

## **General terms and conditions Lilly Singh**

To ensure the best possible treatment in practice Lilly Singh, the following terms and conditions are applied. When making an appointment, the client confirms to have read and agree to the following terms and conditions.

### **Intake and personal information**

- In the first consultation for all services offered, a number of questions will be asked to get acquainted and to identify any complaints and needs. Based on this, a treatment plan will be drawn up.
- When making an appointment, name and contact information are requested. Contact details and personal information are treated confidentially by me and are never given to third parties without your permission.
- Are you being treated by a doctor, physiotherapist, specialist or other, and/or are you taking medication? Please consult them if my treatment is compatible or allowed during the treatment period.
- Practice Lilly Singh will never claim to cure certain diseases or conditions and will never recommend stopping or changing any regular medication or treatment recommended by a physician.
- Practice Lilly Singh refrains from making medical diagnoses. Advice and treatments are non-medical in nature and based on knowledge of ACT behavioral therapy, body-oriented therapy, dietetics, sports massage, fitness training and medical taping.
- The client is solely responsible for the information and its accuracy provided to me during the intake interview in order to perform the treatment as safely and responsibly as possible.
- Practice Lilly Singh provides result-oriented customization and carries out the agreed treatment(s) with attention to knowledge of the field, without guaranteeing that result. For this reason, Practice Lilly Singh excludes all liability for results of treatments of services or products, which do not meet the expectations of the client, as well as damage or injury resulting from or in connection with the client's following of advice provided by the practitioner, unless there is intent or gross negligence on the part of the practitioner.
- The client makes use of services of Practice Lilly Singh at his own free will and at his own risk, therefore the practice and/or practitioner cannot be held liable for any damage caused before/during/after participation/use of treatments and/or services. Practice Lilly Singh is not responsible for damages and / or injuries resulting from withholding medical information such as physical and / or mental illnesses, injuries and medication.
- Practice Lilly Singh is not responsible for damage, theft or loss of client's personal belongings in and around the practice.
- Performance of erotic massages is not part of Practice Lilly Singh's services.
- Practice Lilly Singh reserves the right to refuse clients at any time without reason.

### **Appointments and cancellation**

- Appointments made can be cancelled free of charge up to 24 hours prior to the appointment, either by phone, WhatsApp, email or through the online booking system. If the appointment is cancelled more than 24 hours before the appointment, there will be no 'no show' charge. If cancelled within 24 hours prior to the appointment or in case of a no show, an invoice may be charged to you.

### **Payment**

- Payment can either be made with cash, pin, or prepaid giftcard immediately after treatment or by prepayment online through the booking system.
- Outstanding invoices sent to the client must be paid within 14 days after invoicing to IBAN NLINGB0007280140 in the name of Lilly Singh.
- Possible price changes will not be implemented on already paid services and/or strip cards.
- Purchased products and prepaid trajectories cannot be returned or exchanged for a cash amount.

- If the term of payment is exceeded, the client/patient is legally in default. From the day of expiration of the payment term, the client will owe statutory interest on the outstanding amount until the date of full payment. Practice Lilly Singh is also entitled to charge extra administration costs in case of reminder, without any notice of default being required, without prejudice to further rights of the practitioner.
- All costs, incurred as a result of judicial and/or extrajudicial collection of the claim, are for the account of the patient/client. The extrajudicial costs are set at least 15% of the amount to be claimed.
- If the patient/client wishes to object to the amount invoiced, he/she must do so no later than 14 days after receipt of the bill by means of a reasoned written notification to the biller, failing which the bill will be considered as inter partes and correct. Lodging an objection does not extend the originally set payment period.
- Unless explicitly proven otherwise, with regard to the accuracy of what the patient/client owes Practice Lilly Singh, the administrative data of Practice Lilly Singh are decisive.

### **Validity of credit**

- Gift cards are redeemable up to one year after purchase
- A prepaid trajectory for an intensive program is valid for 12 weeks

### **Complaints and feedback**

- Practice Lilly Singh makes every effort to provide good care and organize everything carefully. In the unlikely event that you as a client are not satisfied, it is important to discuss this with the practitioner. You can do this by contacting Practice Lilly Singh.
- After each treatment you will receive an evaluation request by email, in which you can indicate whether you are satisfied with the performed treatment. Of course, you are also free to provide feedback at any time during the appointment.
- Making an official complaint about the service as a dietitian can be done through the digital complaint form at [www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl)

### **Contact details**

Practice Lilly Singh  
Visiting address: Radijsstraat 13, 9741BJ Groningen  
Telephone: 0621634645  
E-mail: [Lilly@lillysingh.nl](mailto:Lilly@lillysingh.nl)  
Website: [www.lillysingh.nl](http://www.lillysingh.nl)

## **Algemene voorwaarden Praktijk Lilly Singh**

Om de behandeling in praktijk Lilly Singh zo goed mogelijk te laten verlopen, worden onderstaande algemene voorwaarden gehanteerd. Bij het maken van een afspraak, bevestigt de cliënt te hebben kennisgenomen van de onderstaande voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.

### **Intake en persoonlijke gegevens**

- In het eerste consult voor alle aangeboden diensten worden er kort een aantal vragen gesteld ter kennismaking en om eventuele klachten en hulpvragen te inventariseren. Aan de hand hiervan wordt een behandelplan opgesteld.
- Bij het maken van een afspraak worden naam en contactgegevens gevraagd. Contactgegevens en persoonlijke informatie worden door mij vertrouwelijk behandeld en nooit zonder uw toestemming aan derden verstrekt.
- Bent u onder behandeling van een arts, fysiotherapeut, specialist of andere, en/of gebruik u medicijnen? Raadpleeg deze dan of mijn behandeling aansluit of mag worden toegepast gedurende de behandelperiode.
- Praktijk Lilly Singh zal nooit claimen bepaalde ziekten of aandoeningen te kunnen genezen en zal nooit adviseren om een door een arts aangeraden reguliere medicatie of behandeling te stoppen of te veranderen.
- Praktijk Lilly Singh onthoudt zich van het stellen van medische diagnoses. Adviezen en behandelingen zijn niet van medische aard en gebaseerd op kennis van ACT gedragstherapie, lichaamsgerichte therapie, diëtetiek, sportmassage, fitness training en medical taping.
- De klant is zelf verantwoordelijk voor de informatie en de juistheid ervan die hij/zij tijdens het intake gesprek aan mij wordt verstrekt, om de behandeling zo veilig en verantwoord mogelijk uit te voeren.
- Praktijk Lilly Singh levert resultaatgericht maatwerk en voert de afgesproken behandeling(en) naar kennis van het vakgebied met aandacht uit, zonder dat resultaat te garanderen. Praktijk Lilly Singh sluit om deze reden alle aansprakelijkheid uit voor resultaten van behandelingen van diensten of producten, die niet voldoen aan de verwachting van de cliënt, evenals schade of letsel voortvloeiende uit of in verband met de opvolging door de opdrachtgever van door de behandelaar verstrekte adviezen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de behandelaar.
- De klant maakt uit eigen vrije wil en op eigen risico gebruik van diensten van praktijk Lilly Singh, derhalve kan de praktijk en/of behandelaar niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade, ontstaan voor/tijdens/na deelneming/gebruikmaking aan/van behandelingen en/of diensten. Praktijk Lilly Singh is niet verantwoordelijk voor schade en/ of letsel als gevolg van verzwijgen van medische informatie zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, blessures en medicijngebruik.
- Praktijk Lilly Singh is niet verantwoordelijk voor beschadiging, diefstal of verlies van persoonlijke bezittingen van de klant in en om de praktijk.
- Het verrichten van erotische massages behoort niet tot de diensten van praktijk Lilly Singh.
- Praktijk Lilly Singh behoudt zich ten alle tijde het recht voor om cliënten te weigeren zonder opgaaf van reden.

### **Afspraken en annulering**

- Gemaakte afspraken kunnen tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos worden geannuleerd, zowel telefonisch als per e-mail of via het online boekingsysteem. Wanneer de afspraak langer dan 24 uur voor aanvang wordt geannuleerd, worden er geen 'no show' kosten gerekend. Bij afmelding binnen 24 uur voor aanvang of een niet nagekomen afspraak kan er een factuur aan u worden doorberekend.

### **Betaling**

- Betaling geschiedt contant, via pin of aangeschafte strippenkaart direct na de behandeling of per vooruitbetaling online via het boekingsysteem.
- Openstaande naar de cliënt verzonden facturen dienen binnen een termijn van 14 dagen na facturatie te worden voldaan op IBAN NLINGB0007280140 ten name van Lilly Singh
- Eventuele prijswijzigingen worden niet doorgevoerd op reeds betaalde diensten en/of strippenkaarten
- Aangeschafte producten en strippenkaarten kunnen niet worden geretourneerd of ingewisseld voor een geldbedrag
- Bij overschrijding van de betalingstermijn is de cliënt/patiënt rechtswege in verzuim. Met ingang van de dag van verstrijken van de betalingstermijn, is de cliënt de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd tot de datum van algehele voldoening. Praktijk Lilly Singh is eveneens gerechtigd bij herinnering extra administratiekosten in rekening te brengen, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, een en ander onverminderd de verdere rechten welke de behandelaar heeft.
- Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke en/of buitengerechtelijke incassering van de vordering, zijn voor rekening van de patiënt/cliënt. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag.
- Indien de patiënt/cliënt bezwaar wil maken tegen het gedeclareerde bedrag, dient deze dit uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de rekening te doen middels een gemotiveerde schriftelijke kennisgeving aan de declarant, bij gebreke waarvan de declaratie als tussenpartijen vaststaand en juist wordt aangemerkt. Het aantekenen van bezwaar verlengt de oorspronkelijk gestelde betalingstermijn niet.
- Tenzij uitdrukkelijk het tegendeel wordt bewezen, zijn ter zake van de juistheid van hetgeen de patiënt/cliënt aan praktijk Lilly Singh verschuldigd is, de administratieve gegevens van praktijk Lilly Singh van beslissende aard.

#### **Geldigheid van tegoed**

- Cadeaubonnen zijn tot één jaar na aankoop te verzilveren
- Een trajectkaart voor een intensief programma is 12 weken geldig

#### **Klachten en opmerkingen**

- Praktijk Lilly Singh doet er alles aan goede zorg te verlenen en alles zorgvuldig te organiseren. Mocht u als cliënt onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dit te bespreken met de behandelaar. Dit kunt u doen door contact op te nemen met Praktijk Lilly Singh.
- Na afloop van iedere behandeling ontvangt u per e-mail een beoordelingsverzoek, waarin u kunt aangeven of u tevreden bent met de uitgevoerde behandeling. Uiteraard bent u ook gedurende de afspraak te allen tijde vrij om feedback te geven.
- Een officiële klacht indienen over de diëtist kan via het digitale klachtenformulier op [www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl)

#### **Contactgegevens**

##### **Praktijk Lilly Singh**

**Bezoekadres:** Radijsstraat 13, 9741BJ Groningen

**Telefoon:** 0621634645

**E-mail:** [Lilly@lillysingh.nl](mailto:Lilly@lillysingh.nl)

**Website:** [www.lillysingh.nl](http://www.lillysingh.nl)