

ALGEMENE VOORWAARDEN TERZAKE LEVERING VAN MEDISCHE EN ESTETISCHE BEHANDELINGEN VAN KLINIEK HEYENDAAL

1. Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Behandelingsovereenkomst (Opdracht): een schriftelijk verzoek tot het verrichten van medische of esthetische handelingen zoals in de behandelingsovereenkomst nader is omschreven, zijnde het verrichten van medische of esthetische handelingen door Kliniek Heyendaal en de daaraan verbonden (vrijgevestigde) medici en cosmetische consulenten, voor zover de werkzaamheden binnen het kader van de Kliniek worden uitgeoefend;

Cliënt: de wederpartij van Kliniek Heyendaal bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst;

Behandeling: alle medische en cosmetische behandelingen die door de Kliniek worden uitgeoefend;

Verzuim: afzeggen, annuleren, niet verschijnen.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- Op alle door de cliënt aan Kliniek Heyendaal verstrekte en door deze aanvaarde opdrachten zijn uitsluitend onderhavige algemene voorwaarden van toepassing.

- Een afwijking van deze Algemene Voorwaarden is slechts van kracht indien Kliniek Heyendaal daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd.

- Op verzoek van de cliënt zijn de Algemene Voorwaarden te allen tijde verkrijgbaar en worden zij desgewenst kosteloos aan hem of haar toegezonden en zijn deze publiek gemaakt op de website van Kliniek Heyendaal.

3. Aanbod en Overeenkomst

- Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 6 maanden, tenzij in de offerte een andere geldigheidsduur is vermeld.

- Een Overeenkomst komt pas tot stand nadat cliënt een opdracht schriftelijk heeft bevestigd. Mondelinge Overeenkomsten en afspraken binden Kliniek Heyendaal niet, totdat deze door cliënt schriftelijk zijn bevestigd, binnen het te hanteren genoemde tijdsbestek.

4. Resultaten medische behandeling

- Alle behandelingen uitgevoerd door medici vallen onder medische/geneeskundige behandelingen.

- De arts/plastisch chirurg heeft een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis, conform de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

5. Resultaten cosmetische behandeling

- De cosmetische behandelaars hebben een inspanningsverbintenis om de behandelingen naar beste inzicht en vermogen uit te voeren en hebben geen resultaatverbintenis.

- Garantie op de resultaten of op een probleemloos verloop van de ingreep en het herstel kan Kliniek Heyendaal nimmer geven. Complicaties kunnen mogelijk optreden, zoals bijvoorbeeld narcoseproblemen, trombosebeen, infectie, bloeduitstorting, weefselversterf of een gevoelloze huid.

- Complicaties die buiten de behandelmogelijkheden optreden, zullen binnen de reguliere zorgpaden worden opgepakt, alsdan gelden de regels en polisvoorwaarden van uw zorgverzekeraar.

- Absolute symmetrie bij operaties kan Kliniek Heyendaal nimmer garanderen. Soms is het noodzakelijk om een aanvullende operatie uit te voeren, teneinde het een objectief acceptabel resultaat voor de cliënt te verkrijgen. Deze aanvullende operatie kan extra kosten met zich meebrengen en zullen nadrukkelijk separaat worden overeengekomen in een individuele behandelingsovereenkomst.

6. Uitvoering behandelovereenkomst

- Kliniek Heyendaal zal de behandelovereenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en artsenij uitvoeren.

- Kliniek Heyendaal heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. Kliniek Heyendaal hoeft daarvoor geen toestemming van cliënt te verkrijgen. De cliënt zal hiervan op de hoogte worden gesteld, wanneer deze situatie zich voordoet.

7. Geheimhouding

- Kliniek Heyendaal is verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de intake,

ALGEMENE VOORWAARDEN TERZAKE LEVERING VAN MEDISCHE EN ESTETISCHE BEHANDELINGEN VAN KLINIEK HEYENDAAL

opdracht c.q. behandeling zijn betrokken. Deze geheimhoudingsplicht betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die aan Kliniek Heyendaal door cliënt ter beschikking zijn gesteld.

- De verplichting tot geheimhouding geldt niet als op grond van de wet de verplichting bestaat tot openbaarmaking van bepaalde gegevens. Kliniek Heyendaal is gerechtigd de informatie, die men verkregen heeft, te gebruiken voor statistische doeleinden. Kliniek Heyendaal zal zorgdragen dat de informatie nimmer te herleiden valt tot de betreffende individuele cliënt.

8. Informatie voor presentatiedoelinden

- Slechts wanneer schriftelijk toestemming van de cliënt is verkregen zal Kliniek Heyendaal publiekelijk gebruik maken van de informatie, die de Kliniek verkregen heeft voor, tijdens en-/ of na de behandeling.

- Cliënt zal op haar/zijn beurt nimmer ongevraagd informatie over de behandeling of interne organisatie, van Kliniek Heyendaal publiek maken, ook zal hij of zij geen berichten met een negatieve lading via social media verstrekken. *De privacy van alle partijen binnen de organisatie, wordt hiermee gewaarborgd.* Persoonlijke ervaringsberichten kunnen worden gedeeld via forums/social media, naar behoefte.

- Bij onjuiste, onvolledige of ongefundeerde informatie, die tevens andere partijen of cliënten schade kan toebrengen, zal onmiddellijk tot juridische stappen worden overgegaan door Kliniek Heyendaal.

9. Aansprakelijkheid persoonlijke eigendommen

Kliniek Heyendaal is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing van persoonlijke eigendommen van cliënten. Cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn of haar persoonlijke eigendommen te voorkomen.

10. Afzeggen, annuleren afspraak, niet verschijnen of verzuim

- Bij verzuim op alle operatieve ingrepen geldt dat het volledige bedrag in rekening wordt gebracht.

- Consultafspraken die 24 uur of korter en behandelaafspraken die 2 werkdagen of korter, voor de betreffende afspraak worden afgezegd (geannuleerd) of wanneer de cliënt niet op de geplande afspraak verschijnt, kunnen door Kliniek Heyendaal bij de cliënt in rekening worden gebracht.

- Behoudens tegenbewijs geldt in deze de administratie van Kliniek Heyendaal als het volledige bewijs dat een zodanige afspraak schriftelijk is vastgelegd.

11. Onvoorziene omstandigheden

- Onder onvoorziene omstandigheden wordt verstaan die omstandigheden die de uitvoering van de opdracht verhinderen en die niet aan Kliniek Heyendaal zijn toe te rekenen.

- Hieronder vallen onder andere: stakingen binnen Kliniek Heyendaal; een onvoorzienbaar tekort aan personeel; ziekte van een behandelaar, arts/specialist, vertrek van een behandelaar, arts/specialist, ziekte in het medisch team, een algemeen gebrek aan de benodigde materialen/ medische hulpmiddelen of OK apparatuur en/of andere benodigde zaken of diensten die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht; niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden, waarvan Kliniek Heyendaal afhankelijk is; algemene vervoersproblemen.

- Deze omstandigheden gelden als voorbeeld van overmacht, voor zover zij de uitvoering van de opdracht onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken. Als een omstandigheid intreedt, nadat Kliniek Heyendaal haar verplichtingen uit de opdracht reeds had moeten nakomen, heeft Kliniek Heyendaal nog steeds het recht zich op overmacht te beroepen. In de periode van overmacht worden de verplichtingen van Kliniek Heyendaal opgeschort. Als die periode langer duurt dan drie maanden, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

- Als Kliniek Heyendaal op het moment van intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, heeft zij het recht het reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren.

- Hetzelfde geldt indien Kliniek Heyendaal slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen. Cliënt is alsdan verplicht deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke opdracht betrof. Deze bepaling geldt echter niet als het reeds uitgevoerde of uitvoerbare deel van de opdracht geen zelfstandige waarde heeft.

Zowel Kliniek Heyendaal als de cliënt behouden het recht te allen tijde wegens aantoonbare bijzondere omstandigheden (overmacht), de datum en-/of tijd voor de behandeling te verzetten.

ALGEMENE VOORWAARDEN TERZAKE LEVERING VAN MEDISCHE EN ESTETISCHE BEHANDELINGEN VAN KLINIEK HEYENDAAL

12. Identiteit en verstrekken van informatie/ gegevens

- Cliënt geeft de consultant/ arts/ verpleegkundige/ plastisch chirurg, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten en kunnen de inlichtingen en gegevens en medewerking die Kliniek Heyendaal redelijkerwijs nodig heeft voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst.
- het correct uitvoeren van de behandelingsovereenkomst hangt samen met het tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van de relevante informatie zoals medicatiegegevens of gezondheidsgegevens. De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Kliniek Heyendaal verstrekte informatie, ook indien deze van derden (bijvoorbeeld huisarts of specialist) afkomstig is.
- Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs. Elke cliënt dient zich steeds op eerste verzoek van Kliniek Heyendaal te legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan cliënt desgevraagd het legitimatiebewijs niet tonen, dan is de Kliniek gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten.

13. Opzegging, opschorting of annulering van de behandelingsovereenkomst

- Opzegging of opschorting van de behandelingsovereenkomst geschiedt op basis van wederzijds vertrouwen. Opzegging is mogelijk indien cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens Kliniek Heyendaal of haar medewerkers of de aldaar werkzame vrijwilligers en/of jegens medeciënten.
- *Binnen de behandelovereenkomst, is er mogelijkheid tot annuleren. Tot twee weken voorafgaand aan de geplande behandeldatum, zijn de kosten 25% van de behandelprijs, 50% van de behandelprijs bij annulering binnen één week voor de behandeling, zonder situatie van overmacht.*

14. Betaling van de behandeling/ Honorarium

- De betalingsvoorwaarden worden individueel in de behandelingsovereenkomst overeengekomen. Daarbij geldt dat betaling van een dergelijke ingreep vooraf dient te geschieden.
- Het bedrag van kleine ingrepen, zoals injectables, wordt contant op de dag van de ingreep, direct na de ingreep voldaan, waarbij te allen tijde een kwitantie zal worden verstrekt.
- Eerst nadat aanbetaling is ontvangen door Kliniek Heyendaal zal tot daadwerkelijke planning van de behandeling worden overgegaan. Kliniek Heyendaal heeft zowel voor het begin van de behandeling als tussentijds het recht om de uitvoering van de behandeling op te schorten, tot het moment dat cliënt de verschuldigde vooruitbetaling aan Kliniek Heyendaal heeft voldaan. Een aanbetaling wordt in geen geval geretourneerd. De cliënt behoudt de mogelijkheid tot behandeling.
- Uitzonderingen zijn de niet medische behandelingen zoals bijvoorbeeld; injectables, deze worden per keer direct na de behandeling betaald, met verstrekking van een kwitantie.

15. In gebreke blijven van betaling en rentebepalingen/ Invordering

- Door het feit dat Kliniek Heyendaal op de vervaldatum van de factuur niet de beschikking heeft gekregen over het volledige bedrag van de factuur, is de cliënt zonder enige kennisgeving in gebreke van betaling gebleven.
- De cliënt is - zonder nadere kennisgeving of ingebrekestelling - vanaf de vervaldatum van de factuur rente verschuldigd over hetgeen Kliniek Heyendaal rechtsgeldig van hem of haar te vorderen heeft.
- Deze rente wordt maandelijks over dit bedrag in rekening gebracht, te berekenen op basis van 1/12 van het openstaande bedrag + 1%, waarbij een deel van de maand wordt gehouden voor een volle maand.
- Voor rekening van de cliënt komen voorts alle door Kliniek Heyendaal te maken kosten in verband met de invordering, zowel gerechtelijke als buiten gerechtelijke kosten.
- Wanneer na de laatste (2e) herinnering niet binnen 7 dagen een betaling is ontvangen, biedt Kliniek Heyendaal de vordering automatisch aan bij haar incassobureau.
- Indien Kliniek Heyendaal derden voor de invordering inschakelt is cliënt de werkelijke door Kliniek Heyendaal gemaakte buitengerechtelijke kosten verschuldigd.

16. Prijswijzigingen

- Kliniek Heyendaal behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven van haar prijslijst te wijzigen. De nieuwe tarieven gelden vanaf het moment van bekendmaking.

ALGEMENE VOORWAARDEN TERZAKE LEVERING VAN MEDISCHE EN ESTETISCHE BEHANDELINGEN VAN KLINIEK HEYENDAAL

- Mocht op een behandeling een wettelijke prijsvoorschriften van toepassing zijn, dan geschiedt de prijsstelling overeenkomstig de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan.
- Prijzen van lopende behandelingen blijven te allen tijde gelden. Hetzelfde geldt voor offertes, zolang desbetreffende offerte geldig is. Reageert men na de aangegeven offertedatum dan gaat de cliënt automatisch akkoord met de nieuwe prijs. Een beroep van de cliënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de cliënt door Kliniek Heyendaal wordt bestreden, op basis van het tijdstip van prijswijziging en het claimen van een 'oud' c.q. lager tarief.

17. Aansprakelijkheid Kliniek Heyendaal

- De aansprakelijkheid van Kliniek Heyendaal, zowel voor directe als voor gevolgschade en voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, waarbij deze is beperkt tot het bedrag van de door verzekeraar gedane uitkering.
- Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Kliniek Heyendaal beperkt tot het bedrag van de factuur. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na beëindiging van de daarbij behorende *nazorg-garantie*.
- Kliniek Heyendaal aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade, waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een verzekering (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskosten verzekering dan wel kosten van een zorgverzekeraar), dit geldt ook ten aanzien van de in artikel genoemde kosten die mogelijk elders worden gemaakt.
- Kliniek Heyendaal aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade die de cliënt lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade voor gemiste werkdagen en/of door het niet tijdig op de plaats van werkbestemming aankomen).

18. Afhandeling klachten

- Cliënt is verplicht tot naleving van alle nazorg-regels van de consultant/ verpleegkundige /plastisch chirurg /behandelaar /specialist, ter bevordering van een goede uitvoering en spoedig herstel.
- Klachten over de factuur dienen door de cliënt binnen 30 dagen na de behandeling schriftelijk te worden gemeld aan Kliniek Heyendaal.
- Klachten over het resultaat van de behandeling dienen uiterlijk 2 maanden nadat het eindresultaat behaald is (*9 maanden na de ingreep*) schriftelijk bij Kliniek Heyendaal te zijn ingediend. Na deze tijd worden klachten niet meer in behandeling genomen. Een klacht, als hiervoor beschreven, schort de betalingsverplichting van de cliënt niet op.
- Als een klacht gegrond is in overleg met de behandelend arts/ chirurg en herstel mogelijk is, zal Kliniek Heyendaal de werkzaamheden alsnog verrichten, zoals overeengekomen.
- Het klachtenrecht geschiedt voorts volgens de WMCZ./ klachtenrecht zoals deze per 1-1 2016 in werking is getreden.

19. Slotbepalingen/ Geschillen & Forumkeuze

- Wanneer de behandelovereenkomst is getekend is deze bindend voor beide partijen. De cliënt gaat een behandelovereenkomst aan met Kliniek Heyendaal.
- Op alle overeenkomsten tussen cliënt en Kliniek Heyendaal is het Nederlands recht van toepassing. - Alle geschillen die verband houden met de overeenkomst tussen cliënt en Kliniek Heyendaal, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in Arnhem.