

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden van Van Dijk Clinic B.V., statutair gevestigd te Amersfoort en kantoorhoudende aan de Werverssingel 7 te (3811 GJ) Amersfoort, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81243707.

E-mail: [info@vandijkclinic.nl](mailto:info@vandijkclinic.nl); T: +31(0)33 78 50 391 (bereikbaar op openingsdagen van 10:00 - 20.00)

### Artikel 1: Definities

- 1.1 Opdrachtgever: degene die voor zichzelf (cliënt) of voor een derde (cliënt) met Van Dijk Clinic B.V. een behandelingsovereenkomst sluit.
- 1.2 Hulpverlener: Van Dijk Clinic B.V. dan wel daarbij werkzame medici, consultants en assistenten die namens Van Dijk Clinic B.V. een behandelingsovereenkomst sluit met opdrachtgever.
- 1.3 Cliënt: de natuurlijke persoon c.q. patiënt waarop de behandeling van hulpverlener rechtstreeks betrekking heeft. Het gaat om de te behandelen persoon c.q. individu, bij wie uit hoofde van een opdracht van opdrachtgever door hulpverlener (na diagnostisch onderzoek) een behandeling wordt uitgevoerd. Cliënt en opdrachtgever zijn dezelfde persoon, tenzij cliënt een minderjarige is die niet zelf de behandelingsovereenkomst kan sluiten.
- 1.4 Behandeling(en): alle (medisch cosmetische) behandelingen die hulpverlener aanbiedt. De behandelingen die hulpverlener aanbiedt staan onder andere op de website van hulpverlener opgenomen.
- 1.5 Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst tussen cliënt als opdrachtgever of een vertegenwoordigde derde als opdrachtgever en hulpverlener, uit hoofde waarvan de hulpverlener een behandeling verricht die rechtstreeks betrekking heeft op de (vertegenwoordigde) cliënt.
- 1.6 Prijs: de kosten van de behandeling en alle bijkomende kosten.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen hulpverlener en opdrachtgever respectievelijk cliënt, alle behandelingen en opdrachtbevestigingen daarbij inbegrepen.
- 2.2 Van de algemene voorwaarden kan slechts in een individueel geval schriftelijk door partijen worden afgeweken, door middel van een schriftelijk document dat rechtsgeldig door hulpverlener en opdrachtgever is ondertekend. Deze algemene voorwaarden gelden dus steeds, behalve wanneer daar schriftelijk van is afgeweken en dan geldt die afwijking alleen in een bepaald specifiek geval. Voor het verleden en de toekomst gelden deze algemene voorwaarden tussen partijen dus wel steeds op alle onderdelen.
- 2.3 Indien - wegens bijvoorbeeld strijd met enige dwingende wetsbepaling - op een bepaling in deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan die bepaling een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven dan onverminderd van kracht.
- 2.4 In geval van enige tegenstrijdigheid tussen deze Nederlandse versie van de algemene voorwaarden en vertalingen hiervan, prevaleert deze Nederlandse versie.

### Artikel 3: Totstandkoming (behandelings)overeenkomst

- 3.1 Elke aanbieding van hulpverlener is vrijblijvend.
- 3.2 De behandelingsovereenkomst komt tot stand, wanneer opdrachtgever aan hulpverlener de opdracht geeft tot het verrichten van een behandeling en opdrachtgever van die opdracht een opdrachtbevestiging van hulpverlener ontvangt. Via de website van hulpverlener kan alleen een opdracht worden gegeven, door daaraan voorafgaand akkoord te gaan met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden. Bij de keuze om het vinkje voor de toepassing van de algemene voorwaarden aan te klikken, staat een link naar de algemene voorwaarden opgenomen en via die link wordt de mogelijkheid geboden om de algemene voorwaarden op te slaan. Bij de opdrachtbevestiging worden de algemene voorwaarden

meegezonden en daarmee (nogmaals) ter hand gesteld. Verder staan de algemene voorwaarden op de website van hulpverlener opgenomen.

- 3.3 De opdrachtbevestiging bevat een toestemmingsformulier. Het toestemmingsformulier dient ondertekend te worden geretourneerd door cliënt. Ook verwijst de opdrachtbevestiging naar diverse brochures met aanvullende informatie over bijvoorbeeld de gewenste behandeling.
- 3.4 De opdrachtbevestiging vormt samen met de algemene voorwaarden de behandelingsovereenkomst tussen partijen. De eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever worden afgewezen en zijn nimmer van toepassing op de behandelingsovereenkomst tussen partijen, hiermee is opdrachtgever akkoord.
- 3.5 Mocht er in de overeenkomst ooit een tegenstrijdigheid bestaan tussen de opdrachtbevestiging (waaronder ook het toestemmingsformulier valt) en de algemene voorwaarden, dan prevaleert de opdrachtbevestiging.
- 3.6 Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van achttien jaar te hebben bereikt, ongeacht de leeftijd van de cliënt.

#### **Artikel 4: Toestemming**

- 4.1 Voor de verrichtingen ter uitvoering van de behandelingsovereenkomst en de behandeling geeft cliënt schriftelijk toestemming aan hulpverlener. De cliënt dient achttien jaar of ouder te zijn.
- 4.3 Indien cliënt jonger is dan achttien (18) jaar en sprake is van een medische noodzaak, dan geven cliënt en de gezaghebbende ouder(s) of de voogd van cliënt toestemming aan hulpverlener.

#### **Artikel 5: Betaling**

- 5.1 Voorafgaand aan of na de behandeling stuurt hulpverlener aan opdrachtgever de factuur. De betreffende factuur dient binnen veertien (14) dagen te worden voldaan op een door hulpverlener aangewezen wijze, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De betaaltermijn van veertien (14) dagen is een fatale termijn.  
Indien hulpverlener geen factuur stuurt, dienen de kosten van de behandeling en eventuele producten ter plekke binnen de vestiging van hulpverlener en voorafgaand aan de behandeling te worden voldaan. In dat geval kan een bon c.q. bewijs van de betaling worden ontvangen.  
Het staat hulpverlener te allen tijde vrij om betaling van een voorschot of gehele betaling van de factuur voorafgaand aan de behandeling en eventuele producten te verlangen. In het geval een afspraak (behandeling, consult etc.) wordt geannuleerd, zitten hier kosten aan verbonden.
- 5.2 Betaling dient te geschieden in euro's, tenzij schriftelijk anders door partijen wordt overeengekomen. Verrekening, korting, inhouding of opschorting van betaalverplichtingen (uit welke hoofde dan ook) van cliënt en/of opdrachtgever aan hulpverlener is niet toegestaan.
- 5.3 Ingeval van niet-tijdige betaling van enig bedrag dat opdrachtgever verschuldigd is uit hoofde van de behandelingsovereenkomst, is opdrachtgever automatisch in verzuim zonder dat een ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is dan onmiddellijk wettelijke rente verschuldigd, onverminderd het recht van hulpverlener om schadevergoeding en/of ontbinding van de behandelingsovereenkomst te vorderen.
- 5.4 In geval van niet-tijdige betaling, liquidatie (waaronder onder andere en niet uitsluitend ontbinding van opdrachtgever en het ten gelde maken van alle activa van opdrachtgever wordt verstaan), faillissement, surseance van betaling of WSNP van opdrachtgever worden alle betalingsverplichtingen van opdrachtgever en cliënt onmiddellijk opeisbaar en is hulpverlener bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel tot ontbinding van de behandelingsovereenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van hulpverlener om schadevergoeding te vorderen.
- 5.5 In geval van niet-tijdige betaling worden aan opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht. De Wet Incassokosten is van toepassing, op basis waarvan de incassokosten een percentage van het factuurbedrag bedraagt met een minimum van € 40,-.
- 5.6 Hulpverlener is steeds gerechtigd om al hetgeen hulpverlener (al dan niet opeisbaar of onder voorwaarde) van opdrachtgever en/of cliënt heeft te vorderen, te verrekenen met een (al dan niet opeisbare) vordering van opdrachtgever en/of cliënt op hulpverlener.

- 5.7 In geval van een betalingsachterstand is hulpverlener bevoegd om de behandeling op te schorten, tenzij de noodzaak en spoedeisendheid van de behandeling zich daartegen verzet.
- 5.8 In het geval de cliënt tijdens de eventuele controle na de behandeling een extra product (zoals bijvoorbeeld filler) of aanvullende behandeling wenst, dan kunnen hier extra kosten voor in rekening worden gebracht, derhalve in aanvulling op de kosten van de behandeling.

#### **Artikel 6: Annulering afspraak**

- 6.1 In het geval de cliënt is verhinderd voor een afspraak (behandeling, consult etc.), dan dient cliënt uiterlijk zeven dagen van te voren de afspraak schriftelijk af te zeggen c.q. te annuleren.
- 6.2 In het geval een afspraak (behandeling, consult etc.) wordt geannuleerd, dan blijft honderd procent (100%) van de gedane aanbetaling verschuldigd.
- 6.3 Indien cliënt de afspraak zeven (7) werkdagen voorafgaand aan de afspraak annuleert, dan is opdrachtgever vijftig procent (50%) van de totaal kosten van de dienst (behandeling, etc.) verschuldigd. In het geval cliënt de afspraak drie (3) werkdagen voorafgaand aan de afspraak annuleert, dan is opdrachtgever zeventig procent (70%) van de kosten van de dienst verschuldigd. Indien cliënt de afspraak een (1) dag voorafgaand aan de afspraak annuleert, dan is opdrachtgever vijf en negentig procent (95%) van de kosten van de dienst verschuldigd. Indien de cliënt op de dag van behandeling annuleert dan is opdrachtgever 100 procent (100%) aan de kosten van de dienst verschuldigd.<sup>1</sup>
- 6.4 Opdrachtgever en cliënt zijn zich ervan bewust dat bij hulpverlener wachtlijsten gelden. Indien een afspraak wordt geannuleerd kan dit tot gevolg hebben dat de behandeling, het consult of andere dienst pas na lange tijd kan plaatsvinden. Indien een afspraak wordt geannuleerd en de behandeling, het consult of de andere dienst niet op korte termijn daarna alsnog kan plaatsvinden vanwege bijvoorbeeld wachtlijsten, dan komt dit voor risico van cliënt.
- 6.5 Artikel 6.3 en 6.4 van deze algemene voorwaarden gelden ook, in het geval cliënt meer dan tien (10) minuten te laat op de overeengekomen afspraak komt. De behandeling wordt geannuleerd met de daarbij komende kosten.

#### **Artikel 7: Einde (behandelings)overeenkomst**

- 7.1 Hulpverlener kan de behandelingsovereenkomst opzeggen in geval van gewichtige redenen. Onder gewichtige redenen verstaan partijen onder andere:
- toestemming van de cliënt voor de behandeling ontbreekt;
  - de gezondheidstoestand van cliënt staat aan de behandeling in de weg;
  - veranderingen in de omstandigheden welke van dien aard zijn, dat de opdracht billijkheidshalve dadelijk of na korte tijd behoort te eindigen.
  - Cliënt wil de behandeling niet langer.
  - Persoonlijke redenen van de hulpverlener, zoals ziekte, als gevolg waarvan de geplande behandeling onmogelijk kan worden verricht en het verplaatsen van de behandeling naar één van de eerstvolgende zes alternatieve data met tijdstip waarop de behandeling zou kunnen plaatsvinden voor cliënt niet mogelijk is.
- 7.2 Opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen.
- 7.3 Indien de behandelingsovereenkomst eindigt door opzegging of door andere wijze zoals bijvoorbeeld ontbinding, dan dient opdrachtgever aan hulpverlener de kosten te vergoeden die hulpverlener tot aan de beëindiging heeft gemaakt, zoals bijvoorbeeld de kosten van materiaal en reeds uitgevoerde werkzaamheden. Indien de behandelingsovereenkomst kort voor de afspraak wordt opgezegd, dan gelden de betaalverplichtingen zoals genoemd in artikel 6 onverkort.

#### **Artikel 8: Ontbinding overeenkomst**

- 8.1 Indien opdrachtgever en/of cliënt niet, niet tijdig, of niet behoorlijk aan enige verplichting uit de behandelingsovereenkomst met hulpverlener voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, ondercuratelestelling, liquidatie, WSNP van opdrachtgever is

<sup>1</sup>

Voorbeeld:

Stel dat op woensdag op 18 mei de afspraak is gepland. In dat geval is bij een annulering op vrijdag 13 mei 50% verschuldigd, bij een annulering op maandag 14 mei 2022 70% en bij een annulering op dinsdag 17 mei 95% of woensdag 18 mei 100%. Stel dat op vrijdag 20 mei 2022 de afspraak is gepland, dan is bij een annulering op dinsdag 17 mei 2022 70% verschuldigd, bij een annulering op woensdag 18 mei 2022 70% en bij een annulering op donderdag 19 mei 2022 95%. en bij een annulering op vrijdag 20 mei 100%

hulpverlener, na opdrachtgever en/of cliënt schriftelijk in gebreke te hebben gesteld, gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd zijn verder toekomstige rechten de uitvoering van de behandelingsovereenkomst (gedeeltelijk) op te schorten of (gedeeltelijk) te ontbinden. In die gevallen zijn alle vorderingen die hulpverlener op opdrachtgever en/of cliënt mocht hebben terstond volledig opeisbaar.

#### **Artikel 9: Overmacht tijdens hulpverlener**

- 9.1 Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de overeenkomst verhinderen of belemmeren en die niet aan hulpverlener zijn toe te rekenen. Hieronder zullen indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken mede zijn begrepen: storing, wetswijziging of nieuwe wet- en regelgeving, diefstal, oorlog of een vergelijkbare situatie, epidemie, virusuitbraak, staking in andere bedrijven dan die van hulpverlener, wilde staking of politieke staking in het bedrijf van hulpverlener, een algemeen gebrek aan voor het tot stand komen van de overeengekomen prestatie benodigde producten of diensten, niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan hulpverlener afhankelijk is, algemene vervoersproblemen, brand en overheidsmaatregelen waaronder in- en uitvoerverboden, restricties en sancties.
- 9.2 In het geval hulpverlener door een overmachtssituatie zoals bedoeld in artikel 9 lid 1 van deze algemene voorwaarden één of meer verplichtingen naar opdrachtgever en/of cliënt niet kan nakomen, dan word(t)(en) deze opgeschort totdat hulpverlener deze kan uitvoeren.
- 9.3 Indien de overmacht langer dan zes (6) maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hulpverlener is in dat geval niet verplicht tot enige schadevergoeding.

#### **Artikel 10: Verplichtingen van opdrachtgever en/of cliënt**

- 10.1 Cliënt brengt en houdt hulpverlener op de hoogte van alle informatie die voor de uitvoering van de behandelingsovereenkomst noodzakelijk kan zijn, waaronder informatie over de gezondheid (waaronder eventuele allergieën) en medische of chirurgische informatie van cliënt van het verleden. Cliënt geeft hulpverlener naar beste weten de inlichtingen en verleent medewerking die hulpverlener voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst nodig heeft.
- 10.2 Indien een wijziging in de gezondheid of medicatie van de cliënt plaatsvindt, informeert cliënt en/of opdrachtgever hulpverlener zo spoedig mogelijk hierover.

#### **Artikel 11: Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek**

- 11.1 Cliënt verleent toestemming aan hulpverlener om voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid inlichtingen over de cliënt of inzage in de gegevens uit het dossier te verstrekken aan een derde.
- 11.2 Bij een verstrekking zoals bedoeld in artikel 11 lid 1 van de deze algemene voorwaarden, wordt een aantekening daarvan gehouden in het dossier. Er wordt dan in het dossier genoteerd welke inlichtingen, gegevens of inzage zijn verstrekt.

#### **Artikel 12: Aansprakelijkheid**

- 12.1 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die hulpverlener lijdt door een tekortkoming van opdrachtgever of cliënt in de nakoming van de behandelingsovereenkomst. Die schade dient opdrachtgever te vergoeden.
- 12.2 Cliënt meldt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt (1) het ontstaan van de schade, (2) de (geschatte c.q. verwachte) omvang van de schade alsmede (3) de (verwachte) oorzaak van de schade schriftelijk aan hulpverlener. Op eerste verzoek van hulpverlener verschaft opdrachtgever en/of cliënt (nadere) informatie en onderbouwing van de alsdan gestelde schade en de omvang en oorzaak daarvan.
- 12.3 Opdrachtgever en cliënt zijn zich ervan bewust dat:
- het niet (volledig) verstrekken van informatie en/of het niet verstrekken van de juiste informatie ten aanzien van bijvoorbeeld de gezondheid (waaronder eventuele allergieën) van de cliënt, of omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de behandeling, ernstige en onomkeerbare gevolgen kan hebben.
  - voorbereiding voorafgaand aan de behandeling noodzakelijk is. De voorbereiding kan onder andere bestaan uit het zes weken voorafgaand aan de behandeling vermijden van

intense warmte of kou, het smeren van een voorbereidende crème en het regelen van vervoer van en naar de vestiging van de hulpverlener. Als de voorbereiding wordt nagelaten, kan dit er onder andere voor zorgen dat de behandeling niet kan worden uitgevoerd, niet het beoogde resultaat met de behandeling wordt behaald, een blijvend slecht resultaat ontstaat en/of dat een corrigerende behandeling noodzakelijk is.

- behandelingen complicaties kunnen hebben, zoals onder andere bloeduitstortingen, bloedingen, verkleuring, zwellingen, infecties, allergische reacties, gespannen huid, jeuk, korstvorming, littekenvorming, schilvering, vervelling, blindheid en pijn.
- meerdere behandelingen nodig kunnen zijn.
- het resultaat van de behandeling niet steeds permanent is en herhaling van de behandeling noodzakelijk kan zijn.
- het resultaat van de behandelingen bij elk natuurlijk persoon anders kan zijn en hulpverlener geen specifiek resultaat garandeert.
- voor diverse behandelingen het noodzakelijk is dat cliënt of een derde benodigde nazorg uitvoert. De nazorg kan bijvoorbeeld bestaan uit het koelen van het behandelde gebied. Als de nazorg niet plaatsvindt, kan dit er onder andere voor zorgen dat niet het beoogde resultaat wordt behaald, een blijvend slecht resultaat ontstaat en/of dat een corrigerende behandeling noodzakelijk is.
- diverse behandelingen van hulpverlener worden afgeraden in geval van:
  - kanker in het verleden of heden;
  - chemotherapie;
  - bloedafwijkingen en bloedstollingsproblemen;
  - steroïde medicatie(huid)ziekten;
- ten aanzien van de meeste behandelingen van hulpverlener dringend en uitdrukkelijk wordt afgeraden om:
  - ontstekingsremmende medicatie (NSAID) te gebruiken, zoals aspirine, ibuprofen en diclofenac.
  - na de behandeling intensief of zwaar werk te verrichten of te sporten.
  - blootstelling aan intense warmte (zoals bijvoorbeeld de zon, zonnebank, sauna of hete douche) of intense kou.
  - Intensieve massages, peelings-, laser- en dergelijke behandelingen te ondergaan.

### **Artikel 13: Garanties**

13.1 Hulpverlener verleent geen garanties, derhalve ook niet voor het resultaat van de behandeling.

### **Artikel 14: Klachtenregeling**

14.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt of opdrachtgever jegens hulpverlener over de totstandkoming en de uitvoering van een behandelingsovereenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van een factuur;
- klager: de cliënt, opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de persoon die is belast met de afhandeling van de klacht.

14.2 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

14.3 Een klacht kan worden gemeld door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website van hulpverlener. In plaats daarvan kan bijvoorbeeld een e-mail worden gezonden naar [caroline@vandijkclinic.nl](mailto:caroline@vandijkclinic.nl). Binnen twee weken wordt met de klager contact opgenomen over de ingediende klacht.

14.4 Indien een cliënt of opdrachtgever hulpverlener benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is

geklaagd in kennis van het indienen van de klachten stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. Degene over wie is geklaagd tracht samen met klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

- 14.5 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 14.6 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contacten een mogelijke oplossing. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
- 14.7 Indien de klager er niet met de klachtenfunctionaris uitkomt, kan klager de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie KPZ.

**Artikel 15: Toepasselijk recht/bevoegde rechter**

- 15.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen hulpverlener en cliënt en/of opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst en overeenkomsten die hiervan het gevolg mochten zijn of die ontstaan voortvloeiend uit de overeenkomst, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de competente rechter van de rechtbank Amsterdam (Nederland), tenzij hulpverlener als eisende of verzoekende partij kiest voor de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van cliënt en/of opdrachtgever.