

1. Algemeen

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Dienstverlening die door een zelfstandig werkende zorgverlener binnen de multidisciplinaire praktijk van Villa Humana, besloten vennootschap naar Belgisch recht, met zetel te 9120 Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht, Kloosterstraat 13, en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 1039.180.301 (RPR Gent, afdeling Dendermonde), wordt verstrekt aan de cliënt.
- 1.2 Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
 - 1.2.1 Villa Humana: de organisator van de multidisciplinaire praktijk die praktijkruimtes, gemeenschappelijke infrastructuur, software en ondersteunende faciliteiten ter beschikking stelt;
 - 1.2.2 Zorgverlener: iedere zelfstandig werkende zorg- of hulpverlener die binnen Villa Humana beroepsactiviteiten uitoefent;
 - 1.2.3 Cliënt: iedere natuurlijke persoon aan wie door een Zorgverlener binnen Villa Humana diensten worden verstrekt;
 - 1.2.4 Dienstverlening: de begeleiding, behandeling, therapie, coaching, diagnostiek, advisering of andere professionele prestatie die door de Zorgverlener aan de Cliënt wordt verstrekt;
 - 1.2.5 Zorgovereenkomst: de overeenkomst die rechtstreeks tussen de Cliënt en de betrokken Zorgverlener tot stand komt;
- 1.3 De Cliënt ontvangt vóór de aanvang van de Dienstverlening de mogelijkheid om kennis te nemen van deze Algemene Voorwaarden. Door het maken of bevestigen van een afspraak en uiterlijk door de aanvang van de Dienstverlening aanvaardt de Cliënt de toepassing ervan op de Zorgovereenkomst met de Zorgverlener.
- 1.4 Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, ongeldig of onafdwingbaar zouden zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van toepassing. De betrokken bepaling zal worden toegepast binnen de grenzen waarin zij wettelijk geldig en afdwingbaar is.

2. Voorwerp van de overeenkomst

- 2.1 Villa Humana is een multidisciplinaire praktijk waarbinnen verschillende zelfstandige Zorgverleners hun beroepsactiviteit uitoefenen.
- 2.2 Villa Humana stelt aan de Zorgverleners praktijkruimtes, gemeenschappelijke infrastructuur, software en bepaalde organisatorische en communicatieve faciliteiten ter beschikking.
- 2.3 Iedere Zorgverlener oefent zijn beroepsactiviteit zelfstandig, in eigen naam, voor eigen rekening en onder eigen professionele verantwoordelijkheid uit.
- 2.4 De Zorgovereenkomst komt uitsluitend tot stand tussen de Cliënt en de betrokken Zorgverlener. Villa Humana is geen partij bij de Zorgovereenkomst en is niet betrokken bij de inhoudelijke beoordeling, professionele besluitvorming of uitvoering van de Dienstverlening.
- 2.5 Iedere Zorgverlener bepaalt, binnen de grenzen van de toepasselijke wettelijke, reglementaire en deontologische voorschriften, zelfstandig of hij de hulpvraag van de Cliënt kan aanvaarden; de inhoud en organisatie van de Dienstverlening; de gebruikte methodes en technieken; de frequentie en duur van de sessies; de noodzaak van een eventuele doorverwijzing; zijn erelonen en betalingsmodaliteiten.

- 2.6 De aanwezigheid van gemeenschappelijke branding, een gemeenschappelijke website, een centraal afsprakenplatform of andere ondersteunende voorzieningen doet geen afbreuk aan het zelfstandige karakter van de Zorgverleners.

3. Totstandkoming en uitvoering van de Zorgovereenkomst

- 3.1 De Zorgovereenkomst komt tot stand wanneer de Zorgverlener de hulpvraag van de Cliënt aanvaardt en een eerste afspraak wordt bevestigd of de Dienstverlening aanvangt.
- 3.2 De Zorgverlener verstrekt voorafgaand aan of bij de aanvang van de Dienstverlening de informatie die redelijkerwijze noodzakelijk is over de aard en het doel van de Dienstverlening, de werkwijze, de praktische organisatie, de toepasselijke tarieven en, indien relevant, mogelijke alternatieven.
- 3.3 De Zorgverlener verbindt zich ertoe de Dienstverlening zorgvuldig, deskundig en overeenkomstig de op hem toepasselijke wettelijke, reglementaire, professionele en deontologische voorschriften uit te voeren.
- 3.4 De Zorgverlener gaat, behoudens uitdrukkelijk andersluidende wettelijke of schriftelijke verbintenis, een inspanningsverbintenis aan. De Zorgverlener garandeert geen bepaald therapeutisch, medisch, psychologisch, persoonlijk of ander resultaat.
- 3.5 De Cliënt verstrekt tijdig alle juiste, volledige en relevante informatie die noodzakelijk kan zijn voor een behoorlijke uitvoering van de Dienstverlening. De Zorgverlener mag in beginsel vertrouwen op de juistheid en volledigheid van deze informatie.
- 3.6 Indien de hulpvraag buiten het deskundigheidsdomein van de Zorgverlener valt of indien de Zorgverlener van oordeel is dat gespecialiseerde of aanvullende hulp aangewezen is, kan de Zorgverlener voorstellen de Cliënt geheel of gedeeltelijk door te verwijzen.
- 3.7 Voor minderjarige cliënten gebeurt de toestemming in beginsel door de wettelijke vertegenwoordiger(s). Een minderjarige die, gelet op leeftijd en maturiteit, door de Zorgverlener in staat wordt geacht tot een redelijke beoordeling van zijn belangen, kan zijn patiëntenrechten zelfstandig uitoefenen overeenkomstig artikel 12 van de Wet betreffende de rechten van de patiënt.

4. Afspraken en annulering

- 4.1 Afspraken kunnen worden gemaakt via de Zorgverlener, via de website, via de binnen Villa Humana gebruikte softwaretoepassingen of op enige andere door de Zorgverlener aangegeven wijze.
- 4.2 De Cliënt verbindt zich ertoe de gemaakte afspraken tijdig na te komen.
- 4.3 Bij annulering of verplaatsing minder dan 24 uur voor de afspraak is de Client een forfaitaire vergoeding van 40,00 EUR verschuldigd ter dekking van de gereserveerde praktijktijd en administratieve kosten.
- 4.4 Indien de Client zonder enige verwittiging niet op de afspraak verschijnt (no-show), is het volledige ereloon van de geplande sessie verschuldigd als forfaitaire schadevergoeding voor het integraal verloren tijdslot.
- 4.5 Het ereloon voor een laattijdig geannuleerde of niet-nagekomen afspraak blijft verschuldigd, ongeacht of dit bedrag in aanmerking komt voor terugbetaling door een ziekenfonds, verzekeraar of andere derde.

- 4.6 De in leden 3 en 4 bedoelde vergoedingen zijn niet verschuldigd in geval van overmacht in hoofde van de Client, mits hiervan binnen bekwame tijd een aannemelijk bewijs wordt voorgelegd.
- 4.7 Indien de Zorgverlener zelf verhinderd is een afspraak na te komen, brengt hij de Client hiervan onverwijld op de hoogte en wordt kosteloos een nieuwe afspraak ingepland. Zegt de Zorgverlener een afspraak af minder dan 24 uur voor aanvang, buiten geval van overmacht, dan heeft de Client bij de eerstvolgende sessie recht op een gelijkwaardige korting van 40,00 EUR.

5. Erelonen en betalingsvoorwaarden

- 5.1 De toepasselijke erelonen worden door de betrokken Zorgverlener bepaald en vooraf aan de Cliënt meegedeeld. Tenzij anders vermeld, gelden de gecommuniceerde tarieven per consultatie, sessie, onderzoek of andere overeengekomen prestatie.
- 5.2 De Zorgverlener kan zijn tarieven aanpassen. Een tariefwijziging wordt vóór de toepassing ervan aan de Cliënt meegedeeld en geldt uitsluitend voor toekomstige prestaties.
- 5.3 Behoudens andersluidende afspraak zijn de erelonen onmiddellijk na iedere sessie of prestatie betaalbaar. Indien een factuur wordt opgesteld, is deze betaalbaar binnen de termijn die daarop wordt vermeld.
- 5.4 De Cliënt brengt de Zorgverlener onverwijld op de hoogte van iedere wijziging van zijn contact- of facturatiegegevens.
- 5.5 Indien de Cliënt een factuur betwist, dient hij de Zorgverlener hiervan binnen een redelijke termijn na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen. Een betwisting heeft uitsluitend betrekking op het betwiste gedeelte van de factuur.
- 5.6 Bij niet-tijdige betaling door een Client-consument wordt eerst een kosteloze betalingsherinnering verzonden. De Client beschikt over een termijn van minstens veertien (14) kalenderdagen na verzending van deze herinnering om zonder extra kosten te betalen. Blijft betaling na het verstrijken van deze termijn van 14 kalenderdagen uit, dan zijn van rechtswege de volgende bedragen verschuldigd conform artikel XIX.4 WER:
Verwijlinteressen: berekend tegen de wettelijke referentie-interestvoet vermeerderd met 8 procentpunten (wet betalingsachterstand);
Forfaitaire schadevergoeding:
20,00 EUR indien het openstaande saldo 150,00 EUR of minder bedraagt;
30,00 EUR vermeerderd met 10% op de schijf tussen 150,01 en 500,00 EUR;
65,00 EUR vermeerderd met 5% op de schijf boven 500,00 EUR, met een wettelijk maximum van 2.000,00 EUR.
- 5.7 De Zorgverlener kan, met inachtneming van zijn wettelijke, professionele en deontologische verplichtingen en de continuïteit van de zorgverlening, nieuwe of verdere afspraken opschorten zolang opeisbare en onbetwiste bedragen niet werden betaald.

6. Elektronische communicatie en praktijksoftware

- 6.1 De Cliënt aanvaardt dat afspraken, afspraakherinneringen, administratieve berichten, documenten en andere praktijkgebonden communicatie elektronisch kunnen worden verzonden via e-mail, sms of de binnen Villa Humana gebruikte softwaretoepassingen.

- 6.2 De Cliënt is verantwoordelijk voor het meedelen van correcte en actuele contactgegevens en brengt de Zorgverlener onverwijld op de hoogte van iedere wijziging.
- 6.3 Het niet of laattijdig ontvangen van een afspraakherinnering ontslaat de Cliënt niet van zijn verplichting een gemaakte afspraak na te komen. Een afspraakherinnering is een aanvullende dienstverlening en geen voorwaarde voor de geldigheid van de afspraak.
- 6.4 Villa Humana en de Zorgverlener kunnen gebruikmaken van externe softwareleveranciers voor het afsprakenbeheer, de praktijkadministratie en het beheer van patiëntendossiers. Het gebruik van deze toepassingen gebeurt overeenkomstig de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming en de relevante privacyverklaring.
- 6.5 Villa Humana en de Zorgverlener kunnen niet instaan voor tijdelijke onbeschikbaarheid van digitale toepassingen als gevolg van onderhoud, technische storingen, updates of omstandigheden die redelijkerwijze buiten hun controle liggen.

7. Patiëntendossier en einde van de samenwerking

- 7.1 De betrokken Zorgverlener is verantwoordelijk voor het aanleggen, beheren, actualiseren en bewaren van het patiëntendossier overeenkomstig de wettelijke, reglementaire en deontologische voorschriften die op hem van toepassing zijn.
- 7.2 Villa Humana beschikt niet over een inhoudelijk recht op inzage in het patiëntendossier, behoudens voor zover dit wettelijk is toegestaan, door de Cliënt rechtsgeldig werd toegestaan of noodzakelijk is in een situatie waarin een wettelijke uitzondering op het beroepsgeheim van toepassing is.
- 7.3 Indien de samenwerking tussen de Zorgverlener en Villa Humana eindigt, blijft de Zorgverlener verantwoordelijk voor de verdere bewaring, beschikbaarheid en eventuele overdracht van zijn patiëntendossiers.
- 7.4 De Zorgverlener informeert zijn Cliënten, voor zover redelijkerwijze mogelijk, over het einde van zijn activiteiten binnen Villa Humana en over de wijze waarop de verdere zorgverlening en het beheer van hun patiëntendossier worden georganiseerd.
- 7.5 Indien de Zorgverlener als gevolg van overlijden, arbeidsongeschiktheid, schorsing, verlies van erkenning of een andere ernstige omstandigheid niet zelf kan communiceren, kan Villa Humana de Cliënt praktisch informeren over de stopzetting of onderbreking van de activiteiten van de Zorgverlener.
Villa Humana zal daarbij geen inhoudelijke informatie uit het patiëntendossier meedelen en handelt steeds binnen de grenzen van het beroepsgeheim en de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming.
- 7.6 De Cliënt behoudt, binnen de toepasselijke wettelijke grenzen, het recht om een andere Zorgverlener te kiezen en om te verzoeken dat zijn dossier of relevante gegevens worden overgemaakt aan een door hem gekozen Zorgverlener.

8. Beroepsgeheim en gegevensbescherming

- 8.1 Iedere Zorgverlener is gebonden door het beroepsgeheim of de wettelijke vertrouwelijkheidsplicht. Gegevens uit het patiëntendossier worden onder geen enkel beding gedeeld met derden, behoudens wettelijke uitzonderingen of mits voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming van de Client.

8.2 Multidisciplinair overleg tussen Zorgverleners binnen Villa Humana gebeurt uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de zorgverlening en mits geïnformeerde instemming van de Client.

8.3 Rolverdeling gegevensverwerking:

De Zorgverlener treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor alle gezondheids- en persoonsgegevens die in het kader van het patiëntendossier en de behandeling worden verwerkt.

Villa Humana BV treedt op als verwerker ten behoeve van de Zorgverleners voor het beheer van de praktijksoftware en de IT-infrastructuur, op basis van een gesloten verwerkingsovereenkomst.

Villa Humana BV treedt zelfstandig op als verwerkingsverantwoordelijke voor haar eigen administratieve organisatie, centrale facturatie bij diagnostiek en het beheer van algemene contactaanvragen.

De rechten van de betrokkene (inzage, verbetering, overdraagbaarheid, gegevenswissing) kunnen voor het patiëntendossier rechtstreeks bij de Zorgverlener worden uitgeoefend, en voor de praktijkadministratie bij Villa Humana BV. Voor meer informatie verwijzen partijen naar de Privacyverklaring van Villa Humana BV, raadpleegbaar via de website.

9. Klachten

9.1 Vragen of klachten over de inhoud, kwaliteit of uitvoering van de Dienstverlening worden in eerste instantie rechtstreeks gericht aan de betrokken Zorgverlener, zodat een oplossing in onderling overleg kan worden gezocht.

9.2 Villa Humana is niet bevoegd om de professionele handelingen, diagnoses, adviezen, behandelkeuzes of andere zorginhoudelijke beslissingen van Zorgverleners inhoudelijk te beoordelen.

9.3 Villa Humana kan op verzoek van de Cliënt faciliteren dat een klacht aan de betrokken Zorgverlener wordt overgemaakt of dat tussen de Cliënt en de Zorgverlener praktische communicatie tot stand komt. Deze tussenkomst houdt geen erkenning van aansprakelijkheid of inhoudelijk standpunt over de klacht in.

9.4 Een klacht schort de betalingsverplichtingen van de Cliënt voor reeds geleverde en niet op redelijke gronden betwiste prestaties niet automatisch op.

9.5 Dit artikel doet geen afbreuk aan het recht van de Cliënt om zich te wenden tot een bevoegde ombudsdienst, toezichthoudende instantie, beroepsorganisatie of rechtbank.

10. Aansprakelijkheid en verzekering

10.1 Iedere Zorgverlener is zelf verantwoordelijk voor de professionele uitvoering van zijn Dienstverlening en voor de naleving van de wettelijke, reglementaire, professionele en deontologische verplichtingen die op hem van toepassing zijn.

- 10.2 Villa Humana verleent zelf geen zorg aan de Cliënt en is niet aansprakelijk voor de professionele handelingen, nalatigheden, diagnoses, adviezen, behandelkeuzes, methodes of technieken van de Zorgverlener.
- 10.3 Villa Humana is uitsluitend aansprakelijk voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit een aan Villa Humana toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van haar eigen organisatorische of facilitaire verbintenissen.
- 10.4 De Cliënt is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die hij aan de Zorgverlener verstrekt. De Zorgverlener is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of verzwegen informatie van de Cliënt of uit het niet opvolgen van verstrekte adviezen, behoudens indien de Zorgverlener ondanks deze omstandigheden een eigen professionele fout heeft begaan.
- 10.5 Iedere Zorgverlener dient gedurende zijn activiteiten binnen Villa Humana over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te beschikken die is aangepast aan zijn beroepsactiviteit.
- 10.6 Iedere beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid in deze Algemene Voorwaarden geldt uitsluitend binnen de grenzen die wettelijk zijn toegelaten. Zij doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de Cliënt en geldt niet wanneer de aansprakelijkheid volgens dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt.

11. Noodsituaties

- 11.1 Villa Humana en de Zorgverleners bieden geen permanente bereikbaarheid, wachtdienst of crisisopvang aan, behoudens indien de betrokken Zorgverlener dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders heeft meegedeeld.
- 11.2 In geval van een acute medische, psychiatrische of andere noodsituatie dient de Cliënt zich niet te beperken tot een bericht aan de Zorgverlener of Villa Humana, maar onmiddellijk contact op te nemen met zijn huisarts, de bevoegde wachtdienst, de spoeddiensten of de hulpdiensten.
- 11.3 Elektronische berichten, voicemailberichten of contactformulieren worden niet permanent opgevolgd en mogen daarom niet worden gebruikt voor dringende of levensbedreigende situaties.

12. Duur en beëindiging van de Zorgovereenkomst

- 12.1 De Zorgovereenkomst geldt voor de duur van de zorg- of begeleidingsrelatie tussen de Cliënt en de betrokken Zorgverlener.
- 12.2 De Cliënt kan de Zorgovereenkomst op ieder ogenblik beëindigen door dit aan de Zorgverlener mee te delen, onverminderd de betaling van reeds geleverde prestaties en de toepassing van de annulatieregeling op reeds geplande afspraken.
- 12.3 De Zorgverlener kan de Zorgovereenkomst beëindigen indien:
- 12.3.1 de hulpvraag buiten zijn deskundigheidsdomein valt;
 - 12.3.2 de Zorgverlener niet langer in staat is de aangewezen zorg te verstrekken;
 - 12.3.3 de professionele of therapeutische relatie niet langer verantwoord kan worden voortgezet;
 - 12.3.4 een ernstige vertrouwensbreuk is ontstaan;
 - 12.3.5 de Cliënt herhaaldelijk afspraken of betalingsverplichtingen niet naleeft;
 - 12.3.6 de Cliënt gedrag stelt dat de veiligheid, integriteit of goede werking van de Zorgverlener, andere Zorgverleners, medewerkers, cliënten of Villa Humana ernstig verstoort.

- 12.4 Bij beëindiging houdt de Zorgverlener rekening met zijn wettelijke, professionele en deontologische verplichtingen, waaronder desgevallend de continuïteit van zorg, passende informatieverstrekking en een mogelijke doorverwijzing.
- 12.5 De beëindiging doet geen afbreuk aan de bepalingen inzake betaling, patiëntendossiers, beroepsgeheim, gegevensbescherming en aansprakelijkheid, die naar hun aard na de beëindiging blijven gelden

13. Overmacht

- 13.1 De Zorgverlener en Villa Humana zijn niet aansprakelijk voor een tijdelijke of definitieve onmogelijkheid om hun verbintenissen na te komen indien deze het gevolg is van overmacht in de zin van artikel 5.226 Burgerlijk Wetboek.
- 13.2 Als overmacht kunnen onder meer worden beschouwd, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan: ziekte of onverwachte onbeschikbaarheid, brand, overstroming, ernstige technische storingen, uitval van nutsvoorzieningen, overheidsmaatregelen en onbeschikbaarheid van essentiële software of infrastructuur.
- 13.3 Tijdens de duur van de overmacht worden de getroffen verbintenissen opgeschort. De betrokken afspraken kunnen worden geannuleerd of verplaatst zonder dat de Cliënt aanspraak kan maken op een schadevergoeding.
- 13.4 Indien de overmachtssituatie de verdere uitvoering blijvend onmogelijk maakt, kan de betrokken Zorgovereenkomst worden beëindigd, zonder afbreuk te doen aan de betaling van prestaties die reeds werden geleverd.

14. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

- 14.1 Villa Humana BV kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen omwille van objectieve organisatorische, operationele of wetswijzigende redenen.
- 14.2 Wijzigingen worden minstens dertig (30) kalenderdagen voor de inwerkingtreding ervan via de website en/of per e-mail aan de cliënten ter kennis gebracht.
- 14.3 De gewijzigde voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op prestaties en afspraken die na de datum van inwerkingtreding worden verricht of gemaakt.
- 14.4 Indien een consument-cliënt niet akkoord gaat met een wezenlijke wijziging, heeft hij het recht om de Zorgovereenkomst kosteloos en met onmiddellijke ingang op te zeggen vóór de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden, met behoud van betaling voor reeds geleverde prestaties.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

- 15.1 Op deze Algemene Voorwaarden en de Zorgovereenkomst is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.
- 15.2 De Cliënt en de betrokken Zorgverlener verbinden zich ertoe om bij een geschil eerst te proberen tot een minnelijke oplossing te komen, zonder dat dit de Cliënt verhindert zich tot een bevoegde ombudsfunctie of instantie te wenden.
- 15.3 Indien de Client handelt als consument, zijn de rechtbanken bevoegd die zijn aangewezen overeenkomstig artikel 624 van het Gerechtelijk Wetboek.
- 15.4 Indien de Client handelt in het kader van een beroep of onderneming (B2B), zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Dendermonde, bevoegd.