SkinSensible®
Cosmetic Dermatology Clinic

Algemene Voorwaarden
SkinSensible B.V.

Inhoudsopgave

DEEL 1: ALGEMEEN 3
Artikel 1 – Definities en begrippen 3
Artikel 2 – Toepasselijkheid 4
Artikel 3 – Totstandkoming van de behandelovereenkomst 4
Artikel 4 – Opzegging van de behandelovereenkomst 4

DEEL 2: VERPLICHTINGEN VAN DE KLINIEK 4
Artikel 5 – Informatie 4
Artikel 6 – Voorafgaande toestemming 5
Artikel 7 – Zorg 5
Artikel 8 – Incidenten 5
Artikel 9 – Dossier 5
Artikel 10 – Geheimhouding 6
Artikel 11 – Gegevens voor statistiek 6
Artikel 12 – Privacy 6
Artikel 13 – Zorgplicht voor eigendommen 6

DEEL 3: VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT 6
Artikel 14 – Informatie- en medewerkingsplicht 6
Artikel 15 – Betaling 6
Artikel 16 – Annuleringskosten 6

DEEL 4: AANSPRAKELIJKHEID 7
Artikel 17 – Aansprakelijkheid kliniek 7
Artikel 18 – Aansprakelijkheid cliënt 7

DEEL 5: KLACHTEN EN GESCHILLEN 7
Artikel 19 – Klachtenregeling 7
Artikel 20 – Geschillenregeling 7
Artikel 21 – Toepasselijk Recht 8

DEEL 6: AFWIJKINGEN VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN 8
Artikel 22 – Afwijkingen 8

DEEL 1: ALGEMEEN

Artikel 1 – Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Cliënt:
De natuurlijke persoon die een behandelovereenkomst sluit met de kliniek en op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben.

Hulpverlener:
BIG geregistreerd Medische Specialist, Arts of Huidtherapeut die werkzaam is in de kliniek en die in opdracht van de kliniek een behandelovereenkomst sluit met de cliënt.

Behandelovereenkomst:
De overeenkomst voor een geneeskundige behandeling waarbij de kliniek zich tegenover de cliënt verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.

Geneeskundige handelingen:
a. Alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem/haar van een ziekte te genezen, hem/haar voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn/haar gezondheidstoestand te beoordelen.
b. Andere verrichtingen dan de onder a genoemde waaronder verrichtingen voor cosmetische doeleinden, gedaan door een arts in die hoedanigheid en die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.
c. De verzorging in het kader van de verrichtingen onder a en b.
d. Het zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de verrichtingen onder a en b kunnen worden uitgevoerd.

Kliniek:
SkinSensible Cosmetic Dermatology Clinic gevestigd op Rapenburg 45 te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als SkinSensible B.V. onder KVK nummer 77321014.

Prijs:
De kosten van de behandeling zoals overeengekomen in de Behandelovereenkomst inclusief alle bijkomende kosten, gebaseerd op de prijslijst zoals gecommuniceerd op de website van de kliniek.

Incident:
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.

Klacht:
Een uiting van onvrede over een gedraging van de Kliniek en/of de voor deze werkzame personen jegens de individuele cliënt.

Klachtenfunctionaris:
Onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtconsult: www.klachtconsult.nl

Geschil:
Een door een klager bij de geschillencommissie aangebracht geschil met betrekking tot de wijze van klachtbehandeling door of vanwege de kliniek over diens zorg-of dienstverlening.

Geschillencommissie:
Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders: www.geschillencommissie-eza.nl

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de cliënt en de kliniek gesloten behandelovereenkomst.

Artikel 3 – Totstandkoming van de behandelovereenkomst

1. De behandelovereenkomst komt tot stand wanneer de cliënt aan de kliniek de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
2. Voor het aangaan van de behandelovereenkomst dient de cliënt de leeftijd van achttien jaar te hebben bereikt.
3. De cliënt is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem/haar aangegane behandelovereenkomst.
4. Vóór het sluiten van de behandelovereenkomst wordt de cliënt door de kliniek geïnformeerd over:
   a. de gehanteerde intakeprocedure
   b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling
   c. de alternatieven voor de behandeling
   d. de prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en wijze van betaling
   e. de tijdstip(pen) en de plaats van behandeling
   f. de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen
   g. de te nemen acties na het sluiten van de behandelovereenkomst
   h. als van toepassing: welke hulpverlener(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelovereenkomst zijn betrokken
   i. de informatie/instructies voor de cliënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling
   j. de instructies voor begeleiding, opvang, vervoer en bereikbaarheid
   k. de instructies voor de cliënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de cliënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de cliënt contact moet opnemen
   l. de bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden
   m. deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 – Opzegging van de behandelovereenkomst

1. Zowel de kliniek als de cliënt kunnen de behandelovereenkomst te allen tijde opzeggen.
2. Als de cliënt de behandelovereenkomst opzegt dan kunnen annuleringskosten van toe passing zijn conform Artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.

DEEL 2: VERPLICHTINGEN VAN DE KLINIEK

Artikel 5 – Informatie

1. De kliniek licht de cliënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en zijn gezondheids-toestand.
2. Op verzoek van de cliënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk verstrekt.
3. Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat de kliniek zich leiden door wat de cliënt redelijkerwijze dient te weten over:
   a. de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij/zij noodzakelijk acht en over de uit te voeren verrichtingen;
   b. de te verwachten gevolgen en risico's van het onderzoek of de behandeling voor de gezondheid van de cliënt;
   c. andere in aanmerking komende methoden van onderzoek of behandeling;
   d. de staat van gezondheid en de daarvoor te verwachten gevolgen van het onderzoek of de behandeling.
4. Als de cliënt 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 cliënt of anderen.

Artikel 6 – Voorafgaande toestemming

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelovereenkomst is toestemming van de cliënt vereist, wat 'Informed Consent' wordt genoemd. Dit wordt schriftelijk vastgelegd door ondertekening van de 'Behandelovereenkomst & Informed Consent'.
2. De kliniek legt tevens in het behandelplan schriftelijk vast voor welke specifieke verrichtingen en bijbehorende kosten de cliënt toestemming heeft gegeven en slaat deze op in het dossier.

Artikel 7 – Zorg

De kliniek neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem/haar rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de hulpverlener geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.

1. De kliniek maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen en andere medische hulpmiddelen, die zijn toegestaan voor medisch specialistische zorg. De informatie hierover moet traceerbaar worden geregistreerd.
2. De kliniek zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De kosten hiervan zijn voor rekening van de cliënt. De kliniek zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de cliënt bespreken.
3. Bij ontslag uit de kliniek vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij het verloop van de behandeling en de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven. In elk geval wordt een schriftelijk instructie meegegeven over de symptomen waarbij de cliënt contact moet opnemen met de kliniek.
4. Hulpverleners van de kliniek hebben ten aanzien van door hun behandelde cliënten een inspanningsverbintenis en geen resultaatverplichting. In goed overleg met de cliënt zal de hulpverlener zich maximaal inspannen om het gewenste resultaat te bereiken voor zover dat medisch haalbaar en verantwoord is.

Artikel 8 – Incidenten

1. De kliniek doet aan een cliënt onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de cliënt, die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de cliënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident. Daarbij licht de kliniek de cliënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.
2. Als onderdeel van het continu verbeterproces zal de kliniek alle incidenten structureel periodiek evalueren.

Artikel 9 – Dossier

1. De kliniek richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de cliënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de kliniek aantekening van de gegevens over de gezondheid van de cliënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken met zodanige gegevens op.
3. Onder meer worden vastgelegd:
   a. Toegediende en voorgeschreven medicatie;
   b. Als van toepassing de traceerbaarheid van medicatie en andere medische hulpmiddelen.
4. Op verzoek van de cliënt verstrekt de kliniek zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de cliënt.
5. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
6. Op verzoek van de cliënt voegt de kliniek een door de cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
7. De kliniek vernietigt de door hem/haar bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de cliënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en als vernietiging volgens de wet niet mag.
8. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de kliniek de bescheiden in het dossier gedurende 20 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

Artikel 10 – Geheimhouding

1. De kliniek verstrekt zonder de instemming van de cliënt geen gegevens aan derden.
2. Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de behandelovereenkomst als de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.

Artikel 11 – Gegevens voor statistiek en evaluatie

1. In afwijking van artikel 10 kunnen zonder toestemming van de cliënt gegevens voor statistiek op het gebied van de volksgezondheid en/of evaluatie van incidenten worden verstrekt.
2. De kliniek zal ervoor zorgdragen dat deze gegevens zodanig worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen wordt voorkomen.

Artikel 12 – Privacy

1. De kliniek hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de cliënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Zonder toestemming van de cliënt voert de kliniek geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de cliënt.
3. De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

Artikel 13 – Zorgplicht voor eigendommen

1. De kliniek treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen.
2. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van eigendommen te voorkomen.
3. De kliniek aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan of vermissing van eigendommen van de cliënt.

DEEL 3: VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

Artikel 14 – Informatie- en medewerkingsplicht

De cliënt 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 behandelovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs.

Artikel 15 – Betaling

1. De cliënt is de kliniek de overeengekomen prijs verschuldigd.
2. Bij alle behandelingen moet de factuur direct na de behandeling worden voldaan.
3. Indien de cliënt in aanmerking komt voor een bijdrage van een zorgverzekeraar, dan dient deze de gemaakte kosten achteraf zelf te declareren.

Artikel 16 – Annulering/Wijziging

1. Verhindering voor een consult gesprek dient uiterlijk 24 uur van tevoren te worden doorgegeven. Het consult wordt dan kosteloos verzet of geannuleerd.
2. Bij het annuleren van een consult binnen 24 uur voor de afspraak of bij een no-show behoudt de kliniek zich het recht voor om annuleringskosten van € 50,– in rekening te brengen.
3. Verhindering voor een behandeling dient uiterlijk 48 uur van tevoren te worden doorgegeven. De behandeling wordt dan kosteloos verzet of geannuleerd.
4. Bij het annuleren van een behandeling binnen 48 uur voor de afspraak of bij een no-show behoudt de kliniek zich het recht voor om annuleringskosten van € 100,– in rekening te brengen.

DEEL 4: AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 17 – Aansprakelijkheid kliniek

1. De kliniek is alleen aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de cliënt lijdt als rechtstreeks gevolg van een tekortkoming van de kliniek in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelovereenkomst.
2. De kliniek is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat is uitgegaan van door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. De kliniek is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade aan derden.
4. De aansprakelijkheid van de kliniek is in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar in een voorkomend geval uitkeert.
5. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van de kliniek beperkt tot het bedrag van de factuur.
6. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.

Artikel 18 – Aansprakelijkheid cliënt

1. De cliënt is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de kliniek lijdt als gevolg van een tekortkoming van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.
2. Als de cliënt aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem/haar niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid.

DEEL 5: KLACHTEN EN GESCHILLEN

Artikel 19 – Klachtenregeling

1. SkinSensible hanteert een op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gebaseerde regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. De klachtenregeling en het klachtenformulier zijn makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de SkinSensible. Indien gewenst ontvangt de cliënt hiervan een papieren versie.
3. Klachten over de uitvoering van de behandelovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de kliniek nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
4. SkinSensible streeft ernaar klachten in eerste instantie zoveel mogelijk op te lossen in onderling overleg tussen cliënt en de betrokken hulpverlener.
5. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de Wkkgz bedoelde onafhankelijke 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. Hiertoe werkt SkinSensible samen met Klachtconsult: www.klachtconsult.nl
6. Ingediende klachten worden afgehandeld binnen uiterlijk 6 weken gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de kliniek per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten, met een maximum van verlenging met vier weken.
7. Als de klacht niet door de klachtenfunctionaris kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 20 – Geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de kliniek anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelovereenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de kliniek schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders: www.geschillencommissie-eza.nl
2. De cliënt en de kliniek kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de kliniek en die voldoet aan de wettelijke eisen. De kliniek kan alleen na toestemming van de cliënt hiertoe besluiten.

3. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van cliënten/consumenten.
4. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn/haar klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 19 bij de kliniek heeft ingediend en behandeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris (KlachtConsult) is afgerond.
5. Een geschil dient binnen 1 jaar na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
6. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000,–.
7. Wanneer de cliënt 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 cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De kliniek dient daarbij aan te kondigen dat als de cliënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
8. De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de kliniek. Indien gewenst ontvangt de cliënt hiervan een papieren versie.
9. Geschillen moeten ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZA) of aan de Nederlandse rechter.

Artikel 21 – Toepasselijk recht

Op alle activiteiten en overeenkomsten van SkinSensible B.V. is het Nederlands recht van toepassing.

DEEL 6: AFWIJKINGEN VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 22 – Afwijkingen

1. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts met toestemming van de cliënt worden overeengekomen en zijn slechts toegestaan voor zover zij in het voordeel van de cliënt zijn.
2. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de kliniek en de cliënt worden vastgelegd. De kliniek draagt zorgt voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de cliënt een afschrift daarvan.

Bronvermelding:
De Algemene Voorwaarden van SkinSensible BV zijn gebaseerd op Algemene Consumentenvoorwaarden van de Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) welke tot stand zijn gekomen in samenwerking met de Consumentenbond.

SKILLED • SAFE • SUBTLE

SkinSensible®
Cosmetic Dermatology Clinic

SkinSensible
Rapenburg 45
1011 TV Amsterdam

06 42 02 88 49
info@skinsensible.nl
www.skinsensible.nl