

## **Algemene Voorwaarden en Privacy Statement Orthomoleculair Centrum Haaglanden**

Dit zijn de Algemene Voorwaarden en het Privacy Statement van Orthomoleculair Centrum Haaglanden. Dit document is opgebouwd uit een deel I (Algemene Voorwaarden) en een deel II (Privacy Statement).

### **ALGEMEEN**

#### **Definities:**

1. Algemene Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden van Orthomoleculair Centrum Haaglanden.
2. Behandeloovereenkomst: de individuele overeenkomst tussen OCH en de Cliënt met betrekking tot de door OCH te leveren complementaire gezondheidszorg.
3. OCH: Orthomoleculair Centrum Haaglanden, gevestigd aan de Anna Paulownastraat 40A te (2518 BE) 's-Gravenhage en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 70783489.
4. Cliënt: degene aan wie OCH op grond van een Behandeloovereenkomst complementaire zorg verleent en van wie in dat verband tevens Persoonsgegevens door OCH worden verwerkt.
5. Derde: ieder ander dan de Cliënt, OCH, een Verwerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd is om Persoonsgegevens te verwerken.
6. Partijen: OCH en Cliënt gezamenlijk.
7. Persoonsgegevens: elk gegeven dat op u betrekking heeft en ook naar u te herleiden is, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van u.
8. Toestemming: elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee een persoon door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling verwerking van uw Persoonsgegevens aanvaardt.
9. Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van OCH Persoonsgegevens verwerkt.
10. Verwerking/Verwerken van Persoonsgegevens: een verwerking of een geheel van verwerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen,

opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

11. Website: de website(s) van OCH, te weten: [www.och.nl](http://www.och.nl), [www.orthomoleculaircentrumhaaglanden.nl](http://www.orthomoleculaircentrumhaaglanden.nl), [www.och.be](http://www.och.be) en [www.och.com](http://www.och.com).



## **DEEL I ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Artikel 1. Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Behandelovereenkomst gesloten tussen OCH en de Cliënt, alsmede op iedere aanbieding van OCH en alle (overige) rechtsverhoudingen tussen OCH en de Cliënt en alle overige werkzaamheden die door OCH ten behoeve van de Cliënt worden verricht, ook als hiervoor geen loon of vergoeding wordt betaald door OCH.
2. OCH behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden voor de toekomst te wijzigen. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden zijn pas van kracht nadat deze duidelijk door OCH zijn bekendgemaakt.
3. Indien één of meerdere van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven en treden Partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen, die aansluit bij de bedoeling die Partijen hadden bij het opstellen van het nietige over vernietigde beding.
4. De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de Behandelovereenkomsten met OCH, voor de uitvoering waarvan door OCH derden dienen te worden betrokken.
5. Indien zich tussen Partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 2. Behandeling**

1. De Behandelovereenkomst komt tot stand indien en zodra de Cliënt een ondertekend intakeformulier aan OCH heeft getourneerd.
2. De Behandelovereenkomst tussen OCH en de Cliënt wordt aangegaan voor de overeengekomen duur van de behandeling.
3. OCH zal de Behandelovereenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren; op OCH rust slechts een inspanningsverbintenis, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap binnen de orthomoleculaire gezondheidszorg.
4. De Cliënt zorgt ervoor dat alle gegevens, die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de behandeling, tijdig aan OCH worden medegedeeld.
5. OCH heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.



6. Indien door OCH of door OCH ingeschakelde derden in het kader van de Behandellovereenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Cliënt of een door de Cliënt aangewezen locatie, draagt de Cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

### Artikel 3. Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden na behandeling via een PIN-transactie of binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door OCH aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. OCH is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Indien de Cliënt niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door OCH is gewezen op de te late betaling en OCH de Cliënt een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is OCH gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de volgende € 2.500,= en 5% over de daaropvolgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. OCH kan ten voordele van de Cliënt afwijken van genoemde bedragen en percentages.
3. OCH is gerechtigd schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is de Cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Behandellovereenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Voornoemd recht tot opzegging heeft de Cliënt niet indien de prijsverhoging minder of gelijk is aan de jaarlijkse Consumenten Prijs Index van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) of indien de prijzen zijn verhoogd in verband met onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden die zich voordoen na het sluiten van de Behandellovereenkomst.

### Artikel 4. Aansprakelijkheid

1. OCH is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat OCH is uitgegaan van door of namens de Cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. OCH is evenmin aansprakelijk als adviezen niet of onjuist worden opgevolgd.
2. Indien OCH aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van OCH beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
3. OCH is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. OCH is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de kwaliteit en samenstelling van de door hem geadviseerde supplementen en/of medicijnen. De leverancier van deze

supplementen en/of medicijnen is hiervoor verantwoordelijk. OCH zal zover het in zijn vermogen ligt meewerken aan de juiste afhandeling van een klacht over de geadviseerde supplementen en/of medicijnen.

5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van OCH.

### **Artikel 5. Beëindiging Behandelovereenkomst**

1. Tenzij anders is bepaald, wordt de Behandelovereenkomst aangegaan voor de duur van de behandeling.
2. Ieder der Partijen is, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, gerechtigd de Behandelovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang bij aangetekende brief op te zeggen indien;
  - de wederpartij één of meer van zijn verplichtingen niet is nagekomen en nalatig is aan zijn verplichtingen te voldoen binnen een aan hem bij aangetekende brief of per e-mail voor nakoming gestelde termijn, tenzij de tekortkoming(en) van dusdanige geringe betekenis is (zijn) dat deze in redelijkheid geen ontbinding rechtvaardigen;
  - voor de wederpartij faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend, dan wel maatregelen worden getroffen.
3. Indien de Behandelovereenkomst tussentijds wordt opgezegd door OCH, zal OCH in overleg met de Cliënt zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Cliënt toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor OCH extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Cliënt in rekening gebracht. De Cliënt is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij OCH anders aangeeft.
4. Afspraken die niet kunnen worden nagekomen, dienen door de Cliënt uiterlijk 24 uur voor de behandeling – weekenddagen niet meegeteld – te worden afgezegd. Afzegging van een afspraak dient plaats te vinden door middel van e-mail via het e-mailadres zoals vermeld op de Website. Bij het niet annuleren of bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak behoudt OCH zich het recht voor de gereserveerde tijd conform het overeengekomen c.q. gebruikelijke tarief bij de Cliënt in rekening te brengen.

### **Artikel 6. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen (waaronder in ieder geval begrepen de Behandelovereenkomst) waarbij OCH partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.



## Artikel 7. Klachten

OCH is aangesloten bij de Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen. Indien de Cliënt klachten over de behandeling heeft, dan dient de Cliënt dit in eerste instantie bij OCH kenbaar te maken. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op dan kan de Cliënt gebruik maken van de klachtprocedure bij de Klachtencommissie Alternatieve Behandelwijzen ([www.kab-klachten.nl](http://www.kab-klachten.nl)).

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:

**Geschilleninstantie Koepel Alternatieve Complementaire Behandelwijzen (KAB)**

Postbus 2122

6020 AC Budel

E-mail: [kab@kab-klachten.nl](mailto:kab@kab-klachten.nl).

## **Deel II Privacy Statement**

OCH behandelt uw Persoonsgegevens met de grootste zorg en vertrouwelijkheid. OCH vindt het belangrijk u te informeren over de wijze waarop uw Persoonsgegevens door OCH worden verwerkt en beveiligd.

In dit privacy statement vindt u meer informatie over welke Persoonsgegevens OCH van u verwerkt, waar OCH deze Persoonsgegevens voor gebruikt, op welke rechtsgrond en voor welke doeleinden OCH deze Persoonsgegevens verwerkt, wanneer OCH de Persoonsgegevens met Derden deelt en wanneer OCH Verwerkers inschakelt bij het verwerken van de Persoonsgegevens en welke rechten u heeft ten aanzien van deze Persoonsgegevens.

Dit privacy statement is van toepassing op:

- a) bezoekers van de Website;
- b) potentiële Cliënten en andere personen met wie OCH contact heeft, of probeert te hebben, via e-mail, een contactformulier of per telefoon;
- c) cliënten van OCH;
- d) alle andere personen die met OCH contact opnemen en van wie OCH Persoonsgegevens verwerkt.

In dit Privacy Statement wordt met 'u' en/of 'Cliënt' de natuurlijk persoon aangeduid van wie Persoonsgegevens worden verwerkt.

### **Artikel 1. Wanneer ontvangt OCH van u Persoonsgegevens?**

OCH ontvangt in de volgende situaties Persoonsgegevens van u:

- a) wanneer u de Website bezoekt;
- b) wanneer u contact opneemt met OCH, bijvoorbeeld per e-mail, via een contactformulier of telefonisch;
- c) wanneer u uit hoofde van een Cliëntrelatie met OCH gegevens aan OCH verstrekt, of andere gegevens die OCH uit hoofde van deze Cliëntrelatie uit andere bronnen verneemt;

### **Artikel 2. Welke Persoonsgegevens verwerkt OCH?**

#### Bezoek Website

Bij een bezoek aan de Website slaan de servers van OCH automatisch informatie op zoals URL, IP-adres, browsertype en -taal, datum en tijd van het bezoek. Ook registreert de Website van OCH uw surf- en klikgedrag gedurende uw bezoek aan de Website en koppelt uw surf- en klikgedrag aan uw eerdere en toekomstige bezoeken.

#### Contact met OCH

Wanneer u met OCH contact opneemt, bijvoorbeeld met een verzoek om informatie of advies,



dan verwerkt OCH de Persoonsgegevens die u daarbij aan OCH doorgeeft, zoals de contactgegevens verstrekt via e-mail, telefoon of het contactformulier op de Website, maar ook de informatie verstrekt tijdens een intakegesprek.

#### Gegevens verstrekt en verzameld uit hoofde van de Cliëntrelatie met OCH

Wanneer u als Cliënt met OCH een Behandelovereenkomst aangaat met betrekking tot het verlenen van complementaire zorg, dan verwerkt OCH de Persoonsgegevens die u daarbij aan OCH verstrekt via e-mail, het contactformulier op de Website en/of tijdens behandelingen of op andere wijze. Voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Behandelovereenkomst wordt u door OCH verzocht om bijzondere Persoonsgegevens zoals informatie ten aanzien uw medische gegevens en de anamneseformulieren toe te sturen dan wel te overhandigen voorafgaand aan het eerste consult.

### **Artikel 3. Doeleinden van Verwerking van Persoonsgegevens en grondslagen**

#### Het onderhouden van contact met u als Cliënt

Als u OCH om informatie verzoekt, verwerkt OCH de daarvoor verstrekte Persoonsgegevens om aan dat verzoek te voldoen en/of om uw vragen te beantwoorden.

#### Het uitvoeren van de Behandelovereenkomst tussen u als Cliënt en OCH

Voor het uitvoeren van de Behandelovereenkomst tussen u als Cliënt en OCH worden uw contact- en verzekeringsgegevens verzameld. Daarnaast is het in veel gevallen noodzakelijk voor de uitvoering van de Behandelovereenkomst om ook bijzondere Persoonsgegevens te verwerken, zoals medische gegevens.

#### Grondslagen

De Persoonsgegevens worden slechts verwerkt, indien aan een van de volgende voorwaarden (grondslagen) is voldaan:

- a) u heeft daarvoor Toestemming gegeven;
- b) het noodzakelijk is voor de uitvoering van een (Behandel)overeenkomst waar u partij bij bent;
- c) het noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op OCH rust;
- d) het noodzakelijk is om de vitale belangen van u als (potentiële) Cliënt of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
- e) het noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van OCH of een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van u zwaarder wegen dan de belangen van OCH en/of de derde.

### **Artikel 4. Het gebruik van cookies**

#### Wat zijn cookies?

OCH maakt gebruik van cookies en andere vergelijkbare technieken.

Cookies zijn kleine tekstbestanden die tijdens het gebruik van de Website op uw computer, tablet of smartphone worden aangemaakt en opgeslagen. Technieken die met cookies





vergelijkbaar zijn, zijn onder meer 'beacons' en 'scripts'.

OCH maakt gebruik van functionele en analytische cookies. Analytische cookies worden door OCH gebruikt om te kunnen analyseren op welke wijze u gebruikmaakt van (onderdelen) van de Website. De analytische cookies maken het mogelijk om het gebruik van de Website te analyseren en te optimaliseren. OCH maakt gebruik van Google Analytics, een dienst van Google Inc. Google Inc. is gevestigd in de Verenigde Staten en genereert met de Google Analytics diensten actueel inzicht in het gebruik van de Website en ook stelt Google Inc. (anonieme) rapportages van het Website gebruik op. U kunt hier (<https://www.google.nl/intl/nl/policies/technologies/cookies/>) meer lezen over de cookies die door Google Inc. worden gebruikt.

OCH heeft de Google Analytics cookies 'privacy vriendelijk' ingesteld, zoals voorgeschreven door de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit houdt in dat de volgende stappen zijn ondernomen:

- a) met Google is een verwerkersovereenkomst afgesloten;
- b) de IP-adressen worden geanonimiseerd;
- c) er worden geen gegevens verzameld voor advertentiedoeleinden binnen Google;
- d) het delen van gegevens met Google voor eigen doeleinden is uitgeschakeld; en
- e) het is Google niet toegestaan de gegevens te gebruiken voor andere Google diensten.

U kunt ervoor kiezen om gebruik te maken van de opt-out van Google Inc. Uw gegevens worden dan niet meer verwerkt door Google Analytics. Wenst u van de opt-out regeling van Google Inc. gebruik te maken, klik dan hier: (<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=nl>)

#### Weigeren cookies

U kunt zelf beslissen of u cookies wilt accepteren of dat u wilt dat uw browser u een melding geeft van het plaatsen van een cookie. U zult daarvoor de instellingen van uw browser moeten aanpassen. Iedere browser is anders. U kunt het beste de handleiding van uw browser raadplegen om erachter te komen hoe dit in uw browser werkt. U kunt ook altijd geïnstalleerde cookies verwijderen van uw computer, tablet of smartphone.

### **Artikel 5. Beveiliging**

OCH hanteert een beveiligingsniveau voor het verwerken van de Persoonsgegevens, dat, binnen de mogelijkheden van de huidige technieken, voldoende is om ongeautoriseerde toegang, wijziging, publicatie of verlies van jouw Persoonsgegevens tegen te gaan.

Uw Persoonsgegevens worden zowel digitaal als in "hard copy" bewaard. Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor daartoe bevoegd personeel binnen OCH. Digitale dossiers zijn alleen bereikbaar via persoonlijke inloggegevens en een beveiligde verbinding.

### **Artikel 6. Rechten van de Cliënt/ persoon van wie gegevens worden verwerkt**

De Cliënt/persoon van wie Persoonsgegevens worden Verwerkt heeft het recht om zijn of haar Persoonsgegevens bij OCH op te vragen of OCH te verzoeken deze te wijzigen of te



verwijderen. Voor sommige Persoonsgegevens kan het zo zijn dat OCH wettelijk verplicht is deze te bewaren. Voor deze Persoonsgegevens geldt dat OCH deze niet op uw verzoek kan wijzigen en/of verwijderen.

In sommige gevallen heeft u ook het recht uw Persoonsgegevens, die u aan OCH heeft verstrekt, in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm te verkrijgen en u heeft het recht om die gegevens over te dragen, indien de verwerking door OCH geschiedt op die wijze waarvoor in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving het recht op overdraagbaarheid van gegevens is toegekend.

Voor het gebruik maken van uw bovengenoemde rechten, kunt u een e-mail zenden naar het e-mailadres zoals aangegeven op de Website. Houd er wel rekening mee dat, nadat OCH uw gegevens op uw verzoek heeft gewijzigd of verwijderd, het kan zijn dat deze gegevens nog enige tijd in de back-ups van OCH aanwezig zullen zijn, totdat ook die back-ups worden gewist.

## Artikel 7. Derden

OCH zal Persoonsgegevens van zijn Cliënten niet zonder Toestemming aan Derden doorgeven, tenzij:

1. de Verstrekking van Persoonsgegevens aan Derden (waaronder laboratoria) noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Behandelovereenkomst tussen u als Cliënt en OCH; en/of
2. OCH op grond van een wettelijke verplichting of in een noodgeval gehouden is Persoonsgegevens door te geven aan overheidsinstanties, zoals wanneer een rechterlijke uitspraak de verplichting oplegt tot het verstrekken van Persoonsgegevens aan derden. Uitsluitend de gegevens die OCH verplicht is te verstrekken zullen worden verstrekt; en/of
3. er een reorganisatie of overdracht van bedrijfsactiviteiten plaatsvindt bij OCH met als gevolg dat OCH Persoonsgegevens moet overdragen aan een andere organisatie.

## Artikel 8. Privacy policy Derden

Het privacy statement van OCH is niet van toepassing op websites van Derde partijen, ook niet als OCH een hyperlink of koppeling op zijn Website heeft geplaatst naar deze andere websites (bijvoorbeeld social media). OCH aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid ten aanzien van de wijze waarop deze derde partijen omgaan met Persoonsgegevens en cookies. OCH adviseert u om kennis te nemen van de privacy en cookie policies van die websites, voordat u deze bezoekt.

## Artikel 9. Verwerkers

OCH schakelt mogelijk Derden in om uw Persoonsgegevens te verwerken. Deze derden (Verwerkers) verwerken in voorkomend geval uw Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van OCH en OCH sluit in dat geval met deze Derden verwerkersovereenkomsten die voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het gaat onder

andere om de SAAS dienstverleners ("software as a service") of dienstverleners die hostingsdiensten leveren.

### **Artikel 10. Bewaartermijnen**

Uw Persoonsgegevens worden bewaard door OCH zolang dit noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden als genoemd in artikel 4 van dit Privacy Statement en/of voor zover op OCH een wettelijke bewaarplicht (onder meer op grond van de WGBO) rust. Na de (wettelijke) bewaarperiode worden uw Persoonsgegevens vernietigd.

### **Artikel 11. Contact OCH**

Als u vragen heeft over dit privacy statement, neem dan contact op met OCH:  
Orthomoleculair Centrum Haaglanden  
Telefoonnummer: +31 70 88 72 626 / +31 6 52 33 51 96  
E-mailadres: [martine@och.nl](mailto:martine@och.nl)

### **Artikel 12. Wijzigingen**

Dit Privacy Statement kan van tijd tot tijd worden gewijzigd, bijvoorbeeld omdat de wet- en regelgeving wijzigt. Het meest actuele privacy statement kunt u altijd vinden op de Website. Wanneer het privacy statement grondig wordt herzien, maakt OCH hiervan melding op de Website.

Versie: oktober 2018