

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

Algemeen deel

Toepasselijkheid en wijzigingen van deze algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tandheelkundige zorg die op basis van een behandelovereenkomst wordt verleend in één van de tandartspraktijken van Colosseum Dental Benelux. Voor een overzicht van alle tandartspraktijken die onderdeel zijn van Colosseum Dental Benelux verwijzen wij u naar: www.colosseumdental.nl/praktijken/

Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de behandelovereenkomst tussen de opdrachtgever van een behandeling, en de tandartspraktijk, en worden ter inzage geboden bij het aangaan van de behandelovereenkomst. Deze algemene voorwaarden zijn tevens terug te vinden op de website van de tandartspraktijk.

Het staat de tandartspraktijk op elk moment vrij om deze algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde versie op de website te publiceren. Op de website ziet u tevens wanneer de laatste wijziging van deze algemene voorwaarden heeft plaatsgevonden.

Wanneer een behandeling wordt ondergaan dan is de meest recente versie van deze algemene voorwaarden op de behandeling van toepassing. Wij adviseren u daarom altijd vóór een behandeling de laatste versie van deze algemene voorwaarden te bekijken.

Artikel 1. Onze werkwijze

De tandartspraktijk doet haar uiterste best om een patiënt naar volle tevredenheid te behandelen en het bezoek zo aangenaam mogelijk te maken. Hiervoor heeft de tandartspraktijk ook uw medewerking nodig. Om u meer inzicht te geven in de manier waarop de tandartspraktijk werkt en de regels die hierbij worden gehanteerd, en om de juiste kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen, legt de tandartspraktijk haar werkwijze graag uit.

Artikel 2. De behandelovereenkomst

Wanneer (rechtsgeldig) een opdracht tot tandheelkundige behandeling van een patiënt wordt verstrekt aan de tandartspraktijk en deze opdracht door de tandartspraktijk wordt geaccepteerd, dan komt hierbij een behandelovereenkomst tot stand tussen de opdrachtgever en de tandartspraktijk. In de meeste gevallen zal de patiënt zelf de opdrachtgever zijn, en komt er dus een behandelovereenkomst tot stand tussen de patiënt en de tandartspraktijk.

Kinderen beneden 16 jaar

Echter, bij kinderen beneden de 16 jaar komt de behandelovereenkomst tot stand tussen de wettelijke vertegenwoordigers van het kind die de opdracht tot behandeling geven (meestal de ouders met gezag) en de tandartspraktijk. Wanneer een kind 16 jaar of ouder is dan gaat deze wel uit eigen naam en op eigen initiatief een behandelovereenkomst aan met de tandartspraktijk.

(wettelijke) vertegenwoordiging

Het kan ook voorkomen dat een patiënt van 16 jaar of ouder toch niet zelfstandig bevoegd is om een opdracht tot tandheelkundige behandeling aan de tandartspraktijk te verstrekken. Denk bijvoorbeeld aan een situatie waarbij een wettelijke vertegenwoordiger (curator of mentor) is aangesteld die hierover beslist. Indien hiervan sprake is dan dient de patiënt/dienst wettelijke vertegenwoordiger de

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

tandartspraktijk hier per direct over te informeren en bewijs van de aanstelling van de wettelijke vertegenwoordiger te verstrekken.

Wanneer de patiënt in dat geval een opdracht tot tandheelkundige behandeling wenst te verstrekken aan de tandartspraktijk, dan dient dit altijd via de wettelijke vertegenwoordiger te lopen.

Zowel indien sprake is van een patiënt beneden de 16 jaar, als indien sprake is van een patiënt met andere vorm van (wettelijke) vertegenwoordiging, dan kan de tandartspraktijk de voorwaarde stellen dat de wettelijke vertegenwoordiger(s) de patiënt vergezellen bij diens afspraak/behandeling.

Artikel 3. Het eerste bezoek

Tijdens het eerste bezoek ontmoet de patiënt diens behandelaar. De behandelaar maakt kennis met de patiënt en kijkt hoe de gebitssituatie is. Indien nodig worden er enkele röntgenfoto's gemaakt. Op deze manier krijgt de tandartspraktijk inzicht in de status van het gebit en kan het beste advies gegeven worden. De kosten voor deze afspraak kunnen variëren, maar zijn volgens de landelijk geldende wettelijke tarieven.

Artikel 4. Persoonlijke gegevens, gezondheidssituatie, medicijngebruik en zelfzorg

Het is belangrijk dat de patiënt (en, indien hiervan sprake is, diens vertegenwoordiger) een legitimatiebewijs en de gegevens van de zorgverzekeraar meebrengt, zodat deze gegevens correct in het patiëntenbestand komen te staan.

Om een goede uitvoering van de behandelovereenkomst te kunnen bewerkstelligen bestaat hierbij de verplichting om de tandartspraktijk, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten inlichtingen te verstrekken en medewerking te verlenen.

Bij het eerste bezoek vraagt de tandartspraktijk de patiënt om een gezondheidsvragenlijst (anamneselijst) in te vullen. Ook ontvangt de tandartspraktijk graag het patiëntendossier van de vorige tandarts. Op basis hiervan kan een goed beeld worden verkregen van de gezondheidssituatie van de patiënt zodat de tandartspraktijk de behandelingen hier goed op kan laten aansluiten.

Wanneer er iets verandert in adresgegevens, telefoonnummer(s), e-mailadres, verzekeringsgegevens of gezinssituatie dan wordt de tandartspraktijk hier graag over geïnformeerd. Hiertoe kan gebruik worden gemaakt van het wijzigingsformulier op de website, of u kunt de tandartspraktijk een mail sturen.

De tandartspraktijk verneemt het vanzelfsprekend ook graag wanneer er iets verandert in de gezondheidssituatie en/of het medicijngebruik van de patiënt. Denk hierbij bijvoorbeeld ook aan een zwangerschap. Het is erg belangrijk dat de behandelaar op de hoogte is van de gezondheid en het medicijngebruik, zodat daar rekening mee gehouden kan worden.

Vanzelfsprekend verwacht de tandartspraktijk van de patiënt verder een voldoende mate van zelfzorg, alsmede een goede naleving van het in samenspraak met de tandartspraktijk gemaakt behandelplan en de behandelafspraken.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

Bij medische vragen, problemen of pijnklachten raden wij altijd aan om contact op te nemen met uw de tandartspraktijk, uw huisarts of een andere gekwalificeerde zorgprofessional.

Artikel 5. Afspraken

Om voldoende tijd voor iedere patiënt te hebben, werkt de tandartspraktijk met behandelingen op afspraak. Heeft u geen afspraak maar wilt u wel meteen behandeld worden? Dan is de kans aanwezig dat de tandartspraktijk u moeten teleurstellen.

Een afspraak maken kan eenvoudig bij de baliemedewerker, telefonisch of door het invullen van het afspraakformulier op de website. De baliemedewerkers denken graag met u mee om een afspraak in te plannen op een moment dat het u uitkomt.

Bij het herhaaldelijk of structureel niet komen opdagen of te laat afzeggen van een afspraak, behoudt de tandartspraktijk het recht voor om de behandelovereenkomst op grond van gewichtige redenen te beëindigen. De tandartspraktijk zal u in dat geval eerst schriftelijk een laatste waarschuwing geven.

Artikel 6. De behandeling

De klinische assistentes zijn opgeleid om behandelingen voor te bereiden, die vervolgens door de tandartsen worden uitgevoerd. Ook zijn de assistentes opgeleid om zelfstandig bepaalde tandheelkundige verrichtingen uit te voeren. Alle klinische en preventieve behandelingen die door de assistentes zelfstandig worden uitgevoerd, vinden plaats onder supervisie van de behandelend tandarts. De tandarts is verantwoordelijk voor de assistentes. Het kan hierbij voorkomen dat een patiënt niet altijd door dezelfde zorgverlener wordt behandeld. Ondanks dat de tandartspraktijk ernaar streeft dat een patiënt telkens door dezelfde zorgverlener wordt behandeld, kan hiervan worden afgeweken.

Artikel 7. Beëindigen behandelovereenkomst/behandelrelatie

De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de behandelovereenkomst met de tandartspraktijk op ieder moment te beëindigen.

De tandartspraktijk heeft op haar beurt het recht de behandelovereenkomst met een opdrachtgever te beëindigen op basis van gewichtige redenen. Herhaaldelijke of ernstige overtreding/niet naleving van deze algemene voorwaarden (en in het bijzonder de huisregels en/of betalingsvoorwaarden) door opdrachtgever (en/of patiënt) kan worden aangemerkt als een gewichtige reden. Tenzij dit in een specifieke situatie redelijkerwijs niet van de tandartspraktijk mag worden verwacht, zal de tandartspraktijk eerst een waarschuwing uitsenden voordat daadwerkelijk wordt overgegaan tot het beëindigen van de behandelrelatie.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

Tandheelkunde is een medisch beroep. Het gaat om behandelingen die bij iedere persoon anders kunnen uitpakken. De tandartspraktijk kent bij de uitvoering van behandelingen geen resultaatverplichting maar een inspanningsverplichting. Hierbij neemt de tandartspraktijk de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt de tandartspraktijk in overeenstemming met de op haar

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.

Ondanks uiterste zorgvuldigheid van de behandelaren kan de uitkomst van een behandeling nooit met volledige zekerheid worden voorspeld. Voor zover mogelijk en in de beroepsgroep gebruikelijk zal de tandartspraktijk u vooraf van de risico's op de hoogte stellen. Ook verstrekt de tandartspraktijk via haar website informatie over bepaalde behandelingen en wordt u geadviseerd om vóór een specifieke behandeling de relevante informatie op de website – indien aanwezig – goed door te nemen.

Ondanks de zorg en aandacht die wordt besteed aan de samenstelling van de informatiekkanalen, en in het bijzonder de website, kunnen er onvolkomenheden voorkomen. Aan de informatie die via deze informatiekkanalen wordt verstrekt, kunnen op geen enkele wijze rechten of aanspraken worden ontleend. Ook kan de informatie worden gewijzigd zonder voorafgaande aankondiging of verplichting. De tandartspraktijk sluit alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik van deze informatie.

Artikel 9. Overige

De rechtsverhouding tussen de opdrachtgever en de tandartspraktijk is onderworpen aan het Nederlandse recht. Geschillen zullen uitsluitend worden beslist door de bevoegde Nederlandse instantie.

De kopjes boven de verschillende artikelen in de algemene voorwaarden zijn puur informatief van aard en hebben geen invloed op de uitleg of betekenis van de artikelen.

Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in de plaats hiervan een bepaling overeenkomen die zo goed mogelijk gestand doet aan de oorspronkelijke bedoeling, en voor zover wettelijk toegestaan.

INDEX

De volgende documenten met **Specifieke Voorwaarden** vormen 1 geheel met dit **Algemeen Deel**, en samen vormen deze documenten het totale pakket aan algemene voorwaarden van de tandartspraktijk:

Specifieke Voorwaarden:

1. Huisregels
2. Betalingsvoorwaarden
3. Klachtenregeling
4. Garantieregeling
5. Privacy statement

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

Indien sprake is van strijdigheid tussen bepalingen uit het Algemene Deel van deze Algemene Voorwaarden, en 1 of meerdere bepalingen uit de Specifieke Voorwaarden, dan prevaleren de bepalingen uit de Specifieke Voorwaarden.

1. Huisregels

Om het contact met of het bezoek aan de tandartspraktijk zo veilig en aangenaam mogelijk te maken, hanteert de tandartspraktijk een aantal huisregels. Door contact op te nemen met de tandartspraktijk of de tandartspraktijk te bezoeken, aanvaardt u deze huisregels en bent u verplicht ze na te leven. Deze huisregels gelden zowel voor de tandartspraktijk (op het gehele terrein van onze tandartspraktijk inclusief het parkeerterrein) als voor de hieraan gelieerde organisaties.

Dit zijn de huisregels:

1. Binnen de tandartspraktijk wordt respectvol met elkaar omgegaan. Discriminatie is niet toegestaan. Als patiënt en/of bezoeker mag u erop rekenen dat u door de medewerkers correct wordt behandeld. Het omgekeerde geldt natuurlijk ook.
2. Wapenbezit, diefstal, vernieling, fysiek en verbaal geweld en (seksuele) intimidatie zijn in Nederland en daarmee bij de tandartspraktijk niet toegestaan. Van overtreding wordt aangifte gedaan bij de politie, en overtreders worden aan de politie overgedragen. In alle gevallen worden de gemaakte kosten verhaald op de overtreder. Ziet u een onveilige situatie? Meld dit dan bij de receptie of bij één van de medewerkers.
3. Het is verboden te roken binnen de tandartspraktijk en bijbehorende gebouwen. Dit geldt ook voor het roken van elektronische sigaretten.
4. Gebruik van en/of onder invloed zijn van drugs en/of alcohol in de tandartspraktijk is niet toegestaan.
5. Het is niet toegestaan om dieren mee te nemen naar de tandartspraktijk. Uiteraard mag u - indien nodig - wel een hulphond meebrengen.
6. Wilt u een foto, film of geluidsopname maken van een behandeling, de medewerkers en/of de patiënten? Dit mag alleen als u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de betrokkene(n). Ook voor (de manier en duur van) het gebruik van deze opnames dient u schriftelijke toestemming te verkrijgen van de persoon die het betreft. U wordt gevraagd, en zo nodig gesommeerd, de privacy van patiënten en de medewerkers te respecteren, met nadruk ook op sociale media.
7. Het is vanuit omgangsbeleid en met het oog op het kunnen verlenen van goede zorg niet toegestaan om in de tandartspraktijk kleding te dragen die het gezicht bedekt. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om bivakmutsen, boerka's, nikabs en integraalhelmen.
8. Indien de medewerkers niet aanwezig zijn of de tandartspraktijk gesloten is, dan staat op het antwoordapparaat altijd de dienstdoende vervangend tandarts vermeld waar u terecht kunt. U kunt natuurlijk ook op de praktijkwebsite kijken. Wanneer u belt in een pauze dan dient u vanzelfsprekend niet de vervangend tandarts te bellen. Luister daarom altijd het antwoordapparaat goed af.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

9. U wordt verzocht om zelf over uw eigendommen te waken. De tandartspraktijk is niet aansprakelijk voor schade, diefstal en/of verlies van uw eigendommen. U wordt geadviseerd om uw eigendommen niet onbewaakt achter te laten.

Het overtreden van de regels of het niet opvolgen van aanwijzingen kan leiden tot een waarschuwing, het weigeren van de toegang tot de tandartspraktijk en/of beëindiging van de behandelrelatie. Wanneer u reeds een waarschuwing heeft ontvangen en toch de huisregels opnieuw overtreedt, dan heeft de tandartspraktijk het recht om per direct de behandelovereenkomst te beëindigen. Indien sprake is van overtreding van artikel 2, artikel 4 of artikel 6, dan kan de tandartspraktijk zonder voorafgaande waarschuwing direct overgaan tot beëindiging van de behandelovereenkomst.

2. Betalingsvoorwaarden

Wanneer u bij de tandartspraktijk een behandeling ondergaat, dan brengt de tandartspraktijk daarvoor kosten in rekening. Hierbij hanteert de tandartspraktijk de onderstaande betalingsvoorwaarden en werkwijze.

Artikel 1. Kostenbegroting/offerte

Om ervoor te zorgen dat u niet voor onaangename verrassingen komt te staan, ontvangt u bij behandelingen voor een bedrag hoger dan € 250,- voorafgaand een schriftelijke kostenbegroting/offerte. Dit betreft een inschatting van de te verwachten kosten voor de betreffende behandeling en deze is gebaseerd op de indicatiestelling van de behandelaar. Bij behandelingen voor een bedrag lager dan € 250,- zal de tandartspraktijk op voorhand geen kostenbegroting/offerte opstellen. Indien u in dat geval toch beeld wens te krijgen bij de te verwachten kosten, dan dient u zelf bij uw tandartspraktijk te vragen om een inschatting/indicatie. Wij willen er daarbij uitdrukkelijk op wijzen dat in bepaalde gevallen ook een consult voor het opstellen van een offerte kosten kan meebrengen die de tandartspraktijk volgens de geldende tarieven bij u in rekening zal brengen.

Aan de hand van de kostenbegroting/offerte kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar om (via de behandelingscode(s)) na te gaan of de kosten geheel of gedeeltelijk door uw zorgverzekeraar worden vergoed. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om hier op voorhand duidelijkheid over te krijgen. Houd hierbij (indien hiervan sprake is) rekening met de hoogte van uw (resterende) eigen risico. Ook bestaat in sommige gevallen de mogelijkheid dat tandartskosten die niet binnen uw zorgverzekering gedekt zijn, aftrekbaar zijn bij de inkomstenbelasting. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de website van de Belastingdienst of uw belastingadviseur.

Ondanks dat de kostenbegroting een zo goed mogelijk beeld geeft van de te verwachten kosten, kunnen hier geen rechten aan worden ontleend en kan de uiteindelijke rekening afwijken, zowel in positieve als in negatieve zin:

- Zo kan het voorkomen dat er onverwachte complicaties optreden tijdens een behandeling, of dat er onverwacht extra werkzaamheden moeten worden verricht om een tandheelkundig probleem tot een goed resultaat te brengen.
- Daarnaast hanteert de tandartspraktijk voor haar behandelingen de door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) jaarlijks vastgestelde tarieven voor de verrichtingen van een tandheelkundige behandeling. Deze tarieven zijn wettelijk bepaald, voor iedereen gelijk en wijzigen jaarlijks op 1 januari. Het kan hierdoor voorkomen dat de tandartspraktijk gedurende een behandeling (die over de jaarwisseling heen loopt) andere (hogere of lagere) behandel tarieven in rekening zal brengen dan oorspronkelijk begroot.
- Ook kan het voorkomen dat de tandartspraktijk techniekkosten in rekening brengt. Deze kosten worden door het laboratorium waar deze techniek wordt ingekocht bepaald, en worden zonder opslag, 1 op 1, door de tandartspraktijk doorberekend. Ook deze tarieven worden door het laboratorium jaarlijks per 1 januari geïndexeerd. Het kan hierdoor voorkomen dat ook voor deze kosten gedurende een behandeling (die over de jaarwisseling heen loopt) andere (hogere of lagere) tarieven zullen gelden dan oorspronkelijk begroot.

In het geval van cosmetische behandelingen kunnen afwijkende (vrije) tariefafspraken gelden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

De voor een orthodontiebehandeling geschatte behandelduur is slechts informatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

De patiënt wordt geïnformeerd in het geval van complicaties tijdens de behandeling, en ook indien er sprake is van overschrijding van de kostenbegroting/offerte met meer dan 15%. In dat geval gaat de tandartspraktijk met de patiënt in overleg om het vervolg te bespreken.

Artikel 2. Voorschotbetaling

De tandartspraktijk kan ervoor kiezen om bij bepaalde behandelingen, bijvoorbeeld indien sprake is van behandeling onder narcose, indien sprake is van orthodontische behandelingen of bij omvangrijkere/duurdere behandeltrajecten, de voorwaarde te stellen dat (een deel van) de kosten op voorhand (wordt) worden betaald. Als dit het geval is, dan zal de tandartspraktijk dit schriftelijk met u afspreken.

De voorwaarde tot betaling vooraf kan de tandartspraktijk naar redelijkheid ook stellen in andere situaties, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een betalingsachterstand voor eerdere behandelingen.

Artikel 3. Betaling

De kosten van behandeling, inclusief de kosten van techniek en materialen, worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de natuurlijke persoon met wie de tandartspraktijk de behandelovereenkomst is aangegaan. Ook in het geval deze kosten geheel of gedeeltelijk kunnen worden gedeclareerd bij een zorgverzekeraar en/of deze kosten op andere wijze worden vergoed.

Voor de volledigheid wijst de tandartspraktijk erop dat dit betekent dat bij de behandeling van een patiënt jonger dan 16, de vertegenwoordiger die ten behoeve van deze patiënt de behandelovereenkomst met de tandartspraktijk aangaat, ook de kosten aan de tandartspraktijk verschuldigd is.

Indien een patiënt 16 of 17 jaar is zal deze zelf de behandelovereenkomst met de tandartspraktijk aangaan, en ook zelf de kosten van zijn behandeling aan de tandartspraktijk verschuldigd zijn. Wel zal deze patiënt in de regel tot zijn 18^e levensjaar nog vallen onder de zorgverzekering van zijn wettelijk vertegenwoordiger (vaak de ouders).

Als uw zorgverzekeraar een gedeelte van uw rekening vergoedt, staat dit duidelijk op de rekening. Wat overblijft, dient u zelf te betalen. Heeft u een vraag over de hoogte van de vergoeding op uw rekening? Neem dan contact op met uw zorgverzekeraar.

Voor de afhandeling van een betaling stuurt de tandartspraktijk de factuur toe via e-mail. U bent er uitdrukkelijk zelf voor verantwoordelijk om te zorgen dat deze e-mail niet in uw Ongewenste Post / SPAM-map in uw e-mailomgeving beland. Wij adviseren u om hiertoe periodiek uw Ongewenste Post / SPAM-map in uw e-mailomgeving te bekijken.

Artikel 4. Betalingsachterstand/verzuim

De tandartspraktijk hanteert een betalingstermijn van 14 dagen gerekend vanaf de notadatum. Deze termijn geldt ook indien u de rekening rechtstreeks door uw zorgverzekeraar laat betalen.

De tandartspraktijk behoudt zich het recht voor om indien mogelijk de rekening geheel of gedeeltelijk rechtstreeks in te dienen bij uw zorgverzekeraar. Het kan hierbij voorkomen dat uw zorgverzekeraar vervolgens de eigen bijdrage rechtstreeks met u verrekent. Mocht dit niet het geval zijn, dan zal de

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

tandartspraktijk deze eigen bijdrage bij u in rekening brengen.

Als u de rekening niet binnen de gestelde betalingstermijn heeft betaald, dan bent u in verzuim zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Omdat u het uiteraard vergeten kunt zijn, krijgt u in dat geval een kosteloze herinnering waarbij u wordt verzocht om de rekening alsnog binnen 15 dagen, nadat deze door u is ontvangen te voldoen.

Mocht de betaling ondanks deze kosteloze herinnering wederom uitblijven binnen de in de herinnering gestelde termijn, dan bent u de wettelijke rente verschuldigd, berekend over de periode vanaf het intreden van verzuim. Ook kan de tandartspraktijk in dat geval besluiten om incassomaatregelen te treffen of derden daarmee te belasten, als gevolg waarvan u buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd bent. Deze worden conform het "Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten" berekend met een minimum van € 40,-. De tandartspraktijk kan besluiten om in eerste instantie een lager bedrag in rekening te brengen.

Indien de tandartspraktijk kan aantonen dat hogere of andere kosten gemaakt moesten worden, die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om het volledige betaling binnen en buiten rechte van u te verkrijgen, dan zullen deze kosten ook bij u in rekening worden gebracht.

Een betaling mag door de tandartspraktijk eerst in mindering worden gebracht op de verschuldigde incassokosten, vervolgens op de openstaande rente en tenslotte (eerst) op de opeisbare declaraties die het langst open staan. Dit is ook het geval indien u aangeeft dat de betaling betrekking heeft op een andere post of latere declaratie.

Houd er rekening mee dat uw rekening nog steeds betaald moet worden wanneer behandelingsovereenkomst opzegt of zich inschrijft bij een andere zorgaanbieder. Uw betalingsverplichting wordt hierdoor niet opgeschort, ”.

Indien sprake is van een betalingsachterstand of openstaande rekening, dan kan de tandartspraktijk de voorwaarde stellen dat u eerst dit volledige openstaande bedrag dient te betalen voordat u opnieuw wordt behandeld. Ook kan de tandartspraktijk in dat geval besluiten dat een nieuwe of verdere behandeling wordt opgeschort tot aan het moment van volledige betaling, of de voorwaarde stellen dat deze behandeling vooraf wordt betaald. Vanzelfsprekend zal de tandartspraktijk dit niet doen wanneer de hoogte of duur van de betalingsachterstand gering is of wanneer de (dringende) noodzaak tot tandheelkundige behandeling zich hiertegen verzet.

Indien sprake is van een herhaalde of structurele weigering om, ondanks een betalingsherinnering, een openstaande rekening te betalen, dan heeft de tandartspraktijk het recht om de behandelrelatie met u te beëindigen.

Artikel 5. Betalingsregeling

Het kan natuurlijk een keer voorkomen dat u moeite heeft om een rekening aan de tandartspraktijk te voldoen. In dat geval denkt de tandartspraktijk graag met u mee en is het mogelijk om in contact te treden en een betalingsregeling te sluiten.

Artikel 6. Annuleren afspraak

Indien u verhinderd bent voor een afspraak, dan dient u deze tijdig van tevoren af te zeggen of te verzetten:

- Voor onze reguliere tandartspraktijken geldt dat u een afspraak **uiterlijk 24 uur van tevoren** dient af te zeggen.
- Let echter op, voor onze verwijspraktijken geldt dat u een afspraak **uiterlijk 48 uur van**

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

tevoren dient af te zeggen. Dit omdat bij deze verwijspraktijken langere en duurdere behandelingen worden gepland, die niet makkelijk op zeer korte termijn te vervangen zijn. Onze verwijspraktijken zijn:

- o KvPA
- o TEC Alkmaar
- o CPI Den Helder
- o Parodontologische Kliniek Den Haag
- o TPP Bernhardplein

Wanneer u de afspraak niet tijdig (uiterlijk 24/48 uur voorafgaand) afzegt of verzet, of wanneer u niet of te laat komt opdagen, dan is de tandartspraktijk/verwijspraktijk gerechtigd om de voor u gereserveerde tijd bij u in rekening te brengen. Dit zal een naar redelijkheid vast te stellen percentage (0-100) van het bedrag van de voorgenomen behandeling betreffen, waarbij het minimumbedrag 30 euro is. Let er hierbij op dat onze tandartspraktijken (in beginsel) niet bereikbaar zijn gedurende de weekenden. Daarom zult u een afspraak die gepland is op maandag, op zijn laatst op vrijdag tijdens openingstijden dienen af te zeggen.

Het feit dat de tandartspraktijk u een afspraakbevestiging en/of een afspraakherinnering stuurt is een extra service. Heeft u deze onverhoopt niet ontvangen dan betekent dit niet dat de afspraak niet doorgaat. U blijft er zelf verantwoordelijk voor dat u in afstemming met de balie een afspraak maakt, deze zelf in uw agenda noteert en vervolgens tijdig op uw afspraak verschijnt. De balie zal uw afspraak nadat deze is gemaakt, in de praktijkagenda vastleggen. Voor de vraag of een nieuwe afspraak daadwerkelijk is gemaakt is de praktijkagenda en de verzonden afspraakbevestiging/afspraakherinnering leidend, behoudens tegenbewijs.

Het kan ook voorkomen dat een afspraak door de tandartspraktijk zelf wordt afgezegd of verzet, of dat een afspraak later aanvangt dan het afgesproken tijdstip. Het afzeggen of verzetten van een afspraak vanuit de tandartspraktijk zal uitsluitend gebeuren indien dit noodzakelijk is omdat een behandeling op de oorspronkelijke dag en/of het oorspronkelijke tijdstip door omstandigheden niet verantwoord of technisch niet uitvoerbaar is. Dit zal de tandartspraktijk vanzelfsprekend zo veel mogelijk proberen te voorkomen. Indien dit onverhoopt toch een keer gebeurt, dan zal de patiënt geen recht hebben op een compensatie.

Artikel 7. Bewind/curatele

Indien de patiënt onder bewind/curatele staat, of op enig moment onder bewind/curatele komt te staan, dan is patiënt verplicht om de tandartspraktijk hier direct van op de hoogte te stellen. In het verlengde hiervan is ook een aangestelde bewindvoerder/curator verplicht om direct na diens aanstelling voor een patiënt die in behandeling is bij de tandartspraktijk, de tandartspraktijk hier schriftelijk over te informeren, met bewijsstukken ter onderbouwing.

Mocht deze mededeling van onder-bewind-stelling of onder-curatele-stelling niet (tijdig) zijn gedaan, dan behoudt de tandartspraktijk zich het recht voor om alle hierdoor te lijden schade (waaronder eventuele gemiste betalingen voor plaatsgevonden behandelingen) op basis van niet-nakoming/wanprestatie op de (onder bewind/curatele gestelde) patiënt te verhalen.

Artikel 8. Gebruik dienstverlening derden

De tandartspraktijk Int haar rekeningen zelf, en kan hierbij gebruik maken van de dienstverlening van derde partijen. Zo maakt de tandartspraktijk voor haar declaratie- en herinneringsproces gebruik van de diensten van softwareleverancier en verwerker Payt B.V.

3. Klachtenregeling

Al de mondzorgverleners van de tandartspraktijk doen hun uiterste best u naar volle tevredenheid te behandelen. Desondanks kan het voorkomen dat u toch niet tevreden bent. De tandartspraktijk stelt het zeer op prijs wanneer u de tandartspraktijk op de hoogte stelt van eventuele klachten over de behandeling of over de manier waarop u benaderd bent. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier (te vinden via de website van de tandartspraktijk of verkrijgbaar aan de balie).

Voor het klachtenproces kent de tandartspraktijk 3 opeenvolgende stadia:

Stap 1 Klachtenbehandeling op uw praktijk

Wanneer u een klacht heeft, dan dient u deze eerst voor te leggen aan uw tandartspraktijk. De Praktijkmanager zal hierbij handelen als klachtenfunctionaris van de tandartspraktijk, en proberen in goed overleg met u en de behandelaar uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

Stap 2 Klachtbehandeling door de Centrale Klachtencommissie

Wanneer u stap 1 heeft doorlopen en dit niet heeft geleid tot een oplossing van uw klacht, dan kunt u uw klacht via stap 2 voorleggen aan de Centrale Klachtencommissie van de tandartspraktijk. Hiertoe kunt u de klachtencommissie bereiken via klacht@colosseumdental.nl. U dient hiertoe wel eerst stap 1 te hebben doorlopen, en uw klacht ter behandeling aan de tandartspraktijk te hebben voorgelegd.

De klachtencoördinator van de Centrale Klachtencommissie neemt in dat geval de rol van bemiddelaar op zich, en probeert samen met de behandelaar van de tandartspraktijk het probleem op te lossen. Deze onafhankelijke procesbegeleider zet zich in om snel tot een effectieve afhandeling van een klacht te komen. De Klachtencoördinator zal – waar nodig samen met het klachtenteam – een oordeel vellen over de klacht en – indien de klacht (deels) als gegrond wordt beoordeeld – trachten om te bemiddelen tot een oplossing.

Bij de behandeling van de klacht kan de klachtencoördinator worden ondersteund door een tweetal juristen en/of een tweetal adviserend tandartsen (onafhankelijke specialistische adviseurs die niet bij de behandeling in kwestie betrokken waren) die ook onderdeel zijn van het klachtenteam, om zo gezamenlijk een goed oordeel te vellen over uw klacht en een eventuele mogelijke oplossing.

Indien de bemiddeling door de Klachtencoördinator succesvol is dan zal de uitkomst op schrift worden gesteld en aan u worden toegezonden. Indien de bemiddeling niet succesvol is en/of de klacht ongegrond wordt verklaard, dan zal de Klachtencoördinator dit ook onderbouwd aan u terugkoppelen.

Stap 3 Externe geschilleninstantie

Heeft u met betrekking tot uw klacht stap 1 en stap 2 doorlopen, en bent u desondanks ontevreden met de uitkomst, dan kunt u zich via stap 3 wenden tot de externe geschilleninstantie waar uw tandartspraktijk bij is aangesloten. Dit is Stichting Zorggeschil:

Contactpersonen

Stichting Zorggeschil
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde

085-273 32 19
Stichting Zorggeschil

06 125 830 75
Ambtelijk secretaris Geschilleninstantie Zorggeschil
ambtelijksecretaris@zorggeschil.nl

9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl

Wanneer u uw klacht bij deze instantie onder de aandacht brengt, dan is geen sprake meer van een klacht maar van een officieel geschil. De geschilleninstantie neemt de klacht in dat geval in behandeling en doet op basis van hoor en wederhoor een bindende uitspraak. Hierbij geldt het op de website van Stichting Zorggeschil gepubliceerde “Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil”.

Nu in dat geval sprake is van een situatie waarbij stap 1 en stap 2 niet hebben geleid tot een oplossing, is waarschijnlijk sprake van een verschil van inzicht omtrent uw klacht tussen u en de tandartspraktijk. De tandartspraktijk zal in dat geval zich het recht voorbehouden om de door haar te maken juridische (advocaat)kosten die nodig zijn om haar rechten te verdedigen via de externe geschilleninstantie op u te verhalen.

ZZP-zorgverleners en zelfstandige klachtbehandeling

Binnen de mondzorg, en ook binnen de tandartspraktijk, wordt geregeld gewerkt met zorgverleners die als ZZP-er worden ingehuurd om namens de tandartspraktijk behandelingen uit te voeren. Hierbij wordt tussen de tandartspraktijk en deze ZZP-zorgverlener afgesproken dat de ZZP-zorgverlener zelfstandig verantwoordelijk is voor eventuele klachten die patiënten hebben naar aanleiding van het door deze ZZP-zorgverlener geleverde werk.

Mocht u derhalve een klacht hebben over het werk van 1 van de ZZP-zorgverleners, dan kan het zo zijn dat in overeenstemming tussen de tandartspraktijk en de ZZP-zorgverlener wordt afgesproken dat de ZZP-zorgverlener zelfstandig en uit eigen naam (eventueel ook in afstemming met diens eigen aansprakelijkheidsverzekeraar) uw klacht zal behandelen. Indien dit het geval is dan zal hiertoe door de tandartspraktijk nader contact met u worden gezocht, en zal de behandeling van uw klacht door deze ZZP-zorgverlener zelf (in plaats van de tandartspraktijk) worden verricht.

4. Garantieregeling

De tandartspraktijk streeft ernaar om u de hoogst mogelijke kwaliteit van zorg te leveren en bieden. Daarom biedt de tandartspraktijk u een heldere garantieregeling waarmee u het onderstaande van de tandartspraktijk kunt verwachten:

1. De tandartspraktijk voert alle behandelingen uit volgens de in de beroepsgroep geldende standaarden.
2. Op het gebied van (in het bijzonder) de infectiepreventie, de inrichting van de praktijk en processen, de opleiding van de medewerkers en de stralingsrichtlijnen van röntgenapparatuur voldoet de tandartspraktijk aan alle wettelijke eisen en richtlijnen.
3. De tandartspraktijk hanteert voor bepaalde behandelingen/materialen een garantieperiode waarover u onderstaand meer informatie vindt:

Vijf jaar garantie op:

- Kroon en brugwerk
- Implantaten

Indien er binnen een jaar na plaatsing sprake is van behandeling onder garantie, dan wordt 100% van de kosten van herbehandeling vergoed. Jaarlijks vermindert het garantiebedrag met 20%.

Garantie verloop:

- | | |
|--------------------------------|------|
| • Binnen een jaar na plaatsing | 100% |
| • Binnen 1-2 jaar na plaatsing | 80% |
| • Binnen 2-3 jaar na plaatsing | 60% |
| • Binnen 3-4 jaar na plaatsing | 40% |
| • Binnen 4-5 jaar na plaatsing | 20% |
| • Na 5 jaar | 0% |

Eén jaar garantie op:

- Vullingen (niet in het melkgebit)
- Prothesen
- Splint

Binnen de genoemde garantieperiode mag u terugkomen op door de tandartspraktijk uitgevoerde werkzaamheden/materialen en zal de tandartspraktijk beoordelen of deze voor (deels) kosteloze reparatie in aanmerking komen. Bij de beoordeling hiervan neemt de tandartspraktijk mee of er sprake is geweest van normaal onderhoud en normaal gebruik, een voldoende mate van zelfzorg en regelmatig bezoek aan de tandarts. Verder wordt ook bekeken of er geen wijzigingen zijn aangebracht (al dan niet door derden).

5. Uw privacy

Ons privacy statement

Onderstaand treft u het privacy-statement van de tandartspraktijk. Hierin kunt u lezen welke persoonsgegevens wij van u verwerken en waarom wij dit doen. Wij respecteren uw privacy en doen er alles aan om uw persoonsgegevens te beschermen met in achtneming van de geldende privacy wet- en regelgeving.

Het privacy-statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die onze praktijk van u verzamelt en verwerkt als verwerkingsverantwoordelijke. Wij verwerken onder andere persoonsgegevens wanneer u bij ons onder behandeling bent, wanneer u onze website bezoekt, wanneer u een formulier op onze website invult of wanneer u ons informatie geeft tijdens (telefoon) gesprekken en e-mailcontact.

Wanneer is dit privacy statement van toepassing

Dit privacy statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die wij van u verzamelen en verwerken als verwerkingsverantwoordelijke.

Contact

Als u nog vragen heeft na het lezen van dit privacy statement, dan kunt u contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming via privacy@colosseumdental.nl

Welke gegevens verwerken wij en waarom?

1. Verlenen van tandheelkundige zorg

Indien u onder behandeling bent bij ons dan zijn wij wettelijk verplicht om een medisch dossier van u bij te houden waarin wij de relevante gegevens noteren in verband met uw behandeling. Hiervoor vragen wij u, wanneer u bij ons komt voor een eerste consult of behandeling, om verschillende gegevens zoals uw NAW gegevens, uw geboortedatum, de gegevens van uw zorgverzekering en medische gegevens. Daarbij vragen wij om uw legitimatiebewijs om er zeker van te zijn dat u het bent. Hiervan bewaren wij geen kopie. Tot slot zijn wij wettelijk verplicht om uw burger servicenummer (BSN) te registreren en te gebruiken voor een veilige en juiste zorgverlening. Daarnaast verwerken wij uw geboortedatum, voor- en achternaam ten behoeve van oproepen en herinneringen voor afspraken per email, per telefoon of SMS/App. Voor de verbetering van de door ons verleende tandheelkundige zorg gebruiken we geanonimiseerde gegevens uit onze patiëntendossiers.

Wij bewaren deze gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze hebben verzameld en vastgelegd. Als er sprake is van een wettelijke bewaarplicht of een bewaartermijn op grond van beroeps- of gedragsregels dan houden wij die termijnen aan. Voor het bewaren van medische gegevens bijvoorbeeld hanteren wij de wettelijke bewaartermijn van 20 jaar volgens de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

2. Betaling van de verleende tandheelkundige zorg

Voor de betaling van onze facturen verwerken wij onder andere uw NAW gegevens, betalingsgegevens, factuurgegevens en bankrekeningnummer in onze klantenadministratie. Wij bewaren deze gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze hebben verzameld en vastgelegd. Als er sprake is van een wettelijke bewaarplicht of een bewaartermijn op grond van beroeps- of gedragsregels dan houden wij die termijnen aan.

Voor betaling van facturen werken wij samen met, en maken wij gebruik van de diensten van, softwareleverancier en verwerker Payt (Payt B.V.), waartoe Payt financiële en administratieve gegevens in onze opdracht verwerkt.

3. Kwaliteit van de zorgverlening en klachtafhandeling

Om de kwaliteit en veiligheid van onze zorgverlening te garanderen, hebben wij bepaalde processen en (controle)systemen ingericht waarvoor wij in sommige gevallen steekproefsgewijs persoonsgegevens nodig hebben om deze processen en (controle)systemen uit te voeren en up-to-date en correct ingericht te houden. Daarnaast hebben wij de opvang na prikaccidenten ondergebracht bij Vaccinatiezorg waarvoor wij in voorkomende gevallen ook persoonsgegevens van betrokkenen moeten delen. Onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem is een patiënttevredenheid- en ervaringsonderzoek bedoeld voor interne kwaliteitsverbetering. Het staat u vrij om hier wel of geen medewerking aan te verlenen.

Als u een klacht indient over onze zorgverlening wordt deze klacht behandeld door een interne klachtenfunctionaris en (voor zover noodzakelijk voor de klachtbehandeling) eventuele aangesloten specialisten. Voor dit doel verwerken wij uw NAW gegevens, e-mailadres, telefoonnummer en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt en die nodig zijn voor de behandeling van uw klacht. Wij bewaren deze gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze hebben verzameld en vastgelegd. Als er sprake is van een wettelijke bewaarplicht of een bewaartermijn op grond van beroeps- of gedragsregels dan houden wij die termijnen aan.

Voor kwaliteitsdoeleinden en/of om de werking van het kwaliteitssysteem te toetsen wordt er periodiek visitatie uitgevoerd in de praktijk / wordt de praktijk periodiek bezocht door een certificerende instelling. De visiteur / auditor van de certificerende instelling wenst hierbij toegang tot enkele patiëntendossiers die aanwezig zijn in de praktijk. Door middel van een toestemmingsformulier wordt vooraf toestemming gevraagd voor inzage door de visiteur / externe auditor van de certificerende Instelling. Het getekende formulier wordt opgeslagen in het patiëntendossier. De visiteur / externe auditor krijgt uitsluitend inzage in de dossiers waarvoor schriftelijke toestemming is verkregen.

4. Het nakomen van wettelijke verplichtingen

We zijn soms wettelijk verplicht om de persoonsgegevens die wij verzamelen en bewaren voor de uitvoering van onze dienstverlening aan derden te verstrekken, zoals aan zorgverzekeraars, de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), politie en justitie of de FIOD-ECD. We zullen gegevens nooit doorgeven zonder dat wij daartoe verplicht zijn op grond van een wettelijke plicht.

Hierbij moet u denken aan inzage van medische dossiers door zorgverzekeraars als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Zorgverzekeringswet of het vorderen van inzage in patiëntendossiers in het kader van de toezichthoudende taak van IGZ, ook zonder toestemming van de patiënt. In

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens van hulpverleners en patiëntgegevens aan de NZa en de FIOD-ECD te verstrekken.

5. Gebruik en verbetering van onze website

Wanneer u onze website bezoekt, verwerken we uw technische gegevens om de functionaliteiten van onze website te kunnen aanbieden. Met deze gegevens kunnen wij de website beheren en verbeteren. Zo kunnen wij bijvoorbeeld technische storingen oplossen of de beschikbaarheid verbeteren. Om te zorgen dat u informatie op onze website snel en eenvoudig kunt vinden, gebruiken we cookies. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar ons Cookie statement.

Voor bovenstaand doel verwerken we technische gegevens, zoals het IP-adres van uw apparaat, de bezochte webpagina en de duur van een bezoek of sessie. Wij bewaren deze gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze hebben verzameld en vastgelegd. Als er sprake is van een wettelijke bewaarplicht of een bewaartermijn op grond van beroeps- of gedragsregels dan houden wij die termijnen aan.

6. Marketing en business development

Om onze klantenkring te onderhouden en uit te breiden kunnen wij u benaderen met voor u relevante informatie of uitnodigingen. Dat doen wij ook om de relatie met onze partners, leveranciers en overige relaties te onderhouden. Op onze website kunt u zich ook aanmelden voor onze nieuwsbrief.

Voor deze doeleinden verwerken wij uw NAW gegevens, e-mailadres en telefoonnummer. Wij bewaren deze gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze hebben verzameld en vastgelegd. U kunt zich op elk moment voor onze nieuwsbrief uitschrijven via de link onderin de nieuwsbrief. Als er sprake is van een wettelijke bewaarplicht of een bewaartermijn op grond van beroeps- of gedragsregels dan houden wij die termijnen aan.

7. Sollicitatie en recruitment

Om uw sollicitatie of uw inschrijving voor een van onze recruitmentactiviteiten te kunnen behandelen, verwerken wij uw persoonsgegevens.

In geval van een sollicitatie of recruitmentactiviteit verwerken wij uw NAW gegevens, contactgegevens en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt en die nodig zijn voor de sollicitatie of recruitmentactiviteit. Wij bewaren de persoonsgegevens tot uiterlijk vier weken na afloop van de sollicitatieprocedure, tenzij u toestemming hebt gegeven om uw persoonsgegevens langer op te mogen slaan. In dat geval bewaren wij uw gegevens maximaal 13 maanden. Als er sprake is van een wettelijke bewaarplicht of een bewaartermijn op grond van beroeps- of gedragsregels dan houden wij die termijnen aan.

8. Beveiliging

Bij de entree en/of in het pand kunnen camerabeelden worden gemaakt voor uw en onze veiligheid. Deze beelden worden maximaal 4 weken bewaard. Tenzij er sprake is van een incident, dan worden de beelden bewaard totdat het incident is afgehandeld.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

Grondslagen voor de verwerking

Wij mogen uw persoonsgegevens alleen verwerken als daarvoor een rechtsgrond bestaat. De bovenstaande verwerkingen vinden plaats op basis van een van de volgende rechtsgronden: voor de uitvoering van een overeenkomst, vanwege een wettelijke verplichting, met uw toestemming of vanwege gerechtvaardigd belang.

Betrokkenen bij de verwerking van uw persoonsgegevens

Onze medewerkers

Onze medewerkers hebben een contractuele geheimhoudingsplicht die geldt voor alle persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor tijdelijke medewerkers, ingehuurde zelfstandigen en uitzendkrachten. Medewerkers hebben alleen toegang tot gegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

Derde partijen

Het kan nodig zijn dat wij voor de verwerking van uw persoonsgegevens (deels) gebruik maken van (diensten van) derde partijen. Denk hierbij aan leveranciers van bepaalde (cloud)software of IT-systemen, of adviseurs die wij inschakelen voor sommige processen. Indien deze derde partijen bij het uitvoeren van hun taken toegang hebben tot persoonsgegevens, dan hebben wij de vereiste contractuele afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat uw gegevens vertrouwelijk worden behandeld en niet voor andere doeleinden worden verwerkt dan waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt.

Beveiliging van uw persoonsgegevens

Wij doen er alles aan om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging van uw persoonsgegevens te voorkomen. Hiertoe hebben wij allerlei technische en organisatorische maatregelen genomen.

Zo hebben onder andere alle medewerkers die persoonsgegevens verwerken of inzien een geheimhoudingsverplichting, hanteren wij een informatie beveiligingsbeleid, hebben wij verwerkersovereenkomsten met onze verwerkers afgesloten, werken wij in een beveiligde IT omgeving en is er een datalekprotocol aanwezig.

Uw rechten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens

U heeft recht op inzage in uw persoonsgegevens die wij verwerken. U heeft het recht uw persoonsgegevens te laten wijzigen of zelfs verwijderen indien de gegevens niet (langer) juist zijn, of indien de verwerking niet (langer) gerechtvaardigd is. Ook kunt u onder bepaalde omstandigheden de verwerking beperken, ons verzoeken uw gegevens over te dragen of bezwaar maken tegen de verwerking. Wij zullen beoordelen of we op grond van de wet aan uw verzoek tegemoet kunnen komen. Tot slot heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Binnen maximaal 4 weken na ontvangst van uw verzoek ontvangt u van ons een reactie. Het kan voorkomen dat wij niet aan uw verzoek kunnen voldoen, wij geven dan duidelijk aan waarom we dit niet kunnen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

COOKIES

Wij gebruiken cookies met het volgende doel:

- Om te zorgen dat onze websites goed werken en ervoor te zorgen dat u een optimale gebruikerservaring heeft.
- Om inzicht te hebben in het aantal bezoekers dat onze site bezoekt en de pagina's die zij bekijken.
- Om het mogelijk te maken social media op de website te integreren.
- Om op uw behoefte afgestemde advertenties te genereren.

Wat is een cookie?

Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door de browser op uw harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. De daarin opgeslagen informatie kan bij een volgend bezoek weer naar onze servers teruggestuurd worden.

Gebruik van permanente cookies

Met behulp van een permanente cookie kunnen wij u herkennen bij een nieuw bezoek op onze website. De website kan daardoor speciaal op uw voorkeuren worden ingesteld. Ook wanneer u toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies kunnen wij dit door middel van een cookie onthouden. Hierdoor hoeft u niet steeds uw voorkeuren te herhalen waardoor u dus tijd bespaart en prettiger gebruik van onze website kunt maken. Permanente cookies kunt u verwijderen via de instellingen van uw browser.

Gebruik van sessie cookies

Met behulp van een sessie cookie kunnen wij zien welke onderdelen van de website u met dit bezoek hebt bekeken. Wij kunnen onze dienst daardoor zoveel mogelijk aanpassen op het surfgedrag van onze bezoekers. Deze cookies worden automatisch verwijderd zodra u uw webbrowser afsluit.

Tracking cookies van onze adverteerders

Door verder te klikken op onze website, geeft u toestemming 'tracking cookies' op uw apparatuur te plaatsen. Deze cookies gebruiken adverteerders om bij te houden welke pagina's u bezoekt van het netwerk van de adverteerders, om zo een profiel op te bouwen van uw online surfgedrag. Dit profiel wordt mede opgebouwd op basis van vergelijkbare informatie die zij van uw bezoek aan andere websites uit hun netwerk krijgen. Dit profiel wordt niet gekoppeld aan uw naam, adres, e-mailadres en dergelijke zoals bij ons bekend, maar dient alleen om advertenties af te stemmen op uw profiel zodat deze zo veel mogelijk relevant voor u zijn.

Google Analytics

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het bedrijf Google, als deel van de 'Analytics'-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen analytische informatie te gebruiken voor andere Google diensten.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Z1.P01

24-08-26 / v6.3

De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google stelt zich te houden aan de Safe Harbor principles en is aangesloten bij het Safe Harbor-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens.

Recht op inzage en correctie of verwijdering van uw gegevens

U hebt het recht om te vragen om inzage in en correctie of verwijdering van uw gegevens. U kunt uw vraag middels het [contactformulier](#) sturen. Om misbruik te voorkomen kunnen wij u daarbij vragen om u adequaat te identificeren. Wanneer het gaat om inzage in persoonsgegevens gekoppeld aan een cookie, dien u een kopie van het cookie in kwestie mee te sturen. U kunt deze terug vinden in de instellingen van u browser.

In- en uitschakelen van cookies en verwijdering daarvan

Meer informatie omtrent het in- en uitschakelen en het verwijderen van cookies kan u vinden in de instructies en/of met behulp van de Help-functie van uw browser.

Meer informatie over cookies?

Op de volgende websites kan u meer informatie over cookies vinden:

www.cookierecht.nl

Consumentenbond: [“Wat zijn cookies?”](#)

Consumentenbond: [“Cookies verwijderen”](#)