



## Algemene voorwaarden

### 1. Algemeen

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, behandelingen en transactie tussen de behandelaar en een cliënt waarop de Elvenhoeve Preventieve Zorg deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

### 2. Inspanningen

De Elvenhoeve Preventieve zorg zal de behandelingen naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. De cliënt zal zoveel als redelijkerwijs mogelijk worden ingelicht over financiële consequenties van de wijziging of aanvulling van de behandeling.

Partijen zijn een overeenkomst met een dienstverlenend karakter aangegaan, welke voor De Elvenhoeve Preventieve Zorg enkel een inspanningsverplichting bevat en dus geen resultaatsverplichting.

### 3. Afspraken

- a. De cliënt moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 48 uur voorafgaande aan de afspraak melden. Indien de cliënt deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, wordt 75% voor de afgesproken behandeling aan de cliënt door berekend.
- b. Indien de cliënt meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd aankomt, mag het De Elvenhoeve Preventieve zorg de verloren tijd inkorten op de behandelingen toch het gehele honorarium van de behandeling aan de cliënt door berekenen
- c. Bij meer dan vijftien minuten later dan de afgesproken tijd aan komen, kan de gehele afspraak worden geannuleerd en toch het gehele honorarium van de behandeling aan de cliënt door berekenend
- d. De Elvenhoeve Preventieve zorg moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voorafgaande aan de afspraak aan de cliënt melden.
- e. Beide partijen hoeven zich niet aan de verplichtingen van leden b en d te houden, indien zij gehinderd zijn door overmacht.

### 4. Betaling

De Elvenhoeve Preventieve Zorg vermeldt alle prijzen van behandelingen op haar website en vermeldt de standaardprijzen van de producten mondeling aan de cliënt. De gemelde prijzen zijn inclusief BTW. Aanbiedingen in advertenties zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt. De cliënt dient direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en eventuele producten per pin of contant te voldoen.

### 5. Persoonsgegevens & privacy

De cliënt voorziet de behandelaar vóór de eerste behandeling van alle gegevens, waarvan de specialist aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandelingen. De Elvenhoeve Preventieve Zorg neemt de persoonlijke gegevens van de cliënt op in een geautomatiseerd systeem. De gegevens van de cliënt worden vertrouwelijk behandeld volgens de richtlijnen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De gegevens van de cliënt zullen niet verkocht of verhuurd worden aan derden zonder schriftelijke toestemming vooraf van de cliënt.

### 6. Geheimhouding

1. De Elvenhoeve Preventieve Zorg houdt de informatie (in welke vorm dan ook) die hij van de cliënt ontvangt en alle andere informatie betreffende de cliënt waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan hij kan verwachten dat de verspreiding daarvan de cliënt schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat de genoemde informatie ook geheimgehouden wordt.
2. De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
  - a. die op het moment dat de Elvenhoeve Preventieve Zorg deze informatie ontving al openbaar was of nadien openbaar is geworden zonder een schending van een op hem rustende geheimhoudingsplicht;
  - b. waarvan De Elvenhoeve Preventieve Zorg kan bewijzen dat deze informatie al in zijn bezit was op het moment van verstrekken door de cliënt.
  - c. die De Elvenhoeve Preventieve Zorg van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie te verstrekken;
  - d. die door De Elvenhoeve Preventieve Zorg openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht.
3. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van deze overeenkomst en voor een periode van drie jaar na het eindigen daarvan.

### 7. Aansprakelijkheid

De Elvenhoeve Preventieve Zorg is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de behandelaar is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie over relevante lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, werkzaamheden of vrijetijdsbesteding. De Elvenhoeve Preventieve Zorg is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegenomen naar het instituut.



## 8. Garantie

De Elvenhoeve Preventieve Zorg geeft de cliënt één week (7 dagen) garantie op de producten. Deze garantie vervalt indien:

- De cliënt andere producten dan de door de behandelaar geadviseerde producten heeft gebruikt
- De cliënt de adviezen voor thuisverzorging, zoals beschreven in de adviesfolder, niet heeft opgevolgd.
- De cliënt het advies om medische hulp te zoeken niet binnen vijf werkdagen heeft opgevolgd.
- De cliënt de producten niet volgens de gebruiksaanwijzing heeft gebruikt.

Wanneer de cliënt niet tevreden is over de gekochte producten, geldt geen geld terug garantie maar kunnen deze geruild worden voor andere producten uit het assortiment doch binnen een week (7 dagen).

## 9. Beschadiging & diefstal

De Elvenhoeve Preventieve Zorg heeft het recht van de cliënt een schadevergoeding te eisen indien de cliënt meubilair, apparatuur of producten beschadigt. Het Well-being center meldt diefstal altijd bij de politie.

## 10. Klachten

Indien de cliënt een klacht heeft over een behandeling of een product, moet deze zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen na ontdekking schriftelijk gemeld worden aan de eigenaar van De Elvenhoeve Preventieve Zorg en de behandelaar. De Elvenhoeve Preventieve Zorg moet de klager binnen vijf werkdagen adequaat antwoord geven. Indien een klacht gegrond is, zal de behandelaar de behandeling opnieuw verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de cliënt aantoonbaar zinloos is geworden en de cliënt dit schriftelijk kenbaar maakt. Indien de Elvenhoeve Preventieve Zorg en klager niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de klager een formele klacht indienen. Daartoe kan cliënt gebruik maken van de NGS Klachtenservice Wkkgz of de klachtenfunctionaris CBKZ. We leggen hieronder stapsgewijs uit wat je in zo'n geval kunt doen.

Stap 1. Bespreek je klacht met de specialist

Onderneem zo snel mogelijk actie en neem contact op met degene waar je klacht over gaat. Vertel daarbij wat je dwars zit. Het is belangrijk dat je eerst in gesprek gaat. Een goed gesprek kan vaak al veel verhelderen en onvrede wegnemen. Ook kun je op deze manier meer uitleg krijgen over de manier van (be)handelen en kunnen, indien terecht, excuses worden aangeboden.

Stap 2. Schakel een klachtenfunctionaris in

Lukt het niet om er samen uit te komen? Of wil je hulp bij het indienen van je klacht? Neem dan contact op met een klachtenfunctionaris van het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg). Zij (of hij) is onpartijdig, werkt onafhankelijk en helpt je verder met ondersteuning en advies. Ook bemiddelt de klachtenfunctionaris bij het vinden van een oplossing. Alles wat je de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

Contactgegevens klachtenfunctionaris CBKZ

De klachtenfunctionaris is op werkdagen telefonisch te bereiken via 0183-68 28 29, van 9.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.30 uur. Je kunt ook een e-mail sturen naar [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl).

Contactgegevens klachtenfunctionaris NGS Klachtenservice Wkkgz

Naam klachtenfunctionaris: Corine Ottevanger is op werkdagen te bereiken via: 06-21331090. Je kunt ook een e-mail sturen naar: [klacht@ngsmassage.nl](mailto:klacht@ngsmassage.nl) of het klachtenformulier invullen: [www.ngsmassage.nl/klachtenformulier](http://www.ngsmassage.nl/klachtenformulier)

Vermeld bij het indienen van je klacht altijd duidelijk: je naam en adres, je telefoonnummer en e-mailadres, de naam van degene over wie je klaagt, een duidelijke omschrijving van het gedrag waar je klacht over gaat.

## 11. Behoorlijk gedrag

De cliënt behoort zich in de salon behoorlijk te gedragen volgens algemeen aanvaarde normen. Indien de cliënt na herhaaldelijke waarschuwingen onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft het Well-being center het recht de cliënt de toegang tot het Well-being center te weigeren onder opgaaf van redenen.

## 12. Wijziging algemene voorwaarden

1. De Elvenhoeve Preventieve Zorg is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal De Elvenhoeve Preventieve Zorg zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.
4. Clienten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.



### **13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Wanneer in een gerechtelijke procedure één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar De Elvenhoeve Preventieve Zorg is gevestigd/ praktijk houdt/kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst. De Elvenhoeve Preventieve Zorg is niet verantwoordelijk voor wat bezoekers op de website plaatsen, bijvoorbeeld in een reactie op een bericht en kan hier niet voor aansprakelijk worden gesteld. Deze reacties zijn de persoonlijke mening van de schrijver en reflecteren dan ook op geen enkele manier de standpunten en/of denkwijze van De Elvenhoeve Preventieve Zorg. De Elvenhoeve Preventieve Zorg kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het plaatsen van auteursrechtelijk beschermd materiaal door bezoekers. De Elvenhoeve Preventieve Zorg betracht uiterste zorgvuldigheid bij het vervaardigen, samenstellen en verspreiden van informatie, maar kan op geen enkele wijze instaan voor de juistheid of volledigheid hiervan. De Elvenhoeve Preventieve Zorg aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor schade op welke manier dan ook ontstaan door gebruik, onvolledigheid of onjuistheid van de aangeboden informatie op deze website. Anonieme reacties die alleen bedoeld zijn om auteur of betrokken personen of bedrijven in negatief daglicht te stellen, worden zonder discussie verwijderd. De Elvenhoeve Preventieve Zorg bevat links naar andere sites. Wij zijn niet aansprakelijk voor de privacy praktijken noch de inhoud van deze sites.