

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Partijen

Huisartsenwachtpost Voorkempen vzw (afgekort "HAWPVK") met ondernemingsnummer BE0750.717.147 en maatschappelijke zetel te Oude Liersebaan 4, 2390 Malle, RPR Antwerpen, afd. Antwerpen, alsook de door haar aangestelde artsen en huidige of toekomstige verbonden ondernemingen, hierna "wij".

Contactgegevens

Adres Oude Liersebaan 4, 2390 Malle (aan de inkom van spoeddienst AZ Voorkempen)

Telefoon 0900 10 512 (0,5 € / min)

Openingsuren van vrijdag 18:00 u t/m maandag 08:00 u en op brug- en feestdagen vanaf de vooravond om 18:00 u tot de ochtend erna 08:00 u

E-mail info@wachtpostvoorkempen.be

Website <https://www.wachtpostvoorkempen.be>

Anderzijds, elke natuurlijke persoon in wiens opdracht we diensten of goederen leveren, ongeacht de daadwerkelijke begunstigde ervan of patiënt, hierna "jij".

2. Geldigheid en aanvaarding

§1 Deze voorwaarden gelden voor elke samenwerking die je met ons aangaat in de ruimste zin van het woord met uitsluiting van je eigen voorwaarden. Ze doen geen afbreuk aan je wettelijke (patiënten)rechten of aan afwijkende afspraken die we met je zouden maken. Die primieren steeds op de bepalingen in deze voorwaarden waarvan ze afwijken. De overige blijven gelden.

§2 Als er in deze voorwaarden bepalingen zouden staan die nietig, tegenstrijdig of onwettig zijn, dan moet je deze lezen als geldige bepalingen waarbij de uitkomst zo dicht mogelijk aanleunt bij de beoogde intentie. De overige bepalingen blijven gelden.

§3 Je kan deze voorwaarden als volgt raadplegen om er kennis van te nemen en ze zodoende te aanvaarden: ze zijn: (i) vrij raadpleegbaar op onze website; (ii) uitgehangen in onze vestiging; (iii) op verzoek verkrijgbaar op duurzame drager (PDF).

§4 De Nederlandstalige versie primeert op eventuele vertalingen, die we op verzoek kunnen bezorgen als de taalwetgeving dit zou vereisen.

§5 We mogen onze voorwaarden, aanbod en tarieven op elk moment wijzigen. Kleine of verplichte wettelijke wijzigingen (bv. taalkundig of fiscaal) zijn direct van toepassing. Bij ingrijpende wijzigingen heb je een bezwaartermijn van 30 dagen

START & EINDE VAN DE OVEREENKOMST

3. Start en einde van de overeenkomst

§1 We werken in principe enkel op afspraak. Het maken van zo'n afspraak - en zoniet de fysieke aanmelding van de patiënt - geldt als start van de overeenkomst. Ze eindigt bij afronding van de consultatie.

§2 Door een afspraak te maken erken en aanvaard je: (i) kennis te hebben van deze voorwaarden en ze te aanvaarden; (ii) correct te zijn ingelicht over onze tarieven en je rechten en plichten; (iii) meerderjarig, wilsbekwaam of bevoegd te zijn om beslissingen te nemen voor de begunstigde/patiënt; (iv) borg te staan voor de betaling.

§3 Wij mogen afspraken en dienstverlening weigeren en/of de overeenkomst ontbinden als: (i) we onvoldoende informatie of medewerking krijgen om correct en veilig te werken; (ii) we deontologische normen niet kunnen respecteren; (iii) bij tuchtprocedure; (iv) we je wettelijke rechten niet kunnen garanderen; (v) er sprake is van overmacht door situaties waar wij redelijkerwijs geen invloed op hebben; (vi) langdurige afwezigheid, hospitalisatie of overlijden van de patiënt. In zo'n geval: (i) mogen wij de al geleverde diensten of goederen, en verbonden kosten die als ondeelbaar beschouwd worden, aanrekenen; (ii) doen beide partijen afstand van recht op schadevergoeding.

§4 Toezeggingen door andere partijen zijn pas geldig nadat wij ze aan jou bevestigen.

4. Geen herroepingsrecht

§1 Door de aard van onze dienstverlening is het wettelijk herroepingsrecht niet van toepassing, volgens art.16 van de Europese Richtlijn 2011/83/EU en art.VI.47-VI.53 WER die uitzondering voorziet voor diensten waarbij je uitdrukkelijke instemt dat ze binnen de 14-dagen-herroepingstermijn worden uitgevoerd. Dit geldt voor alle raadplegingen, huisbezoeken en andere medische prestaties.

OVER ONZE WACHTPOST & ONZE ARTSEN

5. Welkom in onze huisartsenwachtpost

§1 Onze wachtpost is bedoeld voor dringende medische hulp die niet kan wachten tot je bij je eigen huisarts terecht kan.

§2 In onze wachtpost is iedereen welkom, ook personen die niet gedomicilieerd zijn in onze wettelijk verplichte werkregio, zijnde: 2110 Wijnegem, 2240 Zandhoven, 2242 Pulderbos, 2243 Pulle, 2390 Malle en 2980 Zoersel.

6. Over onze artsen

§1 Onze artsen zijn RIZIV-erkend en werken in overeenstemming met art. 2 van de Wet van 10.05.2015 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen en de eisen gesteld door de F.O.D. Volksgezondheid. Ze zijn lid van de Orde van Geneesheren en werken volgens de deontologische normen, richtlijnen, protocollen, wetenschappelijke inzichten binnen het vakgebied en naar best vermogen om je de kwalitatieve dienstverlening te bieden die je verdient.

§2 We mogen assistenten, stagiairs en zorgverleners in opleiding inschakelen. Zij werken steeds onder toezicht en verantwoordelijkheid van een gediplomeerd arts. Geneeskundige handelingen gebeuren steeds door erkende artsen.

AFSPRAKEN- EN ANNULATIEBELEID

7. Afspraken & Annulatie

§1 Afspraken kan je enkel maken via het telefoonnummer 0900 10 512 (0,5 € / min).

§2 Per patiënt/consultatie boek je een aparte afspraak, behoudens onze uitdrukkelijke toestemming om hiervan af te wijken.

§3 Verwittig ons aub als je niet op het voorziene afspraaktijdstip ter plaatse geraakt.

§4 Attesten, voorschriften en adviezen verstrekken we enkel tijdens een persoonlijke consultatie, niet via telefoon.

8. Huisbezoeken

§1 Huisbezoeken binnen onze verplichte werkregio (zie art. 5 §2) zijn mogelijk als je niet op eigen kracht bij ons geraakt. Bijvoorbeeld als je hoogbejaard, palliatief of té ziek bent of als je een beperking hebt. We mogen zelf evalueren en beslissen om een huisbezoek al dan niet toe te staan. Houd rekening met mogelijke wachttijden!

§2 Een arts wordt steeds begeleid door een chauffeur.

§3 Als we onze diensten niet kunnen starten door jouw toedoen (bv. bij no-show of als je de deur niet opent) betaal je het volledige tarief.

9. Wat breng je mee?

§1 Zorg er aub voor dat je volgende zaken kan voorleggen bij de consultatie of het huisbezoek: Identiteitskaart, kids ID of ISI+kaart, een kleefbriefje van je ziekenfonds, attesten of verzekeringspapieren bij een ongeval, recente medicatielijst, eventuele verzekeringsdocumenten en je bankkaart.

TARIEVEN, (TERUG)BETALING EN FACTUURINVORDERING

10. Tarieven & betaling

§1 Onze artsen zijn RIZIV-erkend en "geconventioneerd". Dit betekent dat we vaste consultatietarieven hanteren en het derdebetalerssysteem toepassen, waarbij kosten ten laste van je ziekenfonds eerst verrekend worden en jij enkel het "remgeld" betaalt. Voor prestaties die niet onder de RIZIV-nomenclatuur vallen, kan een administratieve vergoeding aangerekend worden.

§2 Buiten de honoraria betaal je deze kosten: (i) eventuele meerkosten voor goederen die niet worden terugbetaald zoals medische hulpmiddelen (bv. krukken), bepaalde medicatie of labo-onderzoeken. Voor deze kosten: (i) vragen we eerst je toestemming; (ii) betaal je in principe ter plaatse of mits onze toestemming na ontvangst factuur; (iii) kan je mogelijks zelf nog terugbetaling aanvragen via je eigen mutualiteit of aanvullende verzekering.

§3 Je betaalt bij afronding van de consultatie (bancontact of cash) tenzij we hier uitdrukkelijk van afwijken (bv. betaling na factuur).

§4 Wij mogen informatie opvragen bij instanties zoals bijvoorbeeld over je terugbetalingsrechten en verzekeringsstatus.

§5 De persoon die de afspraak maakt of persoonlijk aanmeldt, staat borg voor betaling.

11. Terugbetaling, mutualiteit en ongevallenverzekeringen

§1 Je bent zelf verantwoordelijk om alle administratieve, financiële en fiscale verplichtingen na te komen bij externe partijen (bv. een attest, ziektebriefje of getuigschrift voor verstrekte hulp bezorgen aan je mutualiteit, hospitalisatieverzekering, je werkgever, ...). Wij zijn niet aansprakelijk voor het al dan niet toekennen van voordelen of terugbetaling noch voor de omvang ervan; voor eventuele gevolgen van onjuiste of laattijdige indiening of voor de gevolgen van getuigschriften en voorschriften die niet meer geldig blijken. Uitstel of afwijzing van terugbetaling door derde partijen, geeft geen recht op betalingsuitstel voor onze facturen. In het geval dat u bijkomende documenten nodig heeft, dient u deze te vragen tijdens de consultatie. Na afloop van de consultatie is het niet meer mogelijk om bijkomende documenten af te leveren of in te vullen.

§2 Voor arbeidsongevallen kan je verzekeringsmaatschappij de kosten voor onderzoeken en behandeling dragen. U dient hier vooraf melding van te maken. Wij rekenen in dit geval het volledige bedrag aan en bezorgen u de nodige documenten zodat u een terugbetaling kan aanvragen bij de juiste instanties. Het is niet mogelijk om verzekeringsdocumenten in te vullen na afloop van de consultatie.

§3 Voor ongevallen op school komt eerst het ziekenfonds tussenbeide. Het betaalde remgeld kan je nadien bij de schoolverzekering terugvorderen. Als het onderzoek bij een specialist met derdebetalerssysteem gebeurde bezorgen wij je hiervoor het betaalbewijs, zoniet kan je dit opvragen bij je ziekenfonds.

12. Als je te laat betaalt

§1 Je moet ons verwittigen van elke situatie die de stipte en volledige betaling van onze facturen kan beïnvloeden (bv. als je niet in orde of geschorst bent bij de mutualiteit of bij betalingsmoeilijkheden of schuldbemiddeling).

§2 Als meerdere rekeningen onbetaald zijn, worden betalingen steeds geacht te strekken tot voldoening van de oudste openstaande rekening.

§3 Bij overschrijding van de afgesproken betaaltermijn, starten we automatisch een invorderingsprocedure op, eventueel via een externe partij die wij hiertoe de nodige persoonsgegevens overmaken.

§4 Voor factuurinvordering bij consumenten volgen we de richtlijnen van Wetboek XIX (WER). Dit houdt in dat we je eerst een gratis betaalherinnering sturen met een termijn van 14 kalenderdagen om de betaling alsnog te voldoen. Deze termijn start op de kalenderdag volgend op de verzenddatum van de herinnering via e-mail op de derde werkdag na verzending per post. Betaal je niet binnen deze 14-dagen termijn dan mogen we van rechtswege volgende invorderingskosten toepassen:

- **Verwijlinteressen** volgens de wettelijke referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten (overeenkomstig art. 5 Wet van 2 augustus 2002 over de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties)
- **Eenmalig forfaitair schadebeding**
 - 20,00€ voor schuldvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00€
 - 30,00€ + 10% op openstaand bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€
 - 65,00€ + 5% op het openstaande bedrag in de schijf boven 500,01€ met een maximum van 2.000,00€

Je hebt het recht om bijkomende informatie over facturen op te vragen of ze te betwisten en mag om een afbetalingsplan verzoeken (wat we mogen toestaan of weigeren). Dit doe je binnen de 14 dagen via schriftelijk verzoek, waarna wij of onze aangestelden de invorderingsprocedure tijdelijk opschorten.

§5 Voor factuurinvordering bij ondernemingen geldt de Wet betalingsachterstand bij handelstransacties dd. 02.08.2002, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten in art. 5. Bij laattijdige of onvolledige betaling is vanaf de vervaldatum, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, forfaitaire schadevergoeding verschuldigd die 10% van de hoofdsom bedraagt met een minimum van 50€, plus forfaitaire administratiekosten aan 12,50€ plus eventuele bank-, port- en/of transactiekosten (indien van toepassing), plus desgevallende rechtsplegingvergoeding.

13. **Terugbetalingen en wederkerigheidsbeding**

§1 Als je recht hebt op een terugbetaling, dan voeren wij deze zo snel mogelijk uit via hetzelfde betaalmiddel waarmee de oorspronkelijke transactie gebeurde, tenzij dit niet mogelijk blijkt of als je expliciet om een andere betaalwijze verzoekt.

§2 Op terugbetalingen gelden geen interesten, transactie- of administratiekosten.

§3 Conform art. VI.83 WER. 17° heb jij als consument recht op een gelijkwaardige vergoeding als wij onze contractuele verplichtingen aan jou niet nakomen. In dergelijk geval gelden de in deze voorwaarden vermelde bedragen voor beide partijen.

JOUW PATIËNTENRECHTEN & PLICHTEN

14. **Jouw rechten**

§1 Als patiënt heb je recht op: (i) kwaliteitsvolle zorg; (ii) vrije keuze van zorgverlener; (iii) informatie; (iv) privacy & vertrouwelijkheid; (v) inzage en correctie medisch dossier.

§2 Onze zorgverstrekkers hebben de plicht om: (i) je duidelijk te informeren over de aard van de behandeling, de te verwachten resultaten en mogelijke risico's, waarna jij het recht hebt om bijkomende informatie te vragen en de behandeling al dan niet te weigeren; (ii) behandeling te weigeren; (iii) hulpdiensten te verwittigen bij vermoeden van acute, urgente of levensbedreigende situaties, hetgeen extra kosten voor jou kan inhouden; (iv) bevoegde autoriteiten te verwittigen bij vermoeden van strafbare feiten.

§4 We respecteren de menswaardigheid, persoonlijke levenssfeer, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen en het klachtenrecht van onze patiënten én medewerkers. We maken geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, leeftijd of filosofische of godsdienstige overtuiging. Ook jij moet jegens onze medewerkers en andere aanwezigen de non-discriminatie en welzijnsregels respecteren.

15. **Jouw plichten**

§1 Jij hebt de plicht om: (i) voldoende medewerking en alle relevante informatie (bv. medische voorgeschiedenis, zwangerschap, allergieën, ...) te verschaffen die de inhoud, resultaten of veiligheid van behandelingen kunnen beïnvloeden; (ii) instructies van de arts correct op te volgen; (iii) de persoonlijke levenssfeer en veiligheid van onze medewerkers en andere aanwezigen te respecteren.

§2 Medicatie mag je enkel gebruiken volgens de instructies van de voorschrijvende arts en in geen geval verhandelen, vervreemden, aanpassen of toedienen aan andere personen dan diegene voor wie ze werden voorgeschreven.

§3 Je mag geen beelden maken van andere aanwezigen in of rond onze wachtpost zonder hun uitdrukkelijke toestemming. Verborgene camera's zijn in elk geval verboden.

§4 Je mag enkel roken of vaper op de daartoe voorziene rookruimtes op onze terreinen. Gebruik van verdovende middelen, lachgas of drugs is ten strengste verboden.

§5 Bedankt om de rust en privacy van iedereen te respecteren en onze wachtruimtes ordelijk achter te laten.

WEBSITE, PRIVACY & INTELLECTUELE EIGENDOM

16. **Website**

§1 Wij doen ons best om de inhoud van onze website correct en up-to-date te houden en een veilige werking te verzekeren. We zijn niet verantwoordelijk voor onbedoelde en kennelijke fouten, technische storingen of het verspreiden van virussen of malware.

§2 Je kiest zelf om bepaalde online applicaties al dan niet te gebruiken en begrijpt dat deze ontwikkeld en beheerd worden door derde partijen die afwijkende gebruiksvoorwaarden, cookie en privacy beleid kunnen hanteren.

§3 We maken gebruik van cookies om je surfervaring te verbeteren, voorkeuren te onthouden en anonieme statistieken te verzamelen. Deze tekstbestandjes bevatten geen persoonlijke informatie. Voor analytische doeleinden gebruiken we derde partijen (bv. Google Analytics) die mogelijk ook gegevens verwerken buiten de EU. Je kan je cookievoorkeuren beheren of aanpassen via je browser instellingen. Door onze website te gebruiken, stem je in met ons cookie beleid zoals beschreven op onze website.

17. **Jouw gegevens**

§1 Wij verzamelen en verwerken je persoonsgegevens met het oog op de uitvoering van de overeenkomst, klanten- en afsprakenbeheer,

klachtenbehandeling, factuurinvordering, informatieve communicatie, boekhouding en direct marketingactiviteiten. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of gerechtvaardigd belang.

§2 We respecteren de Belgische wetgeving en AVG voor de verwerking van persoonsgegevens. We behandelen ontvangen gegevens steeds vertrouwelijk en geven deze niet door aan derden zonder je expliciete toestemming.

§3 Je hebt het recht om door ons bewaarde persoonsgegevens in te kijken; te corrigeren en het gebruik ervan voor direct marketingdoeleinden te weigeren. Hiervoor stuur je ons een schriftelijk en gemotiveerd verzoek met kopie van een identiteitsbewijs.

§4 Je kan ons uitgebreide privacy- en cookiebeleid raadplegen op onze website of een kopie op duurzame drager aanvragen.

§5 Wij zijn verplicht om de identiteit van patiënten te controleren door een identiteitskaart elektronisch in te lezen. Deze moet je steeds beschikbaar hebben. Wij registreren relevante medische gegevens ook in je MyNexusHealth/Cozo dossier.

18. Bewaartermijnen & medewerking bij controles

§1 Als wij onderworpen worden aan een controle (bv. door het RIZIV) ben je verplicht om de nodige medewerking te verlenen.

§2 Wij zijn verplicht patiëntendossiers minstens 30 jaar te bewaren, te tellen vanaf het laatste patiëntencontact.

19. Informatie van derden, wetenschappelijk onderzoek en intellectuele eigendom

§1 Als wij informatie van derde partijen of instanties met je delen, dan is dit steeds informatief bedoeld. We zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud. Je dient zelf informatie in te winnen bij de bevoegde partijen om na te gaan in hoeverre aangeleverde informatie op jou van toepassing is.

§2 Alle documenten, teksten en beelden die wij maken blijven onze eigendom. Je mag deze niet kopiëren of verspreiden zonder onze expliciete toestemming.

§3 We mogen geanonimiseerde data en stalen verzamelen en verwerken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek tenzij je dit expliciet weigert.

AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN

20. **Aansprakelijkheid**

§1 Wij zijn enkel aansprakelijk voor schade als die het gevolg is van niet-naleving van onze verbintenissen, opzettelijke zware fout of bedrog. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte gevolgschade zoals verlies, diefstal of vandalisme van persoonlijke bezittingen, winstderving, niet-toekenning van tegemoetkomingen door derden of schade door niet-naleving van medische instructies of bijsluiters van geneesmiddelen.

§2 Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de dekkingen van onze verzekeringen. Als deze de schade niet zouden dekken wordt onze aansprakelijkheid, zowel contractueel als buitencontractueel, beperkt tot de hoofdsom, kosten en intresten incl. btw die je betaalde voor het geleverde waarvoor de aansprakelijkheid wordt weerhouden, tenzij hogere schade bewezen of gerechtelijk opgelegd wordt.

§3 Als je op de hoogte bent van een gebeurtenis of situatie die kan leiden tot een eis of verzoek tegen ons, al dan niet door derden, moet je ons dit direct melden.

21. **Klachtenprocedure**

§1 Eventuele klachten moet je binnen de 14 dagen schriftelijk formuleren waarbij je ons een redelijke termijn toestaat om passende herstel- of compensatiemaatregelen voor te stellen. We bevestigen de ontvangst van je klacht binnen de 30 dagen en behandelen ze daarna zo snel mogelijk en naar best vermogen.

§2 Hoewel we klachten bij voorkeur rechtstreeks en in der minne behandelen, mag je eventuele klachten ook overmaken aan de Federale ombudsdienst "Rechten van de Patiënt" van de FOD Volksgezondheid.

22. **Bevoegdheid en geschillen**

§1 Belgisch recht is van toepassing, met uitsluiting van het Weens koopverdrag. Bij geschillen over de interpretatie of uitvoering van de overeenkomst zijn de rechtbanken van jouw woonplaats bevoegd als je consument bent en deze van de plaats van onze zetel als je een onderneming bent.

§2 Digitale communicatie en camerabeelden kunnen als bewijs dienen.