

## ALGEMENE VOORWAARDEN ALPHA HAARKLINIEK

Van:

Alpha Kliniek B.V.

Pedro de Medinalaan 67

1086 XP, Amsterdam

En de daaraan verbonden klinieken en vrijgevestigde artsen en verpleegkundigen, gedeponeerd 1 januari 2019 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

### ARTIKEL 1: DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- A. Kliniek: Alpha Kliniek B.V. en de daaraan verbonden klinieken en vrijgevestigde artsen en verpleegkundigen.
- B. Overeenkomst: alle door de kliniek met een patiënt gesloten overeenkomsten betreffende een behandeling. In geval van minderjarigheid van de patiënt geldt de overeenkomst tussen de kliniek en de ouder(s)/verzorger(s).
- C. Patiënt: de persoon die met de kliniek een overeenkomst sluit.
  - a. Minderjarige: Zij die de leeftijd van achttien jaren niet hebben bereikt.
  - b. Meerderjarige: Zij die de leeftijd van achttien jaren hebben bereikt.
- D. Ouders: De ouder(s) of voogd die het gezag over de minderjarige patiënt mogen en moeten uitoefenen zoals geregeld in Boek 1, titel 14 van het Burgerlijk Wetboek.
- E. Behandeling: Alle medische behandelingen die in de kliniek worden uitgevoerd, in het bijzonder de haartransplantaties en haarbooster behandelingen.
- F. Intake: Inleidend gesprek voor de behandeling met een patiënt indien de arts zich geroepen voelt om deze aan te gaan.
- G. Consult: Een afspraak om een arts van de kliniek te spreken zonder doel om een behandeling te ondergaan bijvoorbeeld een "second opinion".
- H. Nacontrole: De afspraak die plaatsvindt na de behandeling.
- I. Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan: per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand van de techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
- J. Familieleden tot in de 2e graad: Echtgenoot/echtgenote, de persoon met wie de patiënt duurzaam samenleeft in feite of in rechte, elke andere persoon deel uitmakend van het gezin, (schoon)ouders, kinderen, (schoon)broers, (schoon)zusters, grootouders en kleinkinderen.
- K. Ziekte: Een verslechtering van de gezondheid die de uitvoering van de behandeling op dat moment medisch gezien onmogelijk maakt.
- L. Ongeval: Een plotselinge gebeurtenis waarvan de oorzaak buiten het organisme van de patiënt ligt en die een lichamelijk letsel veroorzaakt, vastgesteld door een erkend geneesheer, die de uitvoering van de behandeling medisch gezien de eerste drie maanden onmogelijk maakt.

### ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door de kliniek en door de daaraan verbonden vrijgevestigde medisch specialisten, met patiënt gesloten overeenkomsten, voor zover deze werkzaamheden binnen het kader van de kliniek worden uitgeoefend.
2. De beide in eerste lid van deze toelichting genoemde partijen dienen de patiënt op het bestaan en het van toepassing zijn van deze algemene voorwaarden op de met hem te sluiten overeenkomsten te wijzen. Op verzoek van de patiënt zijn de algemene voorwaarden ten allen tijde verkrijgbaar en worden zij desgewenst kosteloos aan hem toegezonden.
3. Andersluidende voorwaarden maken alleen deel uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst indien en voor zover beide partijen zulks uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Het door de patiënt zonder tegenspraak accepteren en behouden van een afspraakbevestiging, waarop naar deze voorwaarden is verwezen, geldt als instemming met de toepassing ervan.

## ALGEMENE VOORWAARDEN ALPHA HAARKLINIEK

5. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

6. Aanvullingen of wijzigingen op de algemene voorwaarden of anderszins wijzigingen of aanvullingen op de Overeenkomst worden eerst na schriftelijke bevestiging door de patiënt bindend.

### ARTIKEL 3: OVEREENKOMSTEN

1. Overeenkomsten kunnen zowel mondeling als schriftelijk/digitaal tot stand komen.

2. Mondelinge afspraken binden de patiënt eerst nadat deze schriftelijk door de kliniek zijn bevestigd door middel van een afspraakbevestiging.

3. De afspraakbevestiging wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk 1 dag voor de behandeling verzonden.

4. Afspraak gemaakt korter dan 4 werkdagen voor de behandeling krijgen in principe geen afspraakbevestiging op papier. De benodigde gegevens worden in dit geval telefonisch of digitaal verstrekt.

5. De patiënt is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van de afspraakbevestiging tot controle ervan over te gaan. U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid van uw gegevens.

### ARTIKEL 4: LEGITIMATIE EN TOESTEMMING

1. Minderjarige patiënt:

a. Bij de behandeling dienen beide ouders van de patiënt aanwezig te zijn. Één van de ouders is voldoende mits een schriftelijk ondertekende brief van de andere ouder wordt meegenomen met een kopie van diens geldig legitimatiebewijs waarin uitdrukkelijk vermeld wordt dat hij/zij toestemming verleend dat zijn/haar zoon in onze kliniek wordt besneden en dat hij/zij de andere ouder gemachtigd om namens hem/haar te handelen. De kliniek is gerechtigd de overeenkomst op te schorten indien aan deze voorwaarde niet is voldaan.

b. Elke patiënt en diens beide ouders dienen zich op eerste verzoek van de kliniek te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan de patiënt en zijn beide ouders desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de kliniek gerechtigd de overeenkomst op te schorten.

c. Voor de behandeling dienen beide ouders van de patiënt de brief "Informatie en toestemming" te ondertekenen. In geval van een machtiging zoals in lid 1 sub. a van dit artikel besproken is één ouder voldoende. Bij weigering is de kliniek gerechtigd de overeenkomst op te schorten.

2. Meerderjarige patiënt

a. Elke patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van de kliniek te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de kliniek gerechtigd de overeenkomst op te schorten.

b. Voor de behandeling dient elke patiënt de brief "Informatie en toestemming" te ondertekenen. Bij weigering is de kliniek gerechtigd de overeenkomst op te schorten.

3. Elke patiënt met een medische indicatie dient zich steeds op eerste verzoek van de kliniek een geldig bewijs van zijn zorgverzekering te overleggen. De verzekeringspolis, die op de behandelafpraak geldig is, is voldoende.

### ARTIKEL 5: ANNULERING EN OPSCHORTING

1. Consult en intake gesprekken tot behandeling en behandelingen die 48 uur of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd of zonder dat de patiënt verschijnt niet worden afgezegd, wordt beschouwd als verzuim en zijn aanleiding om kosten te berekenen.

2. De patiënt dient ruim op tijd aanwezig te zijn voor de afspraak in de kliniek. Indien de patiënt later dan een kwartier na aanvang van de geplande afspraak in de kliniek verschijnt, wordt dit beschouwd als verzuim.

3. Behoudens tegenbewijs strekt in deze de kliniek administratie tot het volledige bewijs dat een zodanige afspraak gemaakt was.

4. Bij verzuim van een consult, intake of een behandeling wordt minimaal 75% van het daarvoor geldende tarief in rekening gebracht.

## ALGEMENE VOORWAARDEN ALPHA HAARKLINIEK

5. In uitzondering op lid 1, heeft de patiënt het recht om de afspraak op te schorten door één van de hiernavolgende redenen:

- a. ziekte van de patiënt die de uitvoering van de behandeling binnen drie maanden mogelijk maakt;
- b. indien patiënt meerderjarig is: overlijden, ziekte of ongeval met levensgevaar of hospitalisatie (minimum 48 uur) van een familielid tot in de 2e graad waarbij de aanwezigheid van de patiënt vereist is;
- c. indien patiënt minderjarig is: overlijden, ziekte of ongeval met levensgevaar of hospitalisatie (minimum 48 uur) van een familielid tot in de 2e graad waarbij de aanwezigheid van één van de ouders van de patiënt vereist is;

6. In uitzondering op lid 1, heeft de patiënt het recht om de afspraak te annuleren door één van de hiernavolgende redenen:

- a. ziekte van de patiënt die de uitvoering van de behandeling binnen drie maanden onmogelijk maakt;
- b. overlijden of ongeval van de patiënt.

7. De arts van de kliniek kan tijdens of voor de behandeling besluiten om op medische gronden de overeenkomst op te schorten of te annuleren. Indien de kliniek om medische gronden de behandelafpraak annuleert dan worden er altijd aanbetalingkosten (€1000,00) in rekening gebracht.

8. Opzegging of opschorting van de overeenkomst is mogelijk, indien de patiënt en/of de meegekomen familie en kennissen zich onbehoorlijk of onheus gedragen jegens de kliniek, haar medewerkers, de aldaar werkzame vrijwilligers en/of jegens medepatiënten en diens familie en kennissen aanwezig in de kliniek. Bij een opzegging zijn de kosten voor behandeling voor rekening van de patiënt/ouders.

9. Indien na een opschorting zoals opgesomd in lid 5 en 7 van dit artikel een annulering volgt, worden alsnog kosten in rekening gebracht zoals geregeld in lid 4 van dit artikel.

### ARTIKEL 6: TARIEVEN

1. De kliniek behoudt zich het recht om zonder nadere kennisgeving de tarieven voor de behandeling te wijzigen. De nieuwe tarieven gelden vanaf het moment van bekendmaking. Mocht op een behandeling wettelijke prijsvoorschriften van toepassing zijn geschiedt de prijsstelling in overeenstemming met de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan.

2. De op dat moment geldende tarieven worden tijdens de mondelinge of schriftelijke overeenkomst vermeld.

3. Per zorgverzekering kunnen er verschillende tariefafspraken zijn gemaakt. Het juiste tarief wordt in rekening gebracht na het overleggen van uw verzekeringspas op de dag van de behandeling.

4. Voor de met de patiënt gesloten overeenkomst geldt dat prijsverhogingen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst mogen worden doorberekend c.q. in rekening gebracht. Bij prijsverhogingen binnen een kortere termijn dan 3 maanden is de patiënt bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

5. Tarieven getoond in advertenties, de website en brochures zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

6. Eventuele bijdragen van zorgverzekeringen dient de patiënt te overleggen met diens zorgverzekeraar. De kliniek is niet verantwoordelijk voor eventueel gemaakte afspraken tussen de patiënt en diens zorgverzekeraar.

### ARTIKEL 7: BETALING

1. Behoudens uitzonderingen dient de patiënt de betaling van de factuur vóór de behandeling contant/pin-betaling ter plekke of door overmaking op bankrekening NL32 ABNA 0123.937.175 t.n.v. Alpha Kliniek B.V. (minimaal 1 week van tevoren) te voldoen.

2. Pas nadat de betaling conform het vorige lid is voldaan zal tot daadwerkelijke behandeling worden overgegaan.

3. Eventuele bijdragen van de zorgverzekeraars in de behandeling dient de patiënt zelf te declareren. Zoals vermeld in artikel 5 lid 6 is de kliniek niet verantwoordelijk voor deze bijdragen.

4. Een uitzondering kan zijn dat de factuur rechtstreeks naar de patiënt wordt gestuurd. De patiënt wordt verzocht deze factuur binnen 14 dagen na dagtekening te voldoen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## ALGEMENE VOORWAARDEN ALPHA HAARKLINIEK

5. Door het enkele feit dat de kliniek op de vervaldatum van de factuur niet de beschikking heeft gekregen over het volledige bedrag van de factuur, is patiënt zonder enige kennisgeving in verzuim.
6. Indien de factuur na het verstrijken van de in lid 1 van dit artikel vermelde termijn niet volledig is betaald geldt:
- Voor rekening van de patiënt komen voorts alle kosten door de kliniek te maken kosten in verband met de invordering, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten.
  - Zal de patiënt aan de kliniek een vertragingsrente verschuldigd zijn ter grootte van 5% per maand cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden in deze als volle maanden aangemerkt;
  - Zal de patiënt, na daartoe door de kliniek te zijn aangemaand, ter zake van buitengerechtelijke kosten maximaal 100% van de som van de aanbetalingsom en de vertragingsrente met een absoluut minimum van € 150,00;
  - Heeft de kliniek het recht, voor elke aan de patiënt verzonden betalingsherinnering, aanmaning e.d., een bedrag van ten minste € 100,00 ter zake administratiekosten bij de patiënt in rekening te brengen. De kliniek zal dit in de overeenkomst en/of op de factuur vermelden.
  - In geval van gerechtelijke interventie komen naast de buitengerechtelijke kosten tevens de geliquideerde proceskosten voor rekening van de patiënt.
  - Voor zover de kliniek gehouden is tot betaling van omzetbelasting over de invorderingskosten, worden vermelde invorderingskosten daarmee verhoogd.

### ARTIKEL 8: KLACHTEN

- Bij klachten van patiënten over de kliniek, wendt de patiënt zich tot de kliniek. De klachtenprocedure en informatie zijn op te vragen bij het secretariaat van de kliniek en te vinden op de website.
- Klachten dienen door de patiënt binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de behandeling schriftelijk te worden gemeld aan de onafhankelijke klachtencommissie van de kliniek. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de kliniek in staat is adequaat te reageren.
- Indien een klacht gegrond is, zal de kliniek de behandeling alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit voor de kliniek aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de kliniek schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- Indien het alsnog verrichten van de behandeling niet meer mogelijk of zinvol is, zal de kliniek slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

### ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID

- De kliniek zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van de kliniek verwacht kan worden. De kliniek is echter nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van het door de patiënt aan de kliniek verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie. Voorts vrijwaart de patiënt de kliniek voor vorderingen van derden wegens schade die op een of andere wijze hiervan het gevolg is.
- De kliniek zal alles doen wat in haar vermogen ligt om aan patiënt toebehorende, opgeslagen data, materiaal en/of gegevens te beveiligen, doch de kliniek aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het eventuele verlies van deze data, materiaal en/of gegevens.
- De kliniek is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van niet-leidinggevend personeel.
- De kliniek is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of vernietiging van voorwerpen, materialen of gegevens, die aan hem/haar voor, door of namens de patiënt ter beschikking zijn gesteld. Dit geldt eveneens indien materialen of gegevens beschadigd raken of verloren gaan tijdens transport of verzending van materiaal of gegevens.
- De kliniek is niet aansprakelijk voor schade in verband met het niet nakomen van enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een niet toerekenbare tekortkoming. Van een niet toerekenbare tekortkoming is onder meer sprake indien de kliniek niet in staat is haar verplichtingen jegens patiënt na te komen als gevolg van een niet toerekenbare tekortkoming van derden van wiens hulp de kliniek gebruik maakt bij de uitvoering van de overeenkomst, of als gevolg van een tekortkoming van leveranciers, koeriers, of post- en/of telecommunicatiediensten.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ALPHA HAARKLINIEK**

6. Iedere aansprakelijkheid van de kliniek is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt.

7. Een beroep van de patiënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de patiënt door de kliniek op goede gronden wordt bestreden.

### **ARTIKEL 10: GEHEIMHOUDING EN PRIVACY**

1. De kliniek verplicht zich tot geheimhouding van de persoonlijke en medische gegevens van het voor patiënt verrichte onderzoek en behandeling en zal deze niet ter kennis brengen aan derden, anders dan als gevolg van wettelijke verplichting of rechterlijk bevel.

2. Patiënt verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van de kliniek of uit andere bronnen heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de kliniek is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

3. De kliniek bewaart de gegevens en de eventuele uitslagen van de patiënt in een zogeheten medisch dossier. Hierop zijn de algemeen geldende wettelijke bepalingen van toepassing. Inzage in het medisch dossier kan door patiënt slechts worden verkregen door een schriftelijk verzoek en na betaling van de verschuldigde administratiekosten.

4. De kliniek draagt zorg voor een zorgvuldige patiëntenadministratie. Patiënt verklaart dat de door hem opgegeven personalia en eventueel van toepassing zijnde verzekeringsgegevens juist zijn.

### **ARTIKEL 11: FAILLISSEMENT, BESCHIKKINGSONBEVOEGDHEID ENZ.**

1. Ingeval van (aanvraag van) (voorlopige) surseance van betaling, (aanvraag van) faillissement van de patiënt, zullen alle overeenkomsten met de patiënt van rechtswege worden ontbonden.

2. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel doet niet af aan de overige rechten van de kliniek op grond van de wet en de overeenkomst.

3. Indien zich een gebeurtenis voordoet als bedoeld in lid 1 van dit artikel zijn respectievelijk (i) alle vorderingen van de kliniek op de patiënt uit hoofde van de betreffende overeenkomst(en) en (ii) alle vorderingen van de kliniek op de patiënt onmiddellijk en in het geheel opeisbaar en is de kliniek gerechtigd de dienstverlening te staken.

### **ARTIKEL 12: OVERMACHT**

1. Indien nakoming van datgene waartoe de patiënt krachtens de met de kliniek gesloten overeenkomst is gehouden niet mogelijk is en zulks te wijten is aan een niet toerekenbare niet-nakoming aan de zijde van de patiënt, en/of aan de zijde van de voor uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden of toeleveranciers, dan wel in het geval zich een andere gewichtige reden voordoet aan de zijde van de patiënt, is de patiënt gerechtigd de tussen partijen gesloten overeenkomst te ontbinden, dan wel de nakoming van diens verplichtingen jegens de kliniek gedurende een door hem te bepalen redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Indien een bovenbedoelde situatie intreedt wanneer reeds de overeenkomst ten dele is uitgevoerd, is de kliniek gehouden aan diens verplichtingen jegens de patiënt tot aan dat moment te voldoen.

2. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van niet toerekenbare niet-nakoming zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, staking en uitsluiting door werklieden of dreiging van deze e.d. omstandigheden; verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valuta verhoudingen; bedrijfsstoringen door brand, ongeval of andere voorvallen en natuurverschijnselen, een en ander onverschillig of de niet of niet-tijdige nakoming plaatsvindt bij de patiënt, diens toeleveranciers of derden die door hem voor de uitvoering van de verbintenis zijn ingeschakeld.

### **ARTIKEL 13: INTELLECTUELE EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN**

1. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde behoudt de kliniek zich de rechten en bevoegdheden voor die kliniek toekomen op grond van de Auteurswet.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ALPHA HAARKLINIEK**

2. Alle door de kliniek verstrekte stukken, zoals adviezen, overeenkomsten, schetsen, instructies, brochures enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de patiënt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van de kliniek worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

### **ARTIKEL 14: OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN**

1. Patiënten kunnen rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet dan na schriftelijke toestemming van de kliniek aan derden overdragen.

### **ARTIKEL 15: TOEPASSELIJK RECHT/BEVOEGDE RECHTER**

1. Op de tussen de patiënt en de kliniek gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De geschillen die uit de overeenkomst voortvloeien, zullen eveneens naar het Nederlands recht worden beslecht.

2. Alle geschillen zullen, voor zover niet anders door de wet dwingend voorgeschreven, bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank.

*Deze voorwaarden zijn opgesteld op 1 januari 2019 en geldig voor onbepaalde tijd.*

Alle rechten voorbehouden aan Alpha Kliniek B.V.