

Algemene voorwaarden

Visus Haarkliniek

Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn in begrijpelijke taal geschreven. Geen kleine lettertjes of onduidelijke constructies. Natuurlijk kunnen wij niet alles in detail beschrijven. Uiteindelijk gaat het om vertrouwen en oprechtheid. U kunt van ons verwachten dat wij afspraken nakomen en hetzelfde mogen wij van u verwachten. Naast de specifieke afspraken over uw behandeling gelden deze algemene afspraken. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen u en de zorgverlener gesloten behandelingsovereenkomst.

1. Definities

- **Zuhal Klinieken Nederland B.V. (handelsnaam: Visus Haarkliniek):** De Zorgaanbieder.
- **Zorgaanbieder:** De organisatie die medische verrichtingen door de Zorgverlener laat uitvoeren.
- **Zorgverlener:** De behandelaar die bij de cliënt een (cosmetische) behandeling uitvoert.
- **Cliënt:** Natuurlijke persoon die aangegeven heeft een (cosmetische) behandeling te wensen, uitgevoerd door Zorgverlener.
- **Behandeling:** Medische ingreep (van cosmetische aard) waarvoor een Behandelingsovereenkomst is samengesteld.
- **Behandelingsovereenkomst (Informed Consent):** Overeenkomst waarin de afspraken over de medische en/of cosmetische verrichting zijn vastgelegd. Alsmede gewezen wordt op de risico's die aan de medische en/of cosmetische verrichting verbonden zijn en op de zorgplicht van de cliënt zelf.
- **Tarieven:** De aangeboden behandelbedragen of de bedragen die op een andere wijze worden gecommuniceerd.
- **Klacht:** Een door of namens de cliënt bij de Zorgverlener of Zorgaanbieder ingediend bezwaar tegen de wijze van zorg respectievelijk dienstverlening.
- **Klachtenregeling:** Een door Zorgaanbieder opgestelde procedure die cliënt kan gebruiken voor de beoordeling van zijn/haar Klacht.

2. Wat mag de Cliënt van de Zorgverlener en Zorgaanbieder verwachten?

2.1 Informatievoorziening

2.1.1 Uitgebreide en eerlijke voorlichting

De Zorgaanbieder en Zorgverlener zullen de Cliënt uitvoerig informeren over de mogelijkheden die het ongemak bij Cliënt kunnen oplossen. Cliënt zal daarbij de Zorgverlener alle van belang zijnde informatie verstrekken, zodat de Zorgverlener een duidelijk beeld krijgt van de wensen en verwachtingen van Cliënt. Daarbij zal de Zorgverlener de Cliënt de Behandeling(en) duidelijk uitleggen en wijzen op de beperkingen, de risico's, de zorgplicht van cliënt en het verloop van het herstel.

2.1.2 Kosten van de behandeling

Indien van toepassing, ontvangt u voor aanvang van de behandeling een behandelovereenkomst. Hierin is de overeengekomen behandelprijs opgenomen. U ontvangt op de dag van uw consult een offerte. Bij het afnemen van een behandeldatum, vragen wij u een aanbetaling te doen. Deze dient u uiterlijk 1 maand vooraf aan uw behandeldatum per pin, overboeking of contant te voldoen. Indien wij de aanbetaling niet op tijd ontvangen, bestaat er een kans dat uw behandeldatum wordt geannuleerd. Het resterende bedrag kunt u uiterlijk op de dag van uw behandeling voldoen.

2.1.3 BTW

Indien de Behandeling niet voortvloeit uit 'de gezondheidskundige verzorging van de mens' dan wordt de behandelprijs met BTW belast. Bij de diagnosestelling door de Zorgverlener, zal vastgesteld worden of de Behandeling met BTW belast moet worden.

2.1.4 Informatie over de behandeling

De Zorgaanbieder zal er voor zorg dragen dat Cliënt voorzien wordt van uitgebreide en begrijpelijke informatie over de medische verrichting. Deze informatie ontvangt Cliënt tijdens en na verloop van het eerste consult.

2.1.5 Website

Cliënt kan tevens op de website van Zorgaanbieder uitgebreide informatie tot zich nemen over de gewenste of afgesproken behandeling. De website van Visus Haarkliniek is met alle zorg samengesteld. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

2.2 Kundige Zorgverleners

2.2.1 Kwaliteit van de Zorgverlener

De Zorgaanbieder staat er voor in dat Cliënt wordt behandeld door een ervaren Zorgverlener, die een onberispelijke staat van dienst heeft en zijn werkzaamheden volgens de wet mag uitvoeren. De Zorgverlener zal uitsluitend Behandelingen uitvoeren, waarin hij bevoegd, geschoold en ervaren is.

2.2.2 Bereikbaarheid van de Zorgverlener

De Zorgverlener is voor Cliënt tijdens het gehele behandelproces bereikbaar of heeft bij afwezigheid zorg overgedragen voor waarneming.

2.2.3 Indicatiestelling

De Zorgverlener stelt de indicatie of heeft daarvoor een assistent aangesteld, die de indicatiestelling onder supervisie van de Zorgverlener uitvoert. De Zorgverlener is uiteindelijk verantwoordelijk voor het opstellen van het behandelplan.

2.2.4 Onderzoek voor de behandeling

Onderdeel van toelating voor een Behandeling is een onderzoek naar het medisch verleden van de Cliënt. In sommige gevallen dient de cliënt een zogenaamd anamneseformulier in te vullen. De Zorgverlener onderzoekt aan de hand van deze gegevens of er sprake is van verhoogde risico's bij de gewenste Behandeling. Indien deze onaanvaardbaar zijn dan zal de Zorgverlener de behandeling niet uitvoeren.

2.3 Apparatuur en hulpmiddelen

2.3.1 Apparatuur

De Zorgaanbieder staat er voor in dat alle gebruikte apparatuur geschikt is. Dat houdt in dat het instrumentarium schoon (indien van toepassing steriel) is en dat het apparatuur veilig is conform de richtlijnen die daarvoor bestaan.

2.3.2 Hulpmiddelen

De Zorgverlener maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van apparatuur en andere medische hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.

2.4 Nazorg

2.4.1 Informatie

Cliënt ontvangt uitvoerige schriftelijke instructies voor de periode na de Behandeling en (mondeling) persoonlijke instructies van de Zorgverlener.

2.4.2 Bereikbaarheid

Na de behandeling kan de Cliënt beroep blijven doen op de Zorgverlener, indien Cliënt zich ongemakkelijk voelt of nog vragen heeft. De Zorgaanbieder is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur daarvoor rechtstreeks bereikbaar via 010-3075692 en buiten deze tijden voor noodsituaties rechtstreeks via de noodtelefoon.

2.5 Dossier

2.5.1 Dossiervorming en bewaartermijn

De Zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de Behandeling van de Cliënt. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de Zorgaanbieder aantekeningen van de gegevens over de gezondheid van de Cliënt, de uitgevoerde verrichtingen en neemt zij andere soortgelijke gegevens op in het dossier. Cliëntgegevens worden door de Zorginstelling gedurende 15 jaren bewaard. Deze zijn alleen door u en betrokkenen van de Zorgaanbieder in te zien.

2.5.2 Inhoud dossier

Door Zorgaanbieder worden onder meer in het dossier vastgelegd de bijzondere omstandigheden die voorafgaand aan de Behandeling zijn geconstateerd, de eventueel toegediende of gebruikte materialen, de traceerbaarheid van gebruikte materialen, de gebruikte medische hulpmiddelen en de gegevens tijdens de Behandeling. Tevens worden er aantekeningen gemaakt tijdens de consulten en bevinden er foto's van vóór en na de Behandeling in het dossier.

2.5.3 Inzage in dossier

Op verzoek van de Cliënt verstrekt de Zorgverlener zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de Cliënt. Indien een derde inzage in het dossier wenst, dan zal de Zorgaanbieder deze alleen verstrekken na schriftelijke toestemming van Cliënt.

2.5.4 Bewaartermijn dossier

Tenzij om eerdere vernietiging schriftelijk is gevraagd, bewaart de Zorgaanbieder het Cliëntendossier gedurende 15 jaren vanaf het moment dat het behandelplan volledig is afgerond.

2.6 Aansprakelijkheid Zorgverlener

De Zorgverlener is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die Cliënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de Zorgverlener in de nakoming van haar verplichtingen uit de Behandelingsovereenkomst. De Zorgverlener is hiervoor verzekerd.

2.7 Aansprakelijkheid Zorgaanbieder

Indien door nalatigheid van zorgaanbieder de cliënt schade lijdt tijdens het verblijf in de kliniek, draagt zorgaanbieder hiervoor de aansprakelijkheid.

3. Wat mag de Zorgaanbieder van de Cliënt verwachten

3.1 Informatie verstrekken over medisch verleden

De Cliënt zal indien gevraagd door de Zorgverlener alle informatie verstrekken over zijn/haar medische voorgeschiedenis en het medicatiegebruik. Cliënt zal meewerken aan het aanleveren/opvragen van medische gegevens die bekend zijn bij andere specialisten waar de Cliënt onder behandeling is (geweest).

3.2 Verwachtingen, complicaties en resultaat

3.2.1 Verwachtingen

Cliënt heeft zich gerealiseerd dat cosmetische Behandelingen leiden tot verbeteringen maar nooit tot perfectie. Cliënt heeft zijn verwachtingen duidelijk kenbaar gemaakt en de antwoorden van de Zorgverlener meegenomen in de afweging voordat hij/zij deze Behandelingsovereenkomst is aangegaan.

3.2.2 Complicaties

Cliënt heeft zich gerealiseerd dat tijdens en na de Behandeling infecties en complicaties kunnen optreden. Cliënt heeft voor het aangaan van de Behandelingsovereenkomst een afweging gemaakt dat deze risico's voldoende opwegen tegen het doel van de Behandeling.

3.2.3. Resultaat

Tijdens de informatieve fase heeft Zorgverlener duidelijk aangegeven wat Cliënt mag verwachten van de voorgenomen Behandeling. Cliënt realiseert zich dat de Zorgverlener geen resultaatgarantie kan geven en zich uitsluitend maximaal dient in te spannen.

3.2.4 Tekortkomingen

Cliënt heeft het recht de Zorgverlener aan te spreken op verwachtingen en complicaties. Indien de Zorgverlener verzuimd heeft, dient de Zorgverlener dit duidelijk aan Cliënt kenbaar te maken.

3.3. Betaling

3.3.1 Betalingen

Cliënt zal de betalingen van de Behandeling voldoen zoals is overeengekomen. Indien Cliënt om enige reden de afgesproken bedragen niet tijdig kan voldoen, zal Cliënt Zorgaanbieder daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen.

3.3.2 Uitblijven van betaling

In geval van niet tijdige betaling is Cliënt in verzuim en worden alle betalingsverplichtingen direct opeisbaar. Bij niet tijdig betalen is Cliënt schadeplichtig jegens de Zorgaanbieder.

3.3.3 Rente en invorderingskosten

In geval van niet tijdige betaling is Cliënt over het openstaande bedrag vanaf de datum van verzuim, wettelijke rente verschuldigd conform artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek. Bovendien worden buitengerechtelijke incassokosten aan Cliënt in rekening gebracht conform het incassotarief van de Koninklijke beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders onverminderd het recht van de Zorgaanbieder op volledige schadevergoeding.

3.4 Behandeldatum

Het verplaatsen van de behandeldatum is alleen mogelijk in gevallen van overmacht. Van overmacht is alleen sprake als er ernstige omstandigheden zijn waarbij van Cliënt redelijkerwijs niet verwacht kan worden de Behandeling te ondergaan. Indien er geen sprake is van overmacht, dan vervalt de aanbetaling en wordt deze niet terugbetaald aan de Cliënt. Bij het overeenkomen van een nieuwe behandeldatum, dient de Cliënt opnieuw een aanbetaling te doen.

3.5 Ontevredenheid

3.5.1 Klachtenregeling

Indien Cliënt niet tevreden is over de wijze waarop Cliënt benaderd is, over de behandeling of van mening is dat hij/zij niet goed is voorgelicht door de Zorgverlener dan zal Cliënt de Klachtenregeling

van Zorgaanbieder gebruiken. Cliënt heeft het recht andere wegen t.a.v. zijn ontevredenheid te gebruiken nadat de gehele Klachtenregeling is doorlopen. De Klachtenregeling van Visus Haarkliniek is online raad te plegen via www.visushaarkliniek.nl/klacht/

3.5.2 Geschillencommissie DOKh

Visus Haarkliniek is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie waar Cliënt zijn/haar ontevredenheid eveneens aan kan voorleggen: DOKh. Contactinformatie is te vinden op de website van Visus Haarkliniek, aan de balie of via www.dokh.nl.

4. Algemene bepalingen

4.1 Geheimhouding

De Zorginstelling verstrekt zonder de instemming van Cliënt geen gegevens aan derden. Alle medewerkers van de Zorginstelling hebben een geheimhoudings-verklaring ondertekend met een boeteclausule.

4.2 Privacy(reglement)

De Zorgaanbieder hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de Cliënt ter beschikking wordt gesteld.

4.3 Afwijkingen

Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts met toestemming tussen Zorgaanbieder en Cliënt schriftelijk worden overeengekomen.

4.4 Rechtbank

Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met deze algemene voorwaarden verband houden, of die daaruit voortvloeien, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter te Rotterdam.