

## **Algemene voorwaarden**

### **Artikel 1. Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Klant: een patiënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger inzake, dagbehandeling, (poli-)klinische behandeling en/of onderzoek bij Excellent Care Clinics.
- 1.2 ECC: de locaties van Excellent Care Clinics inclusief alle dependances (buitenpoli's) en/of nevenvestigingen daarvan en/of alle aldaar werkzame (vrijgevestigde) medisch specialisten.
- 1.3 Behandelingsovereenkomst: iedere tussen een klant en een hulpverlener/behandelaar van ECC of door ECC zelf tot stand gekomen overeenkomst, waarbij de hulpverlener/behandelaar of ECC zich verbindt tot het verrichten van handelingen, rechtstreeks betrekking hebbende op de klant.
- 1.4 Geneeskundige handelingen: een dagbehandeling, poliklinische behandeling of – consult, eventuele keuringen en alle overige, al dan niet medisch specialistische zorg of dienstverlening door ECC.
- 1.5 Dienstverleningsovereenkomst: de overeenkomst waarbij ECC zich in aanvulling op een behandelings- en/of solitaire overeenkomst, verbindt tot het (doen) leveren van in onderling overleg nader te bepalen diensten aan de klant.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 januari 2021. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle daarna afgesloten behandelings- en/of dienstverleningsovereenkomsten tussen ECC en de klant. Op de behandelings- en/of dienstverleningsovereenkomsten die afgesloten werden voordat deze (nieuwe) Algemene Voorwaarden van kracht werden, blijven de op dat moment vigerende Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 2.2 Op de (behandelings-)overeenkomst met de klant kunnen naast deze Algemene Voorwaarden ook andere Algemene Voorwaarden van ECC van toepassing zijn.
- 2.3 Een afwijking van deze Algemene Voorwaarden is slechts van kracht indien ECC daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd.

### **Artikel 3. Identificatie en (bescherming van) persoonsgegevens**

- 3.1 Elke klant dient zich steeds op eerste verzoek aan ECC te kunnen identificeren met een wettelijk erkend en geldig identiteitsbewijs. Kan een klant desgevraagd een dergelijk identiteitsbewijs niet tonen, dan is ECC gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten tenzij het om acuut te verlenen zorg gaat. De legitimatieplicht in de zorg geldt voor iedereen, dus ook voor minderjarigen jonger dan 14 jaar.
- 3.2 Buitenlandse klanten dienen zoveel als mogelijk opgave te doen van hun reis- of ziektekostenverzekering van het land van herkomst.

### **Artikel 4. Aangaan van de Behandelingsovereenkomst**

- 4.1 De Behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de klant aan ECC of aan de medisch specialist opdracht verstrekt tot het (doen) verrichten van geneeskundige handelingen.
- 4.2 De klant houdt zich aan de huisregels.
- 4.3 De klant gaat door het aangaan van de behandelingsovereenkomst akkoord met het verlenen van toegang tot zijn elektronische medisch dossier aan zorgverleners, zowel binnen als buiten ECC, voor zover noodzakelijk voor het verlenen van optimale zorg.
- 4.4 Conform het gestelde in artikel 7:456 BW heeft de klant in beginsel recht op inzage in het eigen dossier of het ontvangen van een afschrift daarvan. ECC kan voor de afschrift een redelijke vergoeding in rekening brengen.
- 4.5 ECC zal geheimhouding betrachten ten aanzien van door de klant ten behoeve van het dossier verstrekte gegevens, tenzij ECC op grond van wet- of regelgeving (waaronder artikel 7:458 BW), verplicht is deze gegevens te verstrekken.

### **Artikel 5. Annulering afspraken**

- 5.1 Als de klant een gemaakte afspraak tot het (doen) verrichten van een geneeskundige behandeling door de ECC niet kan nakomen, moet hij deze afspraak, behoudens overmacht, uiterlijk 24 uur van tevoren annuleren.
- 5.2 Behoudens tegenbewijs strekt in deze de administratie tot het volledige bewijs dat en wanneer een zodanige afspraak is gemaakt of is afgezegd.
- 5.3 Voor afspraken welke niet of niet tijdig of niet correct zijn afgezegd, kan door ECC bij de klant het zogenaamde "no-show" tarief van € 50,-- in rekening worden gebracht.

## **Artikel 6. Opschorting en beëindiging van de Behandeling**

- 6.1 De behandelingsovereenkomst kan worden opgeschort of opgezegd, dan wel een nieuwe behandelingsovereenkomst kan worden geweigerd, indien de klant niet tijdig heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting. Een uitzondering hierop geldt ten aanzien van acute hulp.
- 6.2 Beëindiging van de behandeling kan te allen tijde geschieden met wederzijds goedvinden. Alleen indien er gewichtige redenen bestaan om de behandeling niet voort te zetten, kan de Behandelingsovereenkomst ook eenzijdig worden opgezegd door de hulpverlener van ECC of ECC zelf.
- 6.3 Gewichtige redenen worden in ieder geval aanwezig geacht indien de klant zich dermate onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens ECC of haar medewerkers of de aldaar werkzame vrijwilligers en/of jegens medeklanten of hun bezoek dat daardoor de situatie onwerkbaar wordt, de hulpverlening aan anderen in gevaar dreigt te komen of de vertrouwensrelatie onherstelbaar is verstoord.

## **Artikel 7. Betaling**

- 7.1 De klant is ECC de reguliere vastgestelde prijs voor behandeling en service (DOT/OVP's), en/of overige diensten verschuldigd, volgens de daarvoor door ECC vastgestelde tarieven, voor zover deze kosten niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar op grond van de Zorgverzekeringswet worden betaald. Bij geschillen tussen de klant en de zorgverzekeraar over vergoeding van de verleende behandeling en zorg dient de klant zelf voor betaling zorg te dragen.
- 7.2 De klant verleent ECC een machtiging om namens hem aan diens verzekeringsmaatschappij betaling te vragen (van het verzekerde deel) van de kosten van de aan hem verleende geneeskundige behandeling. ECC zal zich inspannen voor zover mogelijk betaling van de aan de klant verstrekte behandeling en zorg bij de zorgverzekeraar van de klant te verkrijgen. De klant verschaft ECC bij het eerste bezoek, en telkens wanneer ECC daarom vraagt, de relevante verzekeringsgegevens. Indien de zorgverzekeraar dit voor bepaalde behandelingen voorschrijft, overlegt de klant voorafgaand aan de behandeling een specifieke machtiging van de zorgverzekeraar. Bij ontvangst van de vergoeding van de verzekeringsmaatschappij verrekent ECC de ontvangen bedragen door deze in mindering te brengen op hetgeen de klant uit hoofde van de behandeling aan ECC verschuldigd is.
- 7.3 ECC mag, wanneer daartoe redelijkerwijs aanleiding bestaat, van de klant vooruitbetaling, een redelijke aanbetaling of zekerheidsstelling vragen voordat dezorg verleend wordt, tenzij er sprake is van acuut te verlenen zorg. ECC kan in ieder geval vooraf een redelijke aanbetaling of vooruitbetaling vragen:

- a. als de klant niet of slechts gedeeltelijk is verzekerd voor de kosten van de te verlenen zorg
  - b. wanneer de klant een behandeling wenst die geheel buiten het voor die klant van toepassing zijnde verzekeringspakket valt;
  - c. als ECC voor de te verlenen zorg (nog) geen overeenkomst heeft afgesloten met de zorgverzekeraar waar de klant zich bij verzekerd heeft of als de te verlenen zorg niet of niet meer valt onder de reikwijdte van de tussen ECC en die zorgverzekeraar gesloten overeenkomst.
- 7.4 De volledige prijs voor de verleende specialistische behandeling(en) is opeisbaar vanaf het moment van afsluiten van de betreffende DOT/OVP.
- 7.5 ECC verzendt de factuur zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afsluiting van de betreffende DOT/OVP aan de klant
- 7.6 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de verplichting tot betaling daarvan niet op.
- 7.7 Indien de klant de factuur van ECC niet binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn heeft voldaan, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. ECC stuurt de klant na het verstrijken van die termijn een betalingsherinnering en geeft hem de gelegenheid binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 7.8 Als de factuur van ECC na het verstrekken van de tweede betalingstermijn niet of niet volledig is betaald, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van de klant; dit bedrag is minimaal € 40,00 (conform de wet buitengerechtelijke incassokosten voor consumenten nr. 32.418 van 13 maart 2012). ECC kan bovendien vanaf het moment van het verstrijken van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het niet betaalde deel van de factuur bij de klant in rekening brengen.
- 7.9 Als de factuur van ECC na het verstrekken van de tweede betalingstermijn niet of niet volledig is betaald, dan heeft dit verder tot gevolg dat alle openstaande vorderingen van ECC op de klant, ondanks eventuele andersluidende bedingen of afspraken, onmiddellijk opeisbaar worden.
- 7.10 De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend overeenkomstig de Wet Buitengerechtelijke Incassokosten voor Consumenten nr. 32418 van 13 maart 2012.
- 7.11 Indien ECC in het kader van de incasso van vorderingen op de klant gebruik maakt van derden zoals incassobureaus, dan wel dergelijke vorderingen overdraagt aan zulke derden, is ECC gerechtigd de haar bekende facturatiegegevens van de klant aan deze derden te verstrekken.

## **Artikel 8. Tarieven**

- 8.1 De ECC is ongeacht eventuele eerdere mededelingen aan de klant te allen tijde gerechtigd tarieven zonder nadere kennisgeving te wijzigen. De ECC brengt steeds deop het moment van het uitvoeren van de geneeskundige behandeling van kracht zijnde en bekendgemaakte tarieven in rekening.
- 8.2 De ECC houdt, waar wettelijk noodzakelijk, bij het vaststellen van tarieven en tariefswijzigingen rekening met de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of met de voorschriften van enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan.
- 8.3 Een tariefsverhoging van de ECC geeft de klant het recht een voor het moment van die tariefsverhoging gesloten overeenkomst tot het doen verrichten van een geneeskundige behandeling op te zeggen tot 24 of 48 uur voor het moment van het uitvoeren van die geneeskundige behandeling.

## **Artikel 9. Verrekening**

- 9.1 Een beroep van de klant op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de klant door ECC op goede gronden wordt bestreden.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

- 10.1 ECC aanvaardt geen aansprakelijkheid voor (onder andere) beschadiging, vermissing, verlies of diefstal van (bij ECC in bewaring gestelde) persoonlijke eigendommen van de klant, tenzij de klant zaakschade heeft ondervonden doorbewezen schuld of nalatigheid van ECC.
- 10.2 De klant kan ECC aansprakelijk stellen voor opgelopen schade als gevolg van een onzorgvuldige medische behandeling door ECC. Deze aansprakelijkstelling dient schriftelijk te geschieden en gericht te zijn aan de Raad van Bestuur van ECC. De verzekeraar van ECC onderzoekt of ECC aansprakelijk is voor de gestelde letselschade en in hoeverre de schade wordt vergoed. De klant verplicht zich tot medewerking aan het door de verzekeraar uit te voeren onderzoek.

## **Artikel 11. Nederlands recht**

- 11.1 Op alle tussen ECC en de klant gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 12. Wijziging van deze Algemene Voorwaarden**

- 12.1 ECC is gerechtigd om de inhoud van deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.
- 12.2 Behoudens het gestelde in het 3e lid van dit artikel gelden dergelijke wijzigingen ook ten aanzien van reeds bestaande behandelings- en dienstverleningsovereenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, tenzij ECC aangeeft dat dit niet het geval is.
- 12.3 Indien een klant een wijziging, die betrekking heeft op een door hem gesloten behandelings- en/of dienstverleningsovereenkomst niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met ECC schriftelijk beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door ECC te zijn ontvangen.