behalve de medische en kennelijk noodzakelijke zorg. Bij gerechtvaardigde twijfel over het al dan niet verkrijgen van de vergoeding, treden Lijf & Visie ZORG B.V. en Cliënt met elkaar in overleg om tot een passende oplossing te komen.
4. De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door Lijf & Visie ZORG B.V. worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Indien de kosten niet worden gedekt door de zorgverzekeraar of de gemeente, kunnen partijen overeenkomen dat Cliënt een voorschot dient te betalen, welke Cliënt dient te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Cliënt kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. Lijf & Visie ZORG B.V. is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven van de zorg.
8. Behoudens het geval de kosten worden gedekt door de zorgverzekering van Cliënt of door de gemeente, dient Cliënt de door Lijf & Visie ZORG B.V. gefactureerde kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van 14 dagen te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Lijf & Visie ZORG B.V..
9. Per 1-1-2021 stuurt Lijf & Visie ZORG B.V. een factuur van Cliënt digitaal toe op het bij ons bekende e-mail adres van Cliënt.

Artikel 14 Incassobeleid

1. Wanneer Cliënt niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, zal Cliënt, na een eerste en een tweede betalingsherinnering met ieder een termijn van 8 dagen, een schriftelijke/digitale aanmaning ontvangen met een termijn van 5 dagen om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Cliënt binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Vanaf de datum dat Cliënt in verzuim is, zal Lijf & Visie ZORG B.V. zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien Lijf & Visie ZORG B.V. meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Cliënt.

Artikel 15 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Lijf & Visie ZORG B.V. gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken. Indien daartoe gevraagd, zal Lijf & Visie ZORG B.V. de betrokkene hierover informeren.
2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Behandeling van Lijf & Visie ZORG B.V. verwerkt worden. Cliënt staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Cliënt Lijf & Visie ZORG B.V. tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Lijf & Visie ZORG B.V. op grond van de Behandelovereenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal Lijf & Visie ZORG B.V. zich inzetten om te waarborgen dat de beveiliging hiervan voldoet aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Lijf & Visie ZORG B.V. is verplicht gegevens van de Cliënt bij te houden in het elektronisch patiëntendossier zoals nader bepaald in artikel 8 van deze algemene voorwaarden en zal daarin de voortgang van het Behandelplan opnemen. Dit dossier kan ingezien worden door de personen en/of instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van het Behandelplan en door de betrokkene zelf (hieronder wordt tevens verstaan de ouder(s) en/of de wettelijke verzorger(s) van de Cliënt. Het verwerken van persoonsgegevens in het patiëntendossier is aan strikte regels gebonden.

Artikel 16 Opschorting en ontbinding

1. Lijf & Visie ZORG B.V. is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten indien sprake is van een intrekking, beëindiging of wijziging van het Indicatiebesluit en hierdoor van Lijf & Visie ZORG B.V. niet langer gevergd kan worden de zorg aan Cliënt te verlenen, behoudens de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. Lijf & Visie ZORG B.V. zal tevens meewerken aan het vinden van een passende oplossing voor zover dit redelijkerwijze in het kader van een goed zorgverlener van haar gevergd kan worden.
2. Lijf & Visie ZORG B.V. is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

Artikel 17 Overmacht

1. Lijf & Visie ZORG B.V. is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Behandelovereenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Lijf & Visie ZORG B.V. wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Lijf & Visie ZORG B.V., (ii) gebrekkigheid van programmatuur of andere zaken, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (v) ziekte van (werknemers van) Lijf & Visie ZORG B.V. (vi) overige situaties die naar het oordeel van Lijf & Visie ZORG B.V. buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht heeft Cliënt het recht om de Behandelovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Behandelovereenkomst zullen in dat geval door Cliënt worden betaald. Lijf & Visie ZORG B.V. is niet verplicht om Cliënt te vergoeden voor eventuele schade die door Cliënt wordt geleden ten gevolge van de overmachtssituatie.

Artikel 18 Beperking van aansprakelijkheid

1. Cliënt is vanaf de leeftijd van 16 jaar zelf aansprakelijk voor de uit de Behandelovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, onverminderd de verplichting van diens ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding.
2. Indien en voor zover een derde, zoals een bewindvoerder of andere wettelijke vertegenwoordiger van Cliënt de Behandelovereenkomst medeondertekend, is deze derde mede verantwoordelijk voor het nakomen van de uit de Behandelovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.
3. De aansprakelijkheid van Lijf & Visie ZORG B.V. in het kader van de Behandelovereenkomst in de zin van artikel 7:446 e.v. B.W. is niet beperkt, overeenkomstig art. 7:463 BW. Lijf & Visie ZORG B.V. is aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van haar handelen of nalaten op grond van de Overeenkomst. Indien en voor zover ter uitvoering van een Behandelovereenkomst verrichtingen plaatsvinden in een ziekenhuis dat geen partij is bij de Overeenkomst, is het ziekenhuis voor een tekortkoming mede aansprakelijk, als ware het zelf bij de Behandelovereenkomst partij.
4. De inhoud van het opgeleverde advies van Lijf & Visie ZORG B.V. is niet bindend en slechts adviserend van aard. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Lijf & Visie ZORG B.V. opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Cliënt. Cliënt is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Lijf & Visie ZORG B.V.. Lijf & Visie ZORG B.V. is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
5. Indien door of namens Cliënt een derde waaronder een andere zorgverlener wordt ingeschakeld, is Lijf & Visie ZORG B.V. nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Cliënt ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Cliënt ingeschakelde derde in Lijf & Visie ZORG B.V. haar eigen advies.
6. Lijf & Visie ZORG B.V. staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Lijf & Visie ZORG B.V. verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
7. Lijf & Visie ZORG B.V. is niet aansprakelijk voor diefstal en/of beschadiging of vermissing van (persoonlijke) eigendommen in en rondom de locatie van Lijf & Visie ZORG B.V..
8. Alle aanspraken van Cliënt wegens tekortschieten aan de zijde van Lijf & Visie ZORG B.V. vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Lijf & Visie ZORG B.V. binnen een jaar nadat Cliënt bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Behandelovereenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Lijf & Visie ZORG B.V..

Artikel 19 Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Cliënt geeft Lijf & Visie ZORG B.V., al dan niet op verzoek van Lijf & Visie ZORG B.V., naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die Lijf & Visie ZORG B.V. redelijkerwijs behoeft om de zorg conform het Behandelplan te kunnen verlenen, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke situatie van Cliënt die kunnen leiden tot een verandering in het ten behoeve van Cliënt opgestelde Behandelplan en zal deze gegevens zo spoedig mogelijk kenbaar maken.
2. Cliënt vrijwaart Lijf & Visie ZORG B.V. van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, tenzij de gevolgen redelijkerwijze niet voor rekening van Cliënt dienen te komen.
3. Indien Cliënt elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Lijf & Visie ZORG B.V. verstrekt, dienen deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 20 Klachten

1. In het kader van de verplichtingen uit de Wkkgz heeft Lijf & Visie ZORG B.V. de nodige maatregelen genomen om een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te realiseren.
2. Indien Cliënt niet tevreden is over de service van Lijf & Visie ZORG B.V. of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, dient Cliënt deze klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling te melden bij diens contactpersoon en/of een andere bevoegde medewerker van Lijf & Visie ZORG B.V.. De betreffende contactpersoon c.q. medewerker zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen treffen.
3. Voorts zal Lijf & Visie ZORG B.V. de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
4. Indien de betreffende medewerker van Lijf & Visie ZORG B.V. en/of contactpersoon van Cliënt en Cliënt om wat voor reden dan ook niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, wordt aangesloten bij de klachtenprocedure van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal KNGF, NVLF of NVE.. Klachtenportaal Zorg zal de klacht vervolgens afhandelen conform hetgeen bepaald in de Wkkgz.
5. Lijf & Visie ZORG B.V. zal Cliënt op diens verzoek van advies voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht bij het Klachtenportaal Zorg en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Artikel 21 Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Lijf & Visie ZORG B.V. en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.
2. Lijf & Visie ZORG B.V. heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Cliënt hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Behandelovereenkomst tussen Lijf & Visie ZORG B.V. en Cliënt, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Midden-Nederland, Utrecht tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.
4. Cliënt kan in het kader van hetgeen omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wkkgz indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de Cliënt of

instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de betreffende medewerker van Lijf & Visie ZORG B.V. bij Lijf & Visie ZORG B.V. zelf indient.

Soest, 7 januari 2021