

## OVER DEZE VOORWAARDEN

### 1. Partijen

Energijds, **Diagnosecentrum Noord-Limburg cvba** met ondernemingsnummer **BE0449.839.082** en maatschappelijke zetel te **Binnensingel 44, 3920 Lommel**, en alle huidige of toekomstige aan haar verbonden ondernemingen, hierna "DCNL" of "wij".

#### Contactgegevens

Correspondentieadres: **Binnensingel 44, 3920 Lommel**  
 Telefoon **+32 11 55 36 55**  
 E-mail: [secretariaat@dcnl.be](mailto:secretariaat@dcnl.be)  
 openingsuren: **MA-VR: 08:00 - 19:00 u**  
 Website: <https://www.diagnosecentrum-lommel.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.

§2 Deze voorwaarden doen geen afbreuk aan je wettelijke (patiënten)rechten of aan afwijkende afspraken die we met je zouden maken. Die primere op de bepalingen in deze voorwaarden waarvan ze afwijken. De overige bepalingen blijven gelden.

§3 Door een bestelling te plaatsen (inclusief afspraak maken), erken en aanvaard je: (i) kennis te hebben genomen van deze voorwaarden en ze te aanvaarden; (ii) correct te zijn ingelicht over tarieven, rechten en herroepingsrecht bij verkoop-op-afstand; (iii) meerderjarig en wilsbekwaam te zijn of bevoegd te zijn om beslissingen te nemen voor de begunstigde of patiënt; (iv) borg te staan voor de betaling (v) dat we een voorschot, betalingsbelofte of "Verbintenis tot tenlasteneming" mogen vragen; (vi) over een verwijsbrief te beschikken bij het maken van online afspraken.

§4 Je kan deze voorwaarden op verschillende manieren raadplegen om er kennis van te nemen en ze zodoende te aanvaarden. Ze zijn: (i) op verzoek verkrijgbaar op duurzame drager (PDF); (ii) vrij raadpleegbaar op onze website; (iii) ter inzage beschikbaar in onze vestigingen. Je begrijpt en aanvaardt dat je bij dringende afspraken en spoedinterventies de voorwaarden impliciet aanvaardt.

§5 Als er in deze voorwaarden bepalingen zouden zijn 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. Wijzigingsclausule

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

### 4. Start van de overeenkomst

§1 Afspraken en bestellingen zijn pas geldig nadat we deze aan jou bevestigen. We behouden ons het recht voor om afspraken en bestellingen te weigeren.

§2 Als het niet mogelijk blijkt om schriftelijk te bevestigen (bv. bij foutief e-mailadres, ICT-storing, spoedinterventie, ...) geeft niet-ontvangen van schriftelijke bevestiging je geen recht op kosteloze annulatie of schadevergoeding. Je aanvaardt ook dat mondelinge bestellingen dezelfde waarde hebben als schriftelijke.

### 5. Einde van de overeenkomst

§1 Wij mogen de overeenkomst ontbinden of behandeling weigeren als: (i) we onvoldoende informatie of medewerking krijgen om correct, vlot en veilig te werken; (ii) we deontologische en morele praktijken niet kunnen respecteren; (iii) in geval van tuchtprocedure; (iv) we je wettelijke rechten of naleving van onze contractuele verplichtingen, om welke reden ook, niet kunnen garanderen; (v) er sprake is van overmacht door situaties waar wij redelijkerwijs geen invloed op hebben (bv. door brand, pandemie, sociale onrust, stroomuitval, technische storing, extreem weer, ...); (vi) je de betaalplicht niet respecteert.

§2 Bij vroegtijdige ontbinding van de overeenkomst: (i) mogen wij reeds geleverde diensten of goederen, en verbonden kosten die als ondeelbaar beschouwd worden, aanrekenen; (ii) doen beide partijen afstand van enig recht op schadevergoeding.

## OVER ONZE DIENSTVERLENING EN JOUW RECHTEN

### 6. Kwaliteitsbeleid & medische risico's

§1 Geneeskundige handelingen gebeuren door erkende artsen en volgens de deontologische beroepscode. Assistenten, stagiairs en zorgverleners in opleiding werken onder toezicht van een erkend arts.

§2 Je aanvaardt dat we geen garanties kunnen geven dat adviezen of behandelingen het gewenste resultaat opleveren en risico's kunnen inhouden. Onze samenwerking moet je beschouwen als een inspanningsverbintenis. We werken naar best vermogen en volgens de gangbare praktijken in onze sector om je de kwalitatieve dienstverlening te bieden die je redelijkerwijs van ons mag verwachten.

§3 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.

### 7. Jouw patiëntenrechten en plichten

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

§2 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 of levensbedreigende situaties, hetgeen extra kosten voor jou kan inhouden; (iv) bevoegde autoriteiten te verwittigen bij vermoeden van strafbare feiten.

§3 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.

## AFSPRAKEN- EN ANNULATIEBELEID

### 8. Afspraken & Annulatie

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

§2 Je kan afspraken gratis annuleren tot 24 u voor de afspraak. Daarna (of bij no-show) rekenen we een annulatiekost aan van minimaal 33 € tot maximaal de consultatiekost.

§3 Verwittig ons als je het voorziene afspraaktijdstip niet zal halen. We doen het mogelijke om onze planning aan te passen in functie van beschikbaarheid. Lukt dit niet en kom je te laat, dan mogen we de consultatieduur pro rata inkorten zonder korting of terugbetaling. Kom je meer dan 15 minuten te laat dan kunnen we de consultatie niet meer aanvatten en mogen we dit beschouwen als een ongeldige of laattijdige annulatie.

§4 Wij mogen nieuwe afspraken weigeren als je meermaals annuleert of niet opdaagt.

### 9. Verblif

§1 Als de patiënt langer dan de consultatieduur bij ons verblijft, kan dat bijkomende kosten met zich meebrengen. We respecteren zoveel mogelijk de persoonlijke voorkeuren (bv. voor kamertype), maar mogen alternatieven voorstellen.

## HERROEPINGSRECHT

### 10. Bedenkttermijn

§1 Bij verkoop-op-afstand (bv. via onze website), heb je het recht om binnen de 14 dagen, zonder kosten of opgave van reden van de overeenkomst af te zien, onder specifieke voorwaarden behalve als je expliciet toestemt om de dienst al tijdens de herroepingstermijn aan te vatten.

§2 In het geval herroepingsrecht op jouw situatie van toepassing kan zijn, lichten we je rechten, de voorwaarden en je plichten duidelijk en persoonlijk aan je toe.

## TARIEVEN, BETALINGEN EN FACTUURINVORDERING

### 11. Tarieven, RIZIV en betaalwijze

§1 Onze tarieven zijn in euro en inclusief btw en wettelijk verplichte kosten.

§2 Informeer vooraf welke artsen "geconventioneerd" zijn en vaste tarieven hanteren en welke niet-geconventioneerde zorgverstrekkers hun tarieven vrij bepalen. Je eigen bijdrage na tussenkomst door mutualiteiten en/of verzekeraars kan hierdoor afwijken. Buiten de honoraria zijn er nog enkele kosten die niet terugbetaald worden door mutualiteiten en verzekeraars (bv. klein materiaal gebruikt tijdens onderzoeken en sommige medicatie). Voor labo-onderzoeken krijg je een aparte factuur toegestuurd.

§3 Je mag steeds een indicatieve kostenraming vragen. Kosten die we redelijkerwijs vooraf niet kunnen voorzien (bv. voor bijkomende onderzoeken of medicatie) mogen we integraal aanrekenen.

§4 Onze diensten zijn contant betaalbaar bij afronding van de consultatie via bancontact of visa tenzij we hier uitdrukkelijk van afwijken (bv. betaling na factuur) waarbij we de uiterste betaaldatum op het document vermelden.

§5 Wij mogen: (i) een betalingsbelofte laten ondertekenen; (ii) informatie over je dossier opvragen bij betrokken instanties zoals mutualiteiten; (iii) voorschotbetaling eisen.

### 12. Mutualiteit, verzekering en arbeidsongevallen

§1 Kosten ten laste van het ziekenfonds verrekenen we zoveel mogelijk rechtstreeks via het derdebetalerssysteem waarna je enkel het remgeld moet betalen. Als je niet in orde bent met je mutualiteit meld je dit best vooraf aan het secretariaat zodat we de vermoedelijke kosten voor de consultatie kunnen meedelen.

§2 Voor sommige specialisten moet je het volledige tarief betalen en nadien zelf een gedeelte van het honorarium recupereren bij je ziekenfonds of je -verzekering (via getuigschrift voor verstrekte hulp).

§3 Voor arbeidsongevallen kan de verzekeringsmaatschappij de kosten voor onderzoeken en behandeling dragen. Deze innen wij rechtstreeks voor voorwaarde dat je hiervoor de nodige gegevens meebrengt (maatschappij, polisnummer, datum arbeidsongeval, naam en adres van de werkgever).

§4 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.

§5 Je bent zelf verantwoordelijk om alle administratieve, financiële, fiscale en juridische verplichtingen na te komen bij externe partijen (bv. mutualiteit, hospitalisatieverzekering, verhoogde zorgtoeslag, ...). Wij zijn niet aansprakelijk voor het al dan niet toekennen van 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.

### 13. Laattijdige betaling en factuurinvordering

§1 Je moet ons meteen verwittigen van elke situatie die de tijdige en volledige betaling van onze facturen kan beïnvloeden (bv. betalingsmoeilijkheden en schuldbemiddeling). Wij spannen ons in om je bij te staan (bv. via afbetalingsplan of bijdrage via een sociaal fonds) om invorderingskosten maximaal te vermijden.

§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 via incassobureau Trivion die wij hiertoe de nodige persoonsgegevens overmaken.

§4 Voor **factuurinvordering bij consumenten** volgen we de wettelijke 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 opeisen:

- o **Verwijlinteressen** volgens [art. 5 Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties](#)
- o **Eenmalig forfaitair schadebeding**
  - 20,00 € voor schuldvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00 €
  - 30,00 € + 10% op het openstaande 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 volgens de wettelijke termijnen.

#### 14. 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 en/of je 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.

### AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN

#### 15. Aansprakelijkheid

§1 Wij zijn enkel aansprakelijk voor schade als die het gevolg is van niet-naleving van onze verbintenissen, opzettelijke zware fout of bedrog.

§2 We zijn niet aansprakelijk voor indirecte gevolgschade zoals verlies, diefstal of vandalisme van persoonlijke bezittingen, winstderving, verlies van inkomen, niet-toekenning van tegemoetkomingen of voordelen door derde partijen, schade of letsels veroorzaakt buiten onze vestiging of schade door niet-naleving van instructies van een arts of bijsluiters van geneesmiddelen.

§3 Onze aansprakelijkheid is steeds beperkt tot de dekkingen van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien deze de schade niet zou dekken, dan wordt onze aansprakelijkheid, zowel contractueel als buitencontractueel, beperkt tot de hoofdsom, kosten en interesten incl. btw die je betaalde voor het geleverde waarvoor de aansprakelijkheid wordt weerhouden.

§4 Een schadegeval ontheft je niet van je betaalplicht voor geleverde goederen of diensten die niet rechtstreeks aan het schadegeval verbonden zijn.

#### 16. Klachtenprocedure

§1 Eventuele klachten dien je zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 14 dagen schriftelijk te 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 Orde der Artsen of Federale ombudsdienst "Rechten van de Patiënt" van de FOD Volksgezondheid.

#### 17. Bevoegdheid en geschillen

§1 Belgisch recht is van toepassing. Bij geschillen over de interpretatie of uitvoering van de overeenkomst zijn enkel de rechtbanken van de plaats van onze zetel bevoegd.

§2 Digitale communicatie en camerabeelden kunnen als bewijs dienen.

### WEBSITE, PRIVACY & INTELLECTUELE EIGENDOM

#### 18. 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 (bv. een online afspraken tool) en begrijpt dat deze ontwikkeld en beheerd worden door derde partijen die afwijkende gebruiksvoorwaarden, cookie en privacy beleid kunnen hanteren.

§3 Onze website maakt 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 wij derde partijen (bv. Google Analytics) die mogelijk ook gegevens verwerken buiten de EU. Je kan je cookievoorkeuren beheren of aanpassen via de instellingen van je browser. Door onze website te gebruiken, stem je in met ons cookie beleid zoals beschreven op onze website.

#### 19. Jouw en onze privacy

§1 Wij verzamelen en verwerken je persoonsgegevens met het oog op de uitvoering van de overeenkomst, verwerking van bestellingen, levering van goederen, behandeling van klachten, factuurinvordering, promotionele of informatieve communicatie, klantenbeheer, boekhouding en direct marketingactiviteiten. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het 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 We staan niet toe dat je beelden maakt binnen onze vestigingen om de privacy en persoonlijke levenssfeer van anderen en medewerkers te beschermen. In onze vestigingen is wel camerabewaking omwille van veiligheidsredenen.

#### 20. Bewaartermijnen & medewerking bij controles

§1 Volgens art. 25 Ziekenhuiswet en art. 6 KB 15.12.1987 bewaren we patiëntendossiers minstens 30 jaar, te tellen vanaf het laatste patiëntencontact.

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

#### 21. 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 betrokken en 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.