

Algemene voorwaarden en privacy statement

Visus Haarkliniek

Versie 1.5

Datum: 20-08-2020

Geplande revisie: 01-07-2021

Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn in begrijpelijke taal geschreven. Geen kleine lettertjes of onduidelijke constructies. Uiteindelijk gaat het om vertrouwen en oprechtheid. Het is onmogelijk om alle informatie in dit document op te nemen, om deze reden vragen wij u om naast dit formulier ook uitgebreid de informatie en FAQ op onze website (www.visushaarkliniek.nl/kennisbank) goed door te nemen. Gezien de beperkte contactmomenten in de kliniek en het tijdslimiet van een consult, is het onmogelijk om alle informatie samen door te nemen. U kunt van ons team verwachten dat zij u de belangrijkste informatie vertellen en uw vragen beantwoorden. De verantwoordelijkheid om alle overige, beschikbare informatie door te nemen ligt bij u. Indien u na het doornemen van deze informatie vragen heeft, dan staat ons team altijd voor u klaar om deze vragen te beantwoorden. 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. U kunt van ons verwachten dat wij afspraken nakomen en hetzelfde mogen wij van u verwachten.

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 apparaat 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 van maandag tot en met zaterdag van 08.00 uur tot 16.30 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.

3.2.5 Recept en Medicijnen

Wij sturen u 1 week voor de haartransplantatie een recept toe. U dient dit recept uit te printen en mee te nemen naar uw apotheek voor het afhalen van de medicijnen. Visus Haarkliniek kan deze medicijnen niet aan u leveren, de bevoegde partij hiervoor is enkel uw eigen apotheek. Indien u op de dag van de behandeling de medicijnen niet meebrengt, dan heeft Visus Haarkliniek het recht om uw behandeling te annuleren. Hiermee wordt het onnodig nemen van risico's voorkomen. Wanneer Visus Haarkliniek de behandeling annuleert om bovenstaande reden, dan bent u de gehele aanbetaling verschuldigd en heeft u géén recht op het terugkrijgen van uw aanbetaling. U dient opnieuw een volledige aanbetaling te doen voor het inplannen van een nieuwe behandeldatum.

We schrijven de volgende 2 medicijnen voor die u zelf dient af te halen bij uw apotheek:

- **Prednisolon (ontstekingsremmer)**
- **Flucloxacilline (antibiotica)**

In het anamneseformulier heeft u aangegeven of u zelf medicijnen gebruikt. Indien dat het geval is, kijken wij of de door ons voorgeschreven medicatie samen kan worden gebruikt met uw eigen medicatie. Tevens controleert uw eigen apotheek dit ook. Mocht de medicatie niet samen kunnen gaan, dan wordt er gekeken voor een alternatieve medicijn.

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 aanbetsaling en wordt deze niet terugbetaald aan de Cliënt. Bij het overeenkomen van een nieuwe behandeldatum, dient de Cliënt opnieuw een aanbetsaling 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. Privacy Statement

Uw privacy is u veel waard. Dat beseffen wij goed. Wij denken immers net zo over onze eigen privacy. Bij Visus Haarkliniek hechten we veel waarde aan de bescherming van uw privacy. Wanneer u bij ons komt, wilt u dat uw gegevens veilig zijn bij ons. En terecht.

Als u patiënt bij ons bent dan verwerken we persoonsgegevens van u. Dat is nodig om u de beste zorg te kunnen leveren. Visus Haarkliniek maakt gebruik van passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Personen die namens Visus Haarkliniek toegang hebben tot uw gegevens zijn gehouden tot geheimhouding.

Zodra u bij Visus Haarkliniek komt en wordt ingeschreven als patiënt gaan we uw persoonsgegevens verwerken. Onder verwerken verstaan wij dat we uw gegevens bijvoorbeeld zullen opslaan, aanvullen, of na uw toestemming zullen verstrekken aan uw zorgverleners. Uw gegevens worden na verloop van tijd ook verwijderd conform de geldende wetgeving. Wanneer u door ons wordt behandeld gaan we uw medische gegevens verwerken in uw patiëntendossier.

4.1. Welke gegevens hebben wij nodig en waarom?

Voor een goede (medische) behandeling is het noodzakelijk om gegevens van u te verzamelen: uw gezondheidstoestand, resultaten van onderzoeken, de diagnose, behandelplannen en foto's van de voortgang. Deze worden in een digitaal medisch dossier vastgelegd. Wij gebruiken daarvoor een online, beveiligd programma 'Clinicminds'.

Clinicminds biedt een cloud gebaseerde oplossing, waarbij alle gegevens automatisch worden opgeslagen op externe beveiligde servers. Clinicminds maakt gebruik van servers van Amazon Web Services (AWS). Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van alle gegevens op een andere server, die zich fysiek op een andere plaats bevindt. Al uw opgeslagen gegevens zijn gecodeerd. Meer informatie over Clinicminds kunt u terugvinden op: <https://www.clinicminds.com/faq/>

Behalve uw medische gegevens hebben we ook andere persoonsgegevens van u nodig, zoals uw naam, adres en geboortedatum. Dit hebben we nodig om u te kunnen identificeren en om ervoor te zorgen dat we u niet verwarren met een andere patiënt. In sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht om een aantal persoonsgegevens van u te delen met een andere partij, denk bijvoorbeeld aan het sturen van een factuur naar uw zorgverzekeraar. Ook zijn wij als kliniek wettelijk verplicht om onze kwaliteit van zorg te monitoren en om bij te dragen aan de kwaliteit van zorg in Nederland. Soms moeten we daarvoor (anoniem) gegevens verstrekken aan landelijke registraties. Als het noodzakelijk is voor uw behandeling of gezondheid informeren wij uw (huis)arts die u heeft doorverwezen naar Visus Haarkliniek over de belangrijkste bevindingen. Wij verstrekken geen gegevens als dit niet nodig is en/of u daarvoor geen toestemming geeft.

Voor alle gegevens geldt dat we niet méér gegevens verwerken dan we nodig hebben om goede zorg te kunnen verlenen. Alle zorgverleners en medewerkers die direct bij uw behandeling betrokken zijn, hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht en zullen uw gegevens niet met anderen delen als daar géén wettelijke of medische noodzaak voor is. Vinden we het toch van belang om uw gegevens met anderen te delen, dan mag u dat bepalen en vragen we daarvoor uw toestemming. Nee zeggen mag dan natuurlijk altijd. Dit heeft geen consequenties voor uw behandeling. In spoedgevallen of noodsituaties kan het voorkomen dat er een ander besluit door ons wordt genomen. Uw gezondheid weegt voor ons altijd het zwaarst.

We bewaren uw gegevens minimaal 15 jaar na het eindigen van de behandeling. Dit is conform de Nederlandse wetgeving.

4.2. Uw rechten omtrent privacy

4.2.1. Gegevens inzien

U mag uw persoonsgegevens en uw patiëntendossier bij ons inzien. Dat kunt u aan uw arts vragen. Uw arts mag dit niet weigeren. De arts mag wel bepaalde delen afschermen als daar informatie in staat over iemand anders, zoals een familielid. De arts hoeft ook geen inzage te geven in zijn of haar persoonlijke werkaantekeningen. U mag ook om een kopie vragen van uw dossier. Hier voor kunt u terecht bij de assistentes aan de balie. Uw arts kan u hier ook verder mee helpen.

4.2.2. Gegevens wijzigen

U mag uw gegevens laten wijzigen. Bijvoorbeeld als u bent verhuisd en uw adres bij ons niet meer klopt. Of als we bijvoorbeeld een foutje hebben gemaakt in uw geboortedatum of uw naam verkeerd hebben geschreven. Het gaat om het wijzigen van feitelijke gegevens. Een diagnose mag u bijvoorbeeld niet wijzigen. Wel mag u altijd uw eigen mening toevoegen aan het dossier, net als de uitkomst van een second opinion. Als u uw gegevens wilt wijzigen kunt u dit aangeven bij één van uw behandelaars. Als u iets wilt toevoegen aan het dossier, dan kunt u dat aangeven bij uw arts. Uw arts zal er voor zorgen dat uw standpunt of de second opinion aan uw dossier wordt toegevoegd.

4.2.3. Gegevens vernietigen of bezwaar maken tegen uw gegevensverwerking

U mag vragen om het vernietigen van uw dossier. U mag dit vragen voor het gehele dossier of voor een gedeelte daarvan. In principe moet Visus Haarkliniek gehoor geven aan uw verzoek, maar niet in alle gevallen. Bijvoorbeeld wanneer uw arts denkt dat het in uw eigen belang is om het dossier of delen daarvan te bewaren. Uw arts is namelijk ook gebonden aan zijn zorgplicht. Uw arts kan dan samen met u de vernietiging heroverwegen. Visus Haarkliniek mag vernietiging ook weigeren als op grond van een wet of voorschrift verplicht is het dossier een bepaalde tijd te bewaren. Wij moeten ons houden aan de wettelijke bewaartermijnen. Uw medisch dossier moeten wij ten minste 15 jaar bewaren. Het vernietigen van een deel van het dossier kan alleen als dat onderdeel niet essentieel is en waarvan het vernietigen geen vertekend beeld oplevert voor het geheel.

4.2.4. Gegevens overdragen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens mee te nemen en over te dragen naar een andere kliniek. Dit wordt ook wel dataportabiliteit genoemd. Dit recht geldt alleen voor de gegevens die u zelf actief en bewust aan Visus Haarkliniek heeft verstrekt. Het recht op dataportabiliteit geldt bijvoorbeeld niet voor de conclusies, diagnoses, vermoedens of behandelplannen die de arts vaststelt op basis van de door u verstrekte gegevens.

4.2.5. Contact en Klacht

De medewerkers van Visus Haarkliniek zetten zich in om u als patiënt zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u een negatieve ervaring heeft of dat de behandeling of organisatie niet voldoet aan uw verwachtingen op het gebied van uw privacybescherming. U kunt dan een klacht indienen, door te mailen naar klacht@visushaarkliniek.nl. Onze klachtenfunctionaris neemt dan contact met u op.

Het is ook mogelijk om uw privacy klacht in te dienen bij de Nederlandse toezichthouder voor gegevensbescherming. Dat is de Autoriteit Persoonsgegevens.

Vragen over ons privacybeleid kunt u stellen door te mailen naar info@visushaarkliniek.nl. Onze medewerkers zullen zo spoedig mogelijk contact met u opnemen.

5. Algemene bepalingen

5.1 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.

5.2 Afwijkingen

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

5.3 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.