

# Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2017 en zijn gepubliceerd op onze praktijkwebsite:

## Afspraken maken, informatie en/of vragen

**Bereikbaarheid** - Actuele telefoonnummer(s) en andere manieren om ons te bereiken zijn te vinden op de praktijkwebsite.

**Pijnklachten** - Bel bij acute pijnklachten het spoednummer dat staat vermeld op de praktijkwebsite of volg de aanwijzingen op het antwoordapparaat.

**Openingstijden en routebeschrijving** - De actuele gegevens staan vermeld op de praktijkwebsite.

**Wijzigingen persoonlijke gegevens** - Geef adreswijzigingen en wijzigingen in andere belangrijke gegevens door per e-mail of per post.

## Annuleren van afspraken

**Annulering/verzetten van afspraken** - Afspraken kunnen tot 48 uur voor de behandeling kosteloos worden geannuleerd en/of verzet worden of door de patiënt.

**Kosten niet (tijdig) geannuleerde afspraken** - Als een afspraak niet tijdig is geannuleerd, dan behoudt de praktijk zich het recht voor de gereserveerde tijd in rekening te brengen met een minimum van € 35,-.

**Wijze van annulering** - Afspraken kunnen geannuleerd worden via de actuele instructie op de praktijkwebsite

**Service herinnering** - Indien u van ons gewend bent een geheugensteuntje te ontvangen van de afspraak per SMS/ e-mail moet u dit beschouwen als extra service.

Het is nadrukkelijk niet bedoeld als een recht van de cliënt of claim dat de herinnering niet of onjuist is ontvangen. De cliënt is altijd zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken.

## Overige voorwaarden

**Derden** - De praktijk is bij de uitvoering van de behandelovereenkomst gerechtigd derden in te schakelen. De praktijk zal bij de keuze van deze derden zorgvuldigheid betrachten en, indien dat redelijkerwijs mogelijk is, van tevoren overleggen met de cliënt, zulks met uitzondering van waarnemers en tandtechnici.

**Persoonlijke bezittingen** - De praktijk is niet aansprakelijk voor verlies van persoonlijke bezittingen in de wachtkamer of overige ruimtes.

**Huisdieren** - Het is niet toegestaan om uw huisdier(en) mee te nemen naar de afspraak, tenzij het een hulphond betreft.

**Beeldmateriaal** - Het is niet toegestaan om ongevraagd selfies, foto's of videofilmpljes te maken in de wachtkamer en praktijkruimte van de praktijk.

## Tarieven en betaling

**Tarieven** - De tarieven die de praktijk berekent voor de behandeling zijn door de Nederlandse Zorgautoriteit (hierna NZa) goedgekeurd of vastgesteld. De actuele tarieven vindt u op de praktijkwebsite.

**Begroting behandelkosten** - Vanaf een bedrag van € 250,- wordt een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger vooraf schriftelijk geïnformeerd over de verwachte kosten van de behandeling. Deze begroting wordt altijd opgeslagen in de cliëntkaart en kan te allen tijde opgevraagd worden.

**Begroting bij acute pijnklacht** - In dit geval kan bij wijze van uitzondering de behandeling worden uitgevoerd zonder dat eerst een begroting van de kosten is afgegeven aan de cliënt.

**Gemaakte kosten van behandeling(en)** - Alle gemaakte kosten van behandeling, incl. de kosten van techniek en materialen, worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de cliënt. Ongeacht of deze kosten geheel of gedeeltelijk worden vergoed door de zorgverzekeraar. De gemaakte kosten die voor de behandeling in rekening worden gebracht kunnen afwijken van de begroting.

**Kosten behandeling van minderjarigen** - De kosten van behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de wettelijk vertegenwoordiger(s). De wettelijk vertegenwoordiger is tevens verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken voor behandeling van de minderjarige.

**Declaraties** - Meer informatie over hoe wij de factuur sturen vindt u op onze praktijkwebsite onder het kopje tarieven.

**Betalingstermijn** - De betaling van facturen dient binnen 21 dagen na factuurdatum door de praktijk te zijn ontvangen, tenzij anders overeengekomen. Verrekening of aftrek is niet toegestaan. De betaling dient te geschieden op het banknummer dat op de factuur staat aangegeven.

**Vooruitbetaling** - De praktijk is gerechtigd om de kosten geheel of deels vooruit te laten betalen in die gevallen waarin daar naar het oordeel van de praktijk redelijkerwijs aanleiding toe bestaat. Een en ander met inachtneming van de voorschriften van de NZa.

**Incassokosten** - Alle gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten, die verband houden met het innen van de gedeclareerde bedragen voor behandeling of diensten geleverd door de praktijk, komen voor rekening van de patiënt.

## Klachten procedure

**Klachten over declaraties** - Klachten over declaraties dienen binnen 14 dagen na factuurdatum ingediend te zijn. Actuele instructies vindt u op de praktijkwebsite.

**Behandeling van klachten** - Klachten over de uitvoering van een behandelovereenkomst moeten binnen een redelijke termijn, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend. Instructies omtrent de klachtenregeling vindt u op de praktijkwebsite.

**Ontvangst en behandeling van klachten** - na ontvangst van een klachtenformulier krijgt de inzender binnen 7 werkdagen bevestiging van de ontvangst. Binnen 21 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst wordt de klacht in behandeling genomen.