

ESTHETICA

MEDICAL CLINIC

Algemene Voorwaarden van Esthetica Medical Clinic

Algemene Voorwaarden V.O.F. Esthetica Medical Clinic

1 December 2017

Esthetica Medical Clinic, statutair gevestigd te Zaandam, hierna te noemen EMC, hanteert de navolgende Algemene Voorwaarden.

DEEL 1. ALGEMEEN

Artikel 1 – Toepasselijkheid

In deze Algemene Voorwaarden, hierna te noemen Voorwaarden, worden de hierna genoemde termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Afwijkingen van deze Voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen.

- **EMC:** Esthetica Medical Clinic
- **Patiënt:** de natuurlijke persoon die de leeftijd van 18 jaren heeft bereikt en die (een) behandeling(en) met botulinum toxine en/of fillers ondergaat bij EMC / artsen van EMC.
- **Behandelaar:** een arts van EMC die de behandeling uitvoert bij patiënt.
- **Behandeling:** iedere cosmetisch- dan wel huidverbeteringstherapie bij de EMC en het geven van raad door een behandelaar die rechtstreeks betrekking heeft op de patiënt gegeven.
- **Partijen:** EMC en de patiënt.
- **Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst voor een behandeling waarbij de behandelaar zich tegenover patiënt verbindt tot het verrichten van (de) behandeling(en) die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt (overeenkomstig de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)).
- **Prijs:** de kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten van eventuele producten, diensten en verrichtingen.

DEEL 2. BEHANDELINGSOVEREENKOMST

Artikel 2 - Totstandkoming

De behandelingsovereenkomst is tot stand gekomen indien er een intake/consult van patiënt heeft plaatsgevonden én de behandelingsovereenkomst en/of een consent formulier door de patiënt is getekend.

Patiënt kan zijn wensen over de behandeling vóór ondertekening met de behandelaar bespreken indien de patiënt het niet eens is met de behandeling. Samen met de patiënt wordt er dan gezocht naar een andere behandeling of besloten tot geen behandeling. Eventueel kan de patiënt worden doorverwezen naar een andere kliniek. In dit geval is er geen behandelingsovereenkomst tot stand gekomen.

Vóór de totstandkoming van de behandelingsovereenkomst wordt de patiënt door de behandelaar geïnformeerd over:

- a) het doel van de behandeling, de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen (kans van slagen) van de behandeling;
- b) alternatieven voor de behandeling;
- c) de risico's van de behandeling (bijwerkingen, complicaties);
- d) de prijs van de behandeling;
- e) de instructies die door de patiënt gevolgd dienen te worden voorafgaand aan de behandeling;
- f) de instructies voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en de daarvoor bestemde contactgegevens;
- g) de consent formulier voor alle cosmetische en huid verbeterende behandelingen.

Artikel 3 – Opzegging, wijziging en beëindiging

Patiënt kan de behandelingsovereenkomst opzeggen. Hierbij verplicht de patiënt zich de door EMC aantoonbare gemaakte kosten, die voortvloeien uit de behandelingsovereenkomst, te voldoen aan EMC. Deze betaling dient te geschieden conform artikel 8 van de Voorwaarden. EMC zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om de kosten zoveel mogelijk te beperken.

De behandelingsovereenkomst kan mondeling/schriftelijk in overeenstemming gewijzigd worden in één van de volgende gevallen:

- a) De patiënt wenst een alternatieve behandeling;
- b) De patiënt wenst de hoeveelheid van de botulinum toxine en/of fillers te vermeerderen/verminderen;
- c) de behandelaar is van mening dat de patiënt een alternatieve behandeling vereist;
- d) de behandelaar is van mening dat de hoeveelheid moet worden verminderd/vermeerderd om aan het beoogd resultaat te voldoen.

Bij een wijziging blijft de rest van de behandelingsovereenkomst in stand.

De behandelingsovereenkomst is beëindigd in één van de volgende gevallen:

- a) De behandeling is door de behandelaar uitgevoerd;
- b) De behandeling is door de patiënt opgezegd;
- c) De patiënt is door de behandelaar verwezen naar een andere kliniek;
- d) De patiënt en behandelaar komen overeen dat het beoogd resultaat niet behaald kan worden.

DEEL 3. VERPLICHTINGEN EMC

Artikel 4 - Informatie

De behandelaar licht de patiënt op duidelijke wijze in over:

- a) de voorgestelde behandeling en de mogelijkheden en onmogelijkheden daarvan;
- b) de voordelen, nadelen en alternatieven van de voorgestelde behandeling;
- c) de behandelingsprocedure en de nazorg; en
- d) de te verwachten gevolgen, risico's, complicaties en de resultaten van de behandeling.

Artikel 5 - Zorg

EMC neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede behandelaar in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor EMC geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.

Artikel 6 - Geheimhouding

Alle (medische) gegevens van de patiënt die bijgehouden worden in een medisch dossier vallen onder het medisch beroepsgeheim. De behandelaar heeft geheimhoudingsplicht. Deze kan vervallen (op basis van de wet WGBO) in de volgende situaties:

- a) de patiënt geeft toestemming om de gegevens te delen aan derden;
- b) als een ander wettelijk voorschrift geldt (bijvoorbeeld meldplicht bij bepaalde infectieziekten);
- c) bij een conflict van plichten (bijvoorbeeld als een arts kinder- of oudermishandeling vermoedt).

Het beroepsgeheim vindt zijn grondslag in het recht van de patiënt op geheimhouding van zijn persoonlijke gegevens. Dit recht op bescherming van de privacy ligt besloten in artikel 10 van de Grondwet.

DEEL 4. VERPLICHTINGEN PATIËNT

Artikel 7 - Inlichtingen

De patiënt is verplicht om de behandelaar goed, eerlijk en volledig op de hoogte te stellen van zijn medische voorgeschiedenis/problematiek met de daartoe behorende relevante zaken.

De patiënt geeft EMC, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs. Met juiste en volledige informatie kan de behandelaar beter een behandelplan stellen en kan hij beter zorg verlenen. De patiënt moet zo veel mogelijk met de behandelaar meewerken en adviezen opvolgen.

Artikel 8 – Betaling

De patiënt is EMC de overeengekomen prijs verschuldigd. De betaling dient contant of per pin te geschieden vóór de uitvoering van de behandeling, tenzij anders wordt overeengekomen.

Indien en voor zover tijdige betaling achterwege blijft, is patiënt in gebreke zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist. EMC mag de patiënt vooraf een aanbetaling vragen.

Artikel 9 – (Elektronisch) Medisch Dossier

EMC richt een elektronisch medisch dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt.

De patiënt heeft te allen tijde recht op inzage in zijn medisch dossier. Deze aanvraag kan mondeling of schriftelijk zijn. De patiënt heeft recht op kopieën van het dossier, waarvoor EMC een redelijk bedrag in rekening mag brengen. De behandelaar mag geen enkele informatie aan derden verstrekken (inclusief directe familie), tenzij de patiënt daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven of als de wet de behandelaar daartoe verplicht, of als het informatie betreft ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek, maar dan alleen onder strikte voorwaarden.

DEEL 4. AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 10 - EMC

De vergoeding door EMC van de eventueel door de patiënt geleden schade, zal niet hoger zijn dan de factuurwaarde van de behandeling waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de patiënt bewijst dat de schade veroorzaakt is door opzet op grove schuld van de zijde van EMC zelf. EMC stelt zich niet aansprakelijk voor gevolgschade bij patiënt.

EMC stelt zich niet aansprakelijk voor geleverde producten. Aansprakelijkheid voor deze producten berust uitsluitend bij de desbetreffende producent. Aansprakelijkheid terzake bedrijfsschade/bedrijfsstagnatie wordt nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 11 - Patiënt

De patiënt is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die EMC lijdt als gevolg een niet tijdige betaling en/of van de tekortkoming in de nakoming van hun verplichtingen uit deze behandelingsovereenkomst.

DEEL 5. GESCHILLENBESLECHTING

Artikel 12 - Klachtenregeling

Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst kunnen alleen ingediend worden door een patiënt van EMC. Een klacht moet binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht volledig en duidelijk omschreven worden ingediend via een klachtenformulier bij één van de behandelaars van EMC. Het klachtenformulier is te vinden op de website van www.emrahparty.nl. De betreffende behandelaar heeft maximaal 6 weken de tijd om te reageren op de klacht. De behandelaar mag de afhandeling van een klacht eenmalig met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als de patiënt daarmee instemt.

Mocht de patiënt met de behandelaar niet een passende oplossing vinden, dan kan gebruik worden gemaakt van de klachtenfunctionaris van EMC. De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- a) een gelijkwaardige relatie tussen patiënt en behandelaar;
- b) een effectieve oplossing van problemen tussen patiënt en behandelaar;
- c) herstel van de relatie tussen patiënt en behandelaar;
- d) verbetering van de kwaliteit van de zorg;
- e) de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de behandelaar en in algemene zin.

Bij de klachtenfunctionaris ingediende klachten worden na ontvangst in behandeling genomen en geregistreerd. De klager (patiënt die de klacht indient) ontvangt een bevestiging van de klacht. De klachtenfunctionaris zal binnen uiterlijk 2 weken gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht telefonisch of per e-mail contact opnemen met de klager. Indien de klager kiest voor een keuze van bemiddeling, wordt de behandelaar door de klachtenfunctionaris op de hoogte gebracht van de klacht

en krijgt de behandelaar de mogelijkheid verhaal te doen. Er wordt in deze situatie gezocht naar een passende oplossing tussen beide partijen. De klager wordt vervolgens op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek tussen de behandelaar en de klachtenfunctionaris. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld. In totaal heeft de klachtenfunctionaris 4 weken de tijd om een klacht af te handelen. Eventueel mag deze periode, in overleg met de patiënt eenmalig verlengd worden met 4 weken.

Als de klacht niet in onderling overleg of via de klachtenfunctionaris van EMC kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling via de erkende geschilleninstantie (met een klachtencommissie). De klachtencommissie zal volgens haar reglement de klachten in behandeling nemen en daar een oordeel over geven. Het oordeel van de geschilleninstantie is bindend.

DEEL 6. TOEPASSELIJKHEID

Artikel 13 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

Op alle overeenkomsten waarop deze Voorwaarden geheel of gedeeltelijk betrekking hebben, is het Nederlandse recht van toepassing.

Alle geschillen, ook die slechts door een der partijen als zodanig worden aangemerkt met betrekking tot of voortvloeiende uit de tussen en een in het buitenland gevestigde patiënt gesloten overeenkomsten, waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, kunnen worden beslist door de Nederlandse rechter, die bevoegd is in het gebied waar EMC is gevestigd.

Artikel 14 – Vindplaats en wijzigingen

Deze Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam. Patiënt is op de hoogste gesteld van het bestaan van deze Voorwaarden en verwezen naar de vindplaats ervan.

De laatste aldaar gedeponeerde Voorwaarden zijn van toepassing.

Artikel 15 - Slotbepaling

In die gevallen waarin deze Voorwaarden niet voorzien, is eveneens het Nederlandse recht van toepassing.

Indien en voor zover enig onderdeel c.q. enige bepaling van deze Voorwaarden in strijd zou blijken met enige dwingende bepaling van nationale of internationale wetgeving, zal deze als niet overeengekomen worden beschouwd en zullen deze Voorwaarden voor het overige partijen blijven binden.