

# Algemene *voorwaarden*

voor u en voor ons



**Kijk uit.**  
Jezelf mooier maken  
kan lelijk uitpakken.

## ARTIKEL 1 – Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

### **Kliniek:**

Een rechtspersoon verantwoordelijk voor medisch en of specialistische zorg. In opdracht van de kliniek worden haartransplantatie en/of cosmetische handelingen verricht. In opdracht van de kliniek of de daaraan gelieerde BV is minimaal 1 medisch specialisten werkzaam. Daar waar in deze tekst de wettelijke term zorgaanbieder wordt gebruikt kan dit als de kliniek worden gelezen.

### **Onderneming:**

Statutaire handelsnaam: Medische & Esthetische Klinieken B.V. ten deze handelend onder het naam Gold City Clinics in deze domicilie te hebben gekozen voor de plaats Capelle aan den IJssel waar adres houdende aan de Rhijnspoor 255 | 2901 LB ten deze aan te merken als de, **“zorgaanbieder” te lezen al ‘kliniek’**

### **Hulpverlener**

De natuurlijke persoon die werkzaam is in de kliniek en die in opdracht van de kliniek een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever; Ten deze aan merken als, **“de hulpverlener;”**

### **Opdrachtgever:**

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

### **Patiënt:**

De natuurlijke persoon op wie de geneeskundige of cosmetische handelingen rechtstreeks betrekking hebben. Daar waar patiënt vermeld staat kan ook als cliënt gelezen worden. Ten deze aan te merken als, **“cliënt”**

### **Behandelingsovereenkomst:**

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

#### **Cosmetische handelingen: a.**

alle cosmetische verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad/advies, die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt en de behandeling met als doel hem van meer haar te kunnen voorzien en hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen;

b.

andere verrichtingen dan de onder a genoemde waaronder verrichtingen voor cosmetische doeleinden, gedaan door een arts of onder dienst supervisering de assistenten in die hoedanigheid en die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt;

c.

de verpleging en 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;

e.

geen geneeskundige handelingen als bedoeld onder a zijn handelingen:

**Prijs:**

De kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten.

**Incident (uitvoeringsbesluit art 1.1 wkgz):**

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.

**Geschil (artikel 1 uitvoeringsregeling):**

Geschil over een gedraging van een kliniek jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, een vertegenwoordiger van een cliënt, een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd dan wel, voor zover een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt, door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen. De geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl/>

**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.

## 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

1.

De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de kliniek de opdracht verstrekt tot het verrichten van cosmetische handelingen.

2.

Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van 18 jaar en maximaal 66 jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de patiënt.

3.

De opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.

4.

Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de patiënt door de kliniek geïnformeerd over:

a.

De gehanteerde intakeprocedure (invullen van de medische vragenlijst en het stellen van een anamnese)

b.

De (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling (aantal Grafts en de verschillende behandelingen)  
\*

c.

Alternatieven voor de behandeling

d.

De prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van tijdstip(pen) 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 behandelingsovereenkomst



(VERVOLG)

## ARTIKEL 3 – Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

h.  
Als van toepassing: welke hulpverlener(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken

1.  
De informatie/instructies voor de patiënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling\*

2.  
De instructies voor begeleiding, overnachting, vervoer en bereikbaarheid\*

3.  
De instructies voor de patiënt voor en na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de patiënt contact moet opnemen\*

1.  
De bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden\*

m.  
Deze Algemene Voorwaarden\*.  
De met \* gemerkte onderwerpen dienen schriftelijk aan de opdrachtgever en/of de patiënt meegegeven te worden.

n  
Bij de intake is de opdrachtgever verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven. Is dit niet mogelijk, dan zal de kliniek de huisarts van de patiënt als zodanig beschouwen.

## ARTIKEL 4 – Opzegging van de behandelingsovereenkomst

1.  
De kliniek kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.

2.  
Als de kliniek de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de behandeling niet kan worden uitgesteld, moet de hulpverlener zorgen voor adequate vervanging.

3.  
De opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen.  
Als de opdrachtgever de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan de hulpverlener alleen de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt, zoals de kosten van de huur van operatie- of behandelruimte en ingehuurd personeel met een minimumbedrag van € 1200,00 tot maximum € 2500,00.

4.  
De hulpverlener zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.



## VERPLICHTINGEN VAN DE KLINIEK

### ARTIKEL 5 – Informatie

1.

De kliniek licht de patiënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de ontwikkelingen over, van, voor het onderzoek, de behandeling en zijn gezondheidstoestand.

2.

Op verzoek van de patiënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk en/of digitaal via een beveiligde verbinding verstrekt.

3.

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:

a.

De aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij 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 patiënt;

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.

De in het eerste lid bedoelde inlichtingen hoeven niet aan de patiënt te worden verstrekt als het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de patiënt zou opleveren. De kliniek mag van deze bevoegdheid slechts gebruik maken nadat hij daarover een andere dan de direct betrokken hulpverlener daarover heeft geraadpleegd.

5.

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.

6.

De inlichtingen worden alsnog verstrekt aan de patiënt zodra het in het vierde lid bedoelde nadeel niet meer te verwachten is.

7.

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 patiënt of anderen.



## ARTIKEL 6 – Toe stemming

1.

Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de patiënt vereist.

2.

Als de patiënt dat verzoekt, legt de kliniek schriftelijk en/of digitaal deze vast voor welke te verrichtingen behandeling(en) de patiënt toestemming heeft gegeven en verstrekt hij de patiënt een afschrift daarvan.

3.

Als de patiënt jonger is dan 19 jaar is niet zijn toestemming vereist maar de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd.

## ARTIKEL 7 – Zorg

1.

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 voortvloeit uit de voor de hulpverlener geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.

2.

De kliniek maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn toegestaan voor medisch specialistische zorg. De informatie over het implantaat moet traceerbaar worden geregistreerd.

3.

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.

5.

Bij ontslag uit de kliniek vindt een gesprek plaats tussen de patiënt 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 schriftelijk meegegeven een instructie over de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen met de kliniek.



## ARTIKEL 8 – Incident

De zorgaanbieder doet aan een cliënt, en ook een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden 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 zorgaanbieder de cliënt in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.

## ARTIKEL 9 – Dossier

1.

De kliniek richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt. Dit wordt gedaan in een beveiligde omgeving van Clinicminds waarin alleen geautoriseerde personen bij kunnen.

2.

Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de kliniek aantekening van de gegevens over de gezondheid van de patiënt 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, implantaten en andere medische hulpmiddelen.

4.

Op schriftelijk verzoek van de patiënt waarnaast een geldig identiteitsbewijs is bijgevoegd ter verificatie wordt het dossier verstrekt door de kliniek en zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de patiënt indien hier noodzakelijkerwijze reden voor bestaat. Mede door de AVG worden dossiers niet zomaar verstrekt maar altijd wel voor inzage getoond in de kliniek op schriftelijk verzoek.

5.

Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.





(VERVOLG)

## ARTIKEL 9 – Dossier

6.

Op verzoek van de patiënt voegt de kliniek een door de patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.

7.

De kliniek vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de patiënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt 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 15 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 patiënt geen gegevens aan derden, met uitzondering van de gevallen bedoeld in het vierde en vijfde lid van artikel 5 van deze voorwaarden.

2.

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.

3.

Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet:

a.

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;

b.

De ouders die het gezag over de patiënt uitoefenen of zijn voogd, indien van hen toestemming is vereist als bedoeld in het derde en vierde lid van artikel 6, voor zover de verstrekking van gegevens en inzage niet in strijd komt met de zorg die een goed hulpverlener in acht moet nemen.



## ARTIKEL 11 Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek

1.

In afwijking van het vorige artikel kunnen zonder toestemming van de patiënt voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid aan een ander desgevraagd gegevens of inzage in de bescheiden worden verstrekt als:

a.

Het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van Het onderzoek is voorzien in zulke waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de patiënt niet onevenredig wordt geschaad, of het vragen van toestemming, Gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de kliniek ervoor zorg heeft gedragen dat de gegevens zo worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen wordt voorkomen.

2.

De in het vorige lid bedoelde verstrekking van gegevens of inzage in de bescheiden is alleen mogelijk als:

a.

Het onderzoek een algemeen belang dient en niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd,

b

Voor zover de patiënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking of inzage.

3.

Van een verstrekking van gegevens of inzage als bedoeld in dit artikel wordt door de kliniek aantekening gemaakt in het dossier.

## ARTIKEL 12 – Privacy

1.

De kliniek hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de patiënt ter beschikking wordt gesteld.

2.

Zonder toestemming van de patiënt voert de kliniek geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de patiënt.

3.

De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet:

a. Degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;

b. De ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een patiënt jonger dan 18 jaar (artikel 6 lid 3 en 4)



## ARTIKEL 13 – Zorgplicht voor eigendommen

1.

De kliniek heeft maatregelen genomen om die redelijkerwijs mogelijk maakt om schade aan of vermissing van de eigendommen van de patiënt te voorkomen. Aan elke patiënt wordt aangeboden om gebruik te maken van de lockers in de was kamer. De kliniek informeert elke patiënt over deze maatregel bij binnenkomst aan de receptie in de kliniek. De kliniek kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor vermissing of diefstal. Het blijft ten alle tijden eigen verantwoordelijkheid van patiënt. De patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

### VERPLICHTINGEN VAN PATIËNT EN OPDRACHTGEVER

## ARTIKEL 14 – Informatie- en medewerking plicht

De patiënt geeft de kliniek, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten en volledig de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft.

Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs en het laten registreren van zijn of haar BSN-nummer.

## ARTIKEL 15 – Betaling

1.

De opdrachtgever is de kliniek de overeengekomen prijs verschuldigd.

2.

De kliniek mag van de opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling tot 50% vragen. Minimale aanbetaling bedraagt altijd € 499,00, die in credit zal worden gebracht op het nog te betalen totaalbedrag.

3.

De volledige prijs dient 14 dagen voor aanvang van de behandeling aan de kliniek te zijn voldaan tenzij anders is afgesproken.

4.

Betalingen kunnen worden verricht per bancaire overschrijving, contante betaling maximaal €3000,- en of per pin. Bij betaling met een creditcard is de opdrachtgever 3% extra toeslag verschuldigd. Indien creditering plaatsvindt vindt deze plaats op de wijze zoals deze door de opdrachtgever aan de kliniek is voldaan. Uitzonderingen zijn contant betalingen deze worden met bancaire overschrijving terugbetaald. Bij een creditatie wordt de betaling door de kliniek alleen en enkel terugbetaald op een rekening die ten naam gesteld staat van de opdrachtgever, Terugbetaal termijn is maximaal 30 dagen.



## **AANSPRAKELIJKHEID ARTIKEL 16 – Aansprakelijkheid kliniek**

1.

De kliniek is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de kliniek in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.

2.

Als de patiënt 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. Tot een maximumbedrag zoals de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de kliniek deze heeft vastgesteld. U kunt een opvraag doen bij de kliniek naar de voorwaarden van de polis waar de kliniek voor is verzekerd.

3.

Als ten behoeve van de uitvoering van de behandelingsovereenkomst verrichtingen worden verricht in een kliniek die geen partij is bij deze overeenkomst, is deze kliniek voor een tekortkoming medeaansprakelijk alsof zij zelf partij is bij de behandelingsovereenkomst. Het vorige artikel is van overeenkomstige toepassing.

## **ARTIKEL 17 – Aansprakelijkheid opdrachtgever**

1.

De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de kliniek lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.

2.

Als de opdrachtgever aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de patiënt 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.



## GESCHILLENBESLECHTING

### ARTIKEL 18 – Klachten regeling

1.

De kliniek hanteert een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. Voor meer informatie over, van, voor de procedure tot een klachtenregeling verwijzen wij u naar onze website [www.goldcityclinics.nl/klachten/](http://www.goldcityclinics.nl/klachten/)

2.

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 en is ondergebracht bij een onafhankelijke instelling de geschillencommissie

3.

De klachtenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie. De zorgaanbieder zorgt daarnaast voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en klachtenfunctionaris op de website en / of in de wachtkamer.

4.

Klachten over de uitvoering van de behandelovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgaanbieder nadat opdrachtgever en/ of patiënt de gebreken heeft geconstateerd.

5.

Bij de klachtenfunctionaris ingediende klachten worden afgehandeld uiterlijk binnen 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 8 weken.

6.

Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling zoals bedoeld in artikel 18 lid 2.



## ARTIKEL 19 – Toepasselijk recht en Geschillenregeling

1.

Geschillen tussen de opdrachtgever en / of de patiënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de opdrachtgever en / of patiënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de aangesloten “DE Geschillencommissie”. <https://www.degeschillencommissie.nl/>

2.

De Kliniek is aangesloten bij DE geschillencommissie welke als een erkende onafhankelijke geschillencommissie optreedt voor zowel de kliniek als de patiënt.

3.

De patiënt en de zorgaanbieder kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de zorgaanbieder en die voldoet aan de wettelijke eisen. De zorgaanbieder kan alleen na toestemming van de patiënt hiertoe besluiten.

4.

De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van patiënten/ consumenten.

5.

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever of patiënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij de kliniek heeft ingediend.

6.

Een geschil dient binnen 6 maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

7.

De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van maximaal ten hoogste € 2.500. of de kliniek in de gelegenheid stellen om de schade aan patiënt binnen een redelijke termijn te herstellen waaraan de patiënt dient mee te werken.

8.

Wanneer de opdrachtgever of patiënt 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.

9.

De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie. Daarnaast zorgt de zorgaanbieder voor voldoende verwijzing naar de geschillenregeling op de website, in de wachtkamer etc.



## ARTIKEL 20 – Afwijking

1.

Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts met toestemming van de opdrachtgever worden overeengekomen en zijn slechts toegestaan voor zover zij in het voordeel van de opdrachtgever of de patiënt zijn.

2.

Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de kliniek en de opdrachtgever worden vastgelegd. De kliniek draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de patiënt een afschrift daarvan.

Op onze algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.

Alle eventuele voortvloeiende geschillen verstand houdende met de kliniek zal worden voorgelegd aan de rechter welke woonplaats kiest van de kliniek ter behandeling van het geschil.

### **Namens de bestuursleden en functionarissen van**

Gold City Clinics handelt onder de naam van Medische & Esthetische Klinieken B.V.

