



FOREVER & YOUNG CLINICS

Algemene voorwaarden

ALGEMEEN

ARTIKEL 1 – Definities en begrippen

Opdrachtgever:

Degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de kliniek.

Patiënt:

De natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben.

Hulpverlener:

De natuurlijke persoon die werkzaam is in de kliniek en die in opdracht van de kliniek een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

Behandelingsovereenkomst:

De overeenkomst voor een behandeling waarbij de hulpverlener zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van behandelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt.

Behandelingen:

- Verrichtingen voor cosmetische doeleinden, gedaan door een arts in die hoedanigheid en die rechtstreeks betrekking hebben op de opdrachtgever;
- Verpleging en verzorging in het kader van de verrichte behandelingen;
- Zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de te verrichten behandelingen kunnen worden uitgevoerd;

Kliniek:

Een rechtspersoon of een personenvennootschap, verantwoordelijk voor cosmetische specialistische zorg.

Prijs:

De kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten.

Incident conform uitvoeringsbesluit Wkkgz:

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.

Second opinion:

Een door de patiënt gevraagd advies aan een arts anders dan de behandelend/onderzoekend arts over (een deel van) de gezondheidstoestand van de patiënt/of aan de patiënt voorgestelde behandelingen.

Wkkgz:

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Tevens onderdeel van deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de opdrachtgever en de kliniek gesloten behandelingsovereenkomst.

ARTIKEL 3 – Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

- ❖ De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de kliniek de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
- ❖ Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van achttien jaar te hebben bereikt.
- ❖ De opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.
- ❖ Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever door de kliniek geïnformeerd over:
 - I. de gehanteerde intakeprocedure
 - II. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling
 - III. alternatieven voor de behandeling
 - IV. de prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van wijze van betaling
 - V. tijdstip(pen) en de plaats van behandeling
 - VI. de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen
 - VII. de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst
 - VIII. de informatie/instructies voor de patiënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling
 - IX. de instructies voor begeleiding, vervoer en bereikbaarheid
 - X. de instructies voor de patiënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de patiënt contact moet opnemen.
- ❖ Na overeenstemming over de behandelingsovereenkomst wordt deze door opdrachtgever ondertekend. Door bedoelde ondertekening geeft opdrachtgever toestemming om overeengekomen behandeling(en) conform te ondergaan en is opdrachtgever bekend en akkoord met onderhavige algemene voorwaarden van F&Y.

ARTIKEL 4 – Opzegging van de behandelingsovereenkomst

- I. De kliniek kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.
- II. De opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de opdrachtgever de behandelingsovereenkomst opzegt, binnen 72 uur voor aanvang behandeling, moet hij aan de behandelaar alle kosten te vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt.

ARTIKEL 5 – Informatie

- I. De kliniek licht de opdrachtgever op duidelijke wijze in over de voorgenomen behandeling(en).
- II. Op verzoek van de opdrachtgever wordt de in het vorige lid genoemde informatie verstrekt per multimedia, film danwel schriftelijk.
- III. Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat de kliniek zich leiden door wat de patiënt redelijkerwijze dient te weten over:
 - de aard van de behandeling en over de uit te voeren verrichtingen;
 - de te verwachten gevolgen en risico's van de behandeling voor de gezondheid van de opdrachtgever;
 - de staat van gezondheid en de daarvoor te verwachten gevolgen van de behandeling.
- IV. De in het eerste lid bedoelde inlichtingen hoeven niet aan de patiënt te worden verstrekt als het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de opdrachtgever zou opleveren.

De kliniek mag van deze bevoegdheid slechts gebruik maken nadat hij daarover een andere dan de direct betrokken hulpverlener daarover heeft geraadpleegd.

- V. Als de kliniek gebruik maakt van zijn bevoegdheid om de patiënt inlichtingen te onthouden, verstrekt hij deze inlichtingen zo nodig aan de contactpersoon als bedoeld in artikel 3 lid 5.
- VI. De inlichtingen worden alsnog verstrekt aan de patiënt zodra het in het vierde lid bedoelde nadeel niet meer te verwachten is.
- VII. Als de patiënt heeft laten weten dat hij de inlichtingen als bedoeld in het eerste lid niet wil ontvangen, blijft het verstrekken daarvan achterwege behalve als dit nadeel oplevert voor de opdrachtgever.

ARTIKEL 6 – Voorafgaande toestemming

- I. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de opdrachtgever vereist.
- II. Opdrachtgever is 18 jaar of ouder.

ARTIKEL 7 – Zorg

- I. De kliniek neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze
- II. voortvloeit uit de voor de hulpverlener geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.
- III. De kliniek maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, ontsmettingsmiddelen en andere medische hulpmiddelen, die zijn toegestaan voor specialistische cosmetische zorg.
- IV. De kliniek zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De kliniek zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de patiënt bespreken.
- V. Bij ontslag uit de kliniek vindt een gesprek plaats tussen de opdrachtgever en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij het verloop van de behandeling en de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen.
- VI. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

ARTIKEL 8 – Incident

De behandelaar doet aan opdrachtgever onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening en welke merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben. De aard en toedracht van incidenten worden aangetekend in het dossier van de opdrachtgever. Behandelaar licht cliënt in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.

ARTIKEL 9 – Dossier

- I. De kliniek richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de opdrachtgever.
- II. Voor zover dit voor een goede behandeling noodzakelijk is, maakt de kliniek aantekening van de gegevens over de gezondheid van de opdrachtgever en de uit te voeren behandeling(en).
- III. Onder meer worden vastgelegd eventueel toegediende en voorgeschreven medicatie;
- IV. Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt de kliniek zo spoedig mogelijk inzage en/of een afschrift van het dossier aan de opdrachtgever.
- V. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- VI. De kliniek vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de opdrachtgever daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de opdrachtgever en als vernietiging volgens de wet niet mag.

- VII. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de kliniek de bescheiden in het dossier gedurende 15 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

ARTIKEL 10 – Geheimhouding

- I. De kliniek verstrekt zonder de instemming van de patiënt geen gegevens aan derden, met uitzondering van de gevallen bedoeld in het vierde en vijfde lid van artikel 5 van deze voorwaarden.
- II. Voor zover de wet niet anders bepaalt, vindt verstrekking van gegevens en inzage aan een derde slechts plaats voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- III. Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst als de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;

ARTIKEL 11 – Privacy

De kliniek hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld. Zonder toestemming van de opdrachtgever voert de kliniek geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de opdrachtgever tenzij degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;

ARTIKEL 12 – Zorgplicht voor eigendommen

- I. De kliniek dient maatregelen te treffen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de patiënt te voorkomen. De kliniek informeert de patiënt over deze maatregelen.
- II. De patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

ARTIKEL 13 – Informatie- en medewerkingplicht

De opdrachtgever geeft de kliniek, 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 het tonen van een geldig identiteitsbewijs als ook het overleggen van de volledige medicijnenlijst welke opdrachtgever momenteel gebruikt.

ARTIKEL 14 – Betaling

- ✓ De opdrachtgever is de kliniek de overeengekomen prijs verschuldigd.
- ✓ De kliniek mag van de opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling vragen.
- ✓ De volledige prijs is niet eerder opeisbaar dan op de dag van de behandeling.

ARTIKEL 15 – Aansprakelijkheid kliniek

- I. De kliniek is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de opdrachtgever lijdt als gevolg van een tekortkoming van de kliniek in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst. De verplichting van de kliniek tot het vergoeden van schade op grond van welke grondslag ook, is beperkt tot die schade waartegen kliniek uit hoofde van een door of ten behoeve van hem gesloten verzekering is verzekerd. De omvang van deze verplichting is echter nooit groter dan het bedrag dat in het betreffende geval onder deze verzekering wordt uitbetaald.
- II. Ieder aansprakelijkheid van kliniek vervalt indien opdrachtgever zich willens en wetens niet aan de vooraf besproken en aangeboden nazorg houdt dan wel handelingen door een derde laat uitvoeren waarvan de kliniek niet van te voren op de hoogte is gesteld en akkoord voor heeft gegeven.

- III. Als de opdrachtgever overlijdt door een tekortkoming van de kliniek dan is deze aansprakelijk voor de vergoeding van schade als bedoeld in artikel 6:108 BW die de nabestaanden lijden als gevolg van dit overlijden.

ARTIKEL 16 – Aansprakelijkheid opdrachtgever

- I. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de kliniek lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever inzake nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
- II. Als de opdrachtgever aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid behalve voor zover er sprake is van een voordeel als bedoeld in artikel 6:78 BW.

ARTIKEL 17 - Klachtenregeling

- I. De kliniek hanteert een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- II. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en een oplossing voor de klacht aandragen. De klachtenfunctionaris kan bovengenoemde werkzaamheden onafhankelijk uitvoeren.
Naam en contactgegevens van deze functionaris:
Klachtenloket Zorg Postbus 96802 2509 JE Den Haag T : 070-3105392 (bereikbaarheid: ma-vrij 9-17 uur) E : info@klachtenloket-zorg.nl W: www.degeschillencommissiezorg.nl
- III. De klachtenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de behandelaar.
- IV. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie.
- V. Klachten over de uitvoering van de behandelovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de behandelaar nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.
- VI. Bij de klachtenfunctionaris ingediende klachten worden afgehandeld binnen uiterlijk 6 weken gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt dit per ommekeer gemeld. Indien een klacht ingediend is bij klachtenfunctionaris zal william@klarijn.nl verder optreden als zagsman voor de kliniek F&Y.
- VII. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en Geschillenregeling

- I. Geschillen tussen de opdrachtgever en de behandelaar anderszits over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelovereenkomst, kunnen zowel door de opdrachtgever als door de behandelaar schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.
- II. De opdrachtgever en de behandelaar kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de behandelaar welke voldoet aan de wettelijke eisen.
- III. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg.
- IV. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij de kliniek heeft ingediend.
- V. Een geschil dient binnen 1 jaar na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- VI. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000.

- VII. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de kliniek aan deze keuze gebonden. Als de kliniek een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de opdrachtgever vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De kliniek dient daarbij aan te kondigen dat als de opdrachtgever daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- VIII. De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de behandelaar. Indien gewenst ontvangt de opdrachtgever hiervan een papieren versie.
Klachtenloket Zorg Postbus 96802 2509 JE Den Haag T : 070-3105392 (bereikbaarheid: ma-vrij 9-17 uur) E : info@klachtenloket-zorg.nl W: www.degeschillencommissiezorg.nl
- IX. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde Geschillencommissie of aan de rechter.
- X. Deze Algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het Nederlands recht en de exclusieve jurisdictie van de Rechtbank Arnhem.



FOREVER & YOUNG CLINICS

INFO@FOREVERANDYOUNG.NL

DECEMBER 2023