

Algemene voorwaarden

Versie: **mei 2026**

Deze algemene voorwaarden horen bij alle diensten, behandelingen, pakketten, online consulten en online producten van **Helder Voedingsadvies** gevestigd te **Harderwijk** ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81253141.

In deze voorwaarden bedoelen we met **cliënt**: de persoon die gebruikmaakt van de diensten of producten van de praktijk.

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst tussen de cliënt en de diëtistenpraktijk. Dit geldt voor:

- Diëtistische begeleiding;
- Consulten
- Pakketten met een vaste prijs;
- Online cursussen;
- Digitale producten of materialen.

Door een afspraak te maken, een pakket aan te schaffen of een online cursus te kopen, gaat de cliënt akkoord met deze voorwaarden.

2. Aard van de begeleiding

De praktijk biedt diëtistische begeleiding en voedingsadvies. Daarbij kan ook aandacht zijn voor gedrag, gewoontes, eetpatronen en het toepassen van adviezen in het dagelijks leven.

De adviezen zijn bedoeld om de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen. De begeleiding is resultaatgericht, maar er wordt geen specifiek resultaat gegarandeerd. Resultaten verschillen per persoon en hangen onder andere af van gezondheid, omstandigheden, inzet en opvolging van adviezen.

De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij of zij maakt en voor het wel of niet opvolgen van adviezen.

3. Pakketten en trajecten

De praktijk werkt met pakketten met een vaste prijs. Het huidige traject heeft een duur van **12 weken**, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Vooraf wordt duidelijk aangegeven:

- Wat het pakket inhoudt;
- Hoeveel consulten of contactmomenten zijn inbegrepen;

helder.

- Of de begeleiding face-to-face, online of gecombineerd plaatsvindt;
- Wat de investering is;
- Of betaling ineens of in termijnen plaatsvindt.

Een pakket is persoonlijk en kan niet worden overgedragen aan iemand anders. Niet-gebruikte onderdelen van een pakket worden niet automatisch terugbetaald, tenzij schriftelijk anders is afgesproken of de wet anders bepaalt.

4. Online en face-to-face consulten

Consulten kunnen plaatsvinden op de praktijklocatie, online via beeldbellen, telefonisch of op een andere afgesproken manier.

Bij online consulten zorgt de cliënt zelf voor een rustige plek, een goede internetverbinding en geschikte apparatuur.

De praktijk is niet verantwoordelijk voor technische problemen aan de kant van de cliënt, zoals een slechte verbinding, geen geluid, geen camera of het niet kunnen openen van een link.

5. Verhinderen en annulering

Als de cliënt verhinderd is, laat hij of zij dit zo snel mogelijk weten.

Afspraken die niet minimaal **24 uur van tevoren** zijn afgezegd, worden in rekening gebracht of tellen mee als onderdeel van het pakket.

Voor ziekte wordt geen standaard uitzondering gemaakt.

Afzeggen kan telefonisch, via whatsapp, via voicemail, per e-mail of op een andere manier die met de praktijk is afgesproken.

6. Beëindigen van de begeleiding

De cliënt kan de begeleiding beëindigen. Afspraken die al gepland staan, moeten minimaal 24 uur van tevoren worden afgezegd.

Bij pakketten met een vaste prijs betekent tussentijds stoppen niet automatisch dat er recht is op terugbetaling. De praktijk kijkt per situatie of er sprake is van bijzondere omstandigheden.

De diëtist kan de begeleiding beëindigen wanneer:

- De hulpvraag buiten de deskundigheid van de praktijk valt;
- Voortzetting naar verwachting niet passend of zinvol is;
- De cliënt herhaaldelijk afspraken niet nakomt;
- Betaling uitblijft;
- Er sprake is van grensoverschrijdend gedrag.

Wanneer de diëtist beëindiging nodig vindt, wordt dit tijdig met de cliënt besproken.

7. Tarieven, betaling en automatische incasso

De tarieven staan vermeld op de website, betaalpagina, offerte of in de schriftelijke afspraak met de cliënt.

Betaling vindt plaats:

- Direct bij aanschaf; of
- In termijnen via automatische incasso.

Wanneer betaling in termijnen is afgesproken, geeft de cliënt toestemming voor automatische incasso van de afgesproken termijnen.

De cliënt is verantwoordelijk voor voldoende saldo op de rekening op het moment van incasso.

8. Uitblijven van betaling

Wanneer betaling niet lukt of uitblijft, ontvangt de cliënt een herinnering.

Als betaling daarna alsnog uitblijft, mag de praktijk:

- De begeleiding tijdelijk pauzeren;
- Openstaande bedragen opnieuw aanbieden via incasso;
- Administratiekosten of incassokosten in rekening brengen;
- Een incassobureau inschakelen.

Alle redelijke kosten die nodig zijn om betaling te verkrijgen, kunnen bij de cliënt in rekening worden gebracht.

De administratieve gegevens van de praktijk zijn leidend bij het vaststellen van openstaande bedragen, tenzij de cliënt kan aantonen dat deze gegevens niet kloppen.

9. Declaraties en zorgverzekering tot en met 2026

Tot en met **31 december 2026** declareert de praktijk een deel van de diëtistische sessies nog bij de zorgverzekeraar, voor zover dit mogelijk is. De te declareren sessies worden bij aanschaf in mindering gebracht op de pakketprijs.

De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van:

- De eigen polisvoorwaarden;
- Het eigen risico;
- Het aantal vergoede uren diëtetiek;

Eventuele vergoeding vanuit de aanvullende verzekering.

Wanneer de zorgverzekeraar een declaratie niet of niet volledig vergoedt, kan het resterende bedrag voor rekening van de cliënt komen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

10. Declaraties en zorgverzekering vanaf 2027

Vanaf 1 januari 2027 werkt de praktijk zonder contracten met zorgverzekeraars. De cliënt betaalt de gehele factuur dan zelf aan de praktijk.

De cliënt kan de factuur daarna zelf indienen bij de eigen zorgverzekeraar, als de polis daarvoor ruimte biedt.

Op verzoek kan de praktijk aan het einde van het 12-weekse programma een overzicht maken voor de eigen zorgverzekeraar.

De praktijk kan geen vergoeding door de zorgverzekeraar garanderen.

11. Online cursussen

De praktijk biedt online cursussen aan in een digitale leeromgeving.

Na aanschaf krijgt de cliënt direct toegang tot de online cursus.

De toegang geldt voor **1 jaar** vanaf de aankoopdatum, tenzij bij het aanbod iets anders staat vermeld.

De cursus en alle bijbehorende materialen zijn alleen bedoeld voor persoonlijk gebruik. Het is niet toegestaan om inloggegevens, video's, werkboeken, teksten, opdrachten of andere materialen te delen, kopiëren, verkopen of openbaar te maken zonder schriftelijke toestemming van de praktijk.

Wanneer de cliënt gebruik maakt van het herroepingsrecht bij online cursussen komt de toegang tot de digitale inhoud per direct te vervallen.

12. Dossier en privacy

Voor diëtistische begeleiding houdt de praktijk een cliëntendossier bij. De praktijk werkt hiervoor met **MijnDiad** en tot 31 december 2026 ook met **Evry**. De praktijk gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonsgegevens en gezondheidsgegevens.

Gegevens worden alleen verwerkt voor zover dat nodig is voor begeleiding, administratie, facturatie, declaratie en wettelijke verplichtingen.

Meer informatie hierover staat in de privacyverklaring van de praktijk.

13. Aansprakelijkheid

De praktijk voert de begeleiding zorgvuldig en professioneel uit.

De praktijk is niet aansprakelijk voor schade of letsel die ontstaat door het opvolgen of niet opvolgen van adviezen, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van de praktijk.

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het geven van juiste en volledige informatie over gezondheid, medicatie, klachten, medische voorgeschiedenis en andere relevante omstandigheden.

helder.

Bij twijfel, medische klachten of veranderingen in gezondheid kan de diëtist adviseren om contact op te nemen met de huisarts, specialist of andere zorgverlener.

14. Klachten

De praktijk doet haar best om goede zorg te bieden en alles zorgvuldig te organiseren.

Is de cliënt toch niet tevreden? Dan bespreekt de cliënt dit bij voorkeur eerst met de diëtist.

Als dit niet tot een oplossing leidt, kan de cliënt een klacht indienen bij:

Klachtenloket Paramedici

Website: www.klachtenloketparamedici.nl

Telefoon: 030 23 18 225

E-mail: info@klachtenloketparamedici.nl

15. Contactgegevens

Helder.

Selhorstweg 1

3841GE Harderwijk

06 8349 8635

info@zo-helder.nl

www.zo-helder.nl

16. Toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Bij een geschil proberen cliënt en praktijk eerst samen tot een oplossing te komen. Als dat niet lukt, kan de cliënt gebruikmaken van de klachtenregeling zoals genoemd in artikel 14.