

Algemene Voorwaarden Mater Ornardum BV

Inleiding

Mater Ornardum B.V., statutair gevestigd te Leiden, Kvk nummer 64755932, hanteert voor haar dienstverlening de volgende Algemene Voorwaarden:

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: Mater Ornardum BV en de klinieken die hieronder vallen

- VandenBroecke Kliniek
- V-Klinieken
- Kliniek Vrijdag

Behandeling: alle behandelingen die door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

Behandeloovereenkomst: de door Opdrachtnemer met een cliënt gesloten overeenkomsten betreffende een behandeling.

Cliënt: de persoon op wie de behandeloovereenkomst betrekking heeft (de Opdrachtgever)

2. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en behandeloovereenkomst van opdrachtnemer, ook indien voor de uitvoering daarvan door Opdrachtnemer een derde wordt ingeschakeld.
2. Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, dan laat dat de andere bepalingen in stand.
3. Opdrachtnemer heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen.
4. Van deze algemene voorwaarden mag slechts worden afgeweken indien Opdrachtnemer daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd. Algemene voorwaarden van de cliënt worden niet geaccepteerd.

3. Resultaten behandeling

1. Alle geneeskundige behandelingen betreffen een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis. Er kan derhalve geen garantie worden gegeven op een resultaat. Er kunnen ook altijd complicaties optreden.

2. Absolute symmetrie bij dubbelzijdige operaties is nimmer te garanderen.
3. Soms is het noodzakelijk om een aanvullende operatie uit te voeren voor het verkrijgen van een goed eindresultaat.

4. Uitvoering behandelovereenkomst

1. Een cliënt gaat een behandelovereenkomst aan met Opdrachtnemer. Medewerkers van Opdrachtnemer worden nimmer contractpartij van de cliënt.
2. Opdrachtnemer heeft het recht werkzaamheden te laten verrichten door een derde, een zogenaamde hulppersoon.

5. Medewerkingsplicht

1. De cliënt geeft Opdrachtnemer naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelovereenkomst behoeft en dient de adviezen van Opdrachtnemer op te volgen.
2. De cliënt dient zich steeds op eerste verzoek van Opdrachtnemer te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs voorzien van een BSN. Kan een cliënt een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de behandelovereenkomst op te schorten. De kosten daarvan komen voor rekening van de cliënt.

6. Annuleringsvoorwaarden

1. U dient bij het annuleren of verzetten van uw afspraak wegens ziekte of letsel een getekende schriftelijke medische verklaring van uw huisarts of behandelend specialist te overleggen waarin staat dat de geplande behandeling niet op de geplande behandeldatum kan plaatsvinden.
2. Kosten voor het annuleren van een afspraak worden als volgt berekend: **Consult afspraak**
 - Indien de annulering of verplaatsing 2 werkdagen of korter voor de afspraak plaatsvindt, alsmede wanneer de cliënt niet verschijnt wordt €50,- in rekening gebracht,

Niet-operatieve ingreep (bijvoorbeeld injectables en huidtherapie)

- Indien de annulering of verplaatsing 2 werkdagen of korter voor de behandelafpraak wordt doorgegeven, wordt 25% van het daarvoor geldende behandel tarief in rekening gebracht. Wanneer de cliënt zonder opgave van reden niet verschijnt wordt het volledige behandel tarief in rekening gebracht. **Operatieve ingreep**
- Indien de annulering of verplaatsing minder dan 10 werkdagen voor de behandelafpraak wordt doorgegeven, wordt 25% van het daarvoor geldende bedrag in rekening gebracht.
- Indien de annulering of verplaatsing 2 werkdagen of korter voor de behandelafpraak wordt doorgegeven, wordt 100% van het daarvoor geldende behandel tarief in rekening gebracht.

3. Behoudens tegenbewijs geldt in deze de administratie van Opdrachtnemer tot het volledige bewijs dat een zodanige afspraak gemaakt was.

4. Afspraken kunnen uitsluitend per email bij de betreffende kliniek worden geannuleerd.

5. Indien wij tot 10 werkdagen voor een met u ingeplande behandelafpraak geen contact met u kunnen krijgen, behouden wij ons het recht voor om uw afspraak te annuleren. Er wordt u dan 25% van het daarvoor geldende behandel tarief in rekening gebracht.

7. Geheimhouding

1. Opdrachtnemer zal voldoen aan haar beroepsgeheim, tenzij het recht de kliniek tot het doorbreken van haar geheimhoudingsplicht verplicht en behoudens een geval van overmacht.

2. Opdrachtnemer heeft het recht om informatie te gebruiken voor statistische doeleinden. Opdrachtnemer zal er daarbij voor zorgdragen dat de informatie niet te herleiden is tot de individuele cliënt.

8. Overmacht

1. De kliniek is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de cliënt indien de kliniek daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld en ook niet anderszins voor haar rekening komt. Van een dergelijke omstandigheid is onder meer sprake ingeval van een staking, een onvoorzienbaar tekort aan personeel, ziekte van een behandelaar, vertrek van een behandelaar, een algemeen gebrek aan de benodigde (grond)stoffen en/of andere benodigde zaken of diensten die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht.

2. Tijdens een periode van overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Als die periode langer duurt dan zes maanden, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

3. Als Opdrachtnemer op het moment van intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan en de behandelovereenkomst op grond van lid 2 wordt ontbonden, dan heeft de kliniek het recht het reeds uitgevoerde deel te factureren.

4. Als de cliënt op het moment van intreden van de overmacht een behandeling al geheel of gedeeltelijk heeft betaald en de behandelovereenkomst op grond van lid 2 wordt ontbonden, dan heeft zij recht op terugbetaling indien en voor zover de behandeling niet heeft plaatsgevonden.

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

9. Betaling van de behandeling

1. Opdrachtnemer heeft het recht om tarieven te wijzigen. Voor elke behandeling geldt het tarief dat op de site van Opdrachtnemer staat op het moment dat de behandeling plaatsvindt.

2. In het geval Opdrachtnemer een offerte heeft afgegeven, dan blijft die offerte geldig voor de periode die op de offerte is aangegeven.
3. Opdrachtnemer zendt de cliënt de betalingsvoorwaarden voorafgaand aan de behandeling, tenzij partijen overeenkomen dat de behandeling direct voorafgaand aan danwel direct na de behandeling kan worden voldaan. Daarvan is in ieder geval sprake bij injectables en huidtherapeutische behandelingen.
4. De cliënt is gehouden om uiterlijk 21 dagen vóór de ingreep de betaling te voldoen. Indien overeengekomen wordt om een deel van de betaling op de dag van behandeling te voldoen (contant of per pin), dient altijd minimaal 25% van het factuurbedrag 21 dagen vóór de ingreep aanbetaald te zijn. Indien niet tijdig is betaald, dan is de cliënt direct in verzuim en wettelijke rente aan Opdrachtnemer verschuldigd, zonder dat de rente hoeft te worden aangezegd. Opdrachtnemer heeft daarnaast het recht om alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten op de cliënt te verhalen.
5. Betalingen worden eerst in mindering gebracht op de oudste openstaande facturen.
6. Opdrachtnemer heeft geen overeenkomsten met zorgverzekeraars, u dient uw behandeling derhalve volledig zelf te betalen.
7. Genoemde prijzen (bijvoorbeeld op de website of in de offerte/behandelovereenkomst) zijn altijd onder voorbehoud van tikfouten.

10. Wijziging, opzegging, opschorting of ontbinding van de behandelovereenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de behandelovereenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen daarover in overleg treden. De cliënt stemt met een wijziging of aanvulling in indien dat redelijkerwijs van de cliënt kan worden verlangd.
2. Opdrachtnemer heeft het recht de behandelovereenkomst te ontbinden, op te zeggen of op te schorten:
 - indien de cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens Opdrachtnemer;
 - indien de cliënt voor de behandeling niet aan de betalingsvoorwaarden heeft voldaan;
 - indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.
3. Indien de opzegging, opschorting of ontbinding aan de cliënt is te wijten danwel voor diens rekening komt, dan heeft Opdrachtnemer het recht de daaruit voortvloeiende schade op de cliënt te verhalen.
4. Opdrachtnemer heeft zowel voor de behandeling als tussentijds het recht om de uitvoering van de behandeling op te schorten, tot het moment dat cliënt de verschuldigde bedrag aan Opdrachtnemer heeft voldaan. De cliënt behoudt de mogelijkheid tot behandeling.

5. Opdrachtnemer is genoodzaakt de behandeling te annuleren wanneer de client zijn/haar AMO (actueel medicatie overzicht) niet uiterlijk één week voor de behandeldatum overlegt, deze dient volgens wettelijke verplichting aanwezig te zijn op het moment van de ingreep. Volledige kosten en (aan)betalingen komen voor rekening van de cliënt.

6. Indien de cliënt zich niet houdt aan de verstrekte instructies rondom het nuchter blijven voor de behandeling, is Opdrachtnemer genoodzaakt de behandeling te annuleren. Volledige kosten en (aan)betalingen komen voor rekening van de cliënt.

12. In gebreke blijven van betaling

Door het feit dat Opdrachtnemer op de vervaldatum van de betalingsvoorwaarden niet de beschikking heeft gekregen over het volledige bedrag van deze betalingsvoorwaarden, is de cliënt zonder enige kennisgeving in gebreke van betaling gebleven.

13. Informatie voor presentatiedoeleinden

Slechts wanneer schriftelijk toestemming is verkregen van de cliënt zal Opdrachtnemer (publiekelijk) gebruik maken van de informatie, die men verkregen heeft voor, tijdens en/of na de behandeling.

14. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wordt beperkt tot het bedrag waarvoor zij is verzekerd, tenzij sprake is van een geneeskundige behandelovereenkomst in de zin van de Wet op de Geneeskundige behandelovereenkomst.

2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing van de eigendommen van een cliënt. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door een oorzaak die voor rekening van de cliënt komt, zoals de door cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.

4. De verjarings- en vervaltermijn van een vordering van de cliënt is, in afwijking van de wettelijke termijn, één jaar.

15. Geschillen

1. Op de behandelovereenkomsten met Opdrachtnemer is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die verband houden met deze behandelovereenkomsten worden beslecht door de bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter en/of klachten- of geschilleninstantie doen nadat zij zich hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.

16. Afhandeling klachten

De cliënt is verplicht tot naleving van alle aanwijzing van de consulent / arts/ therapeut/ plastisch chirurg / behandelaar / specialist ter bevordering van een goede uitvoering. Klachten over de betalingsvoorwaarden dienen door de cliënt binnen 30 dagen na de behandeling schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer. Klachten over het resultaat van de behandeling dienen uiterlijk 2 maanden nadat het eindresultaat behaald is (9 maanden na de ingreep) schriftelijk bij Opdrachtnemer te zijn ingediend. Na deze tijd worden klachten niet meer in behandeling genomen.

17. Vordering van betalingen

Voor rekening van de cliënt komen voorts alle door Opdrachtnemer te maken kosten in verband met de invordering, zowel gerechtelijke als buiten gerechtelijke. Zolang Opdrachtnemer zelf met de invordering bezig is bedragen de buitengerechtigde kosten, met een minimum van 30 euro, 15% van de vordering. Wanneer na de laatste (2e) herinnering niet binnen 7 dagen een betaling is ontvangen, biedt Opdrachtnemer de vordering van deze factuur automatisch aan bij het incassobureau. Indien Opdrachtnemer derden voor de invordering inschakelt is de cliënt de totale werkelijk door Opdrachtnemer gemaakte buitengerechtigde kosten verschuldigd, met een minimum van 15% van de vordering en met een minimum van € 175,-. Ingeval van gerechtelijke interventie komen naast de buitengerechtigde kosten tevens de geliquideerde proceskosten voor rekening van de cliënt. Voor zover Opdrachtnemer gehouden is tot betaling van omzetbelasting over de invorderingskosten, worden vermelde invorderingskosten daarmee verhoogd.

18. Prijswijzigingen

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven van de prijslijst te wijzigen. De nieuwe tarieven gelden vanaf het moment van bekendmaking. Prijzen van lopende behandelingen blijven gelden. Hetzelfde geldt voor offertes echter alleen zolang de offerte geldig is. Reageert men na de aangegeven offertedatum dan gaat de cliënt automatisch akkoord met de nieuwe prijs.

19. Verrekening

Een beroep van de cliënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de cliënt door Opdrachtnemer op goede gronden wordt bestreden.

20. Behandellovereenkomst

Wanneer de cliënt mondeling of schriftelijk een operatie toezegt, geldt deze communicatie als een bindende overeenkomst om de behandeling te ondergaan en treden de annuleringsvoorwaarden in werking (lid 6). Wanneer de papieren behandelovereenkomst is getekend en geretourneerd, is deze bindend voor beide partijen. De cliënt gaat een behandelovereenkomst aan met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer behoudt zich het recht de geplande behandeling, ingreep of operatie door een andere bevoegde specialist te laten uitvoeren.