

## Algemene Voorwaarden

**Geldend per 1 februari 2023**

Besnijdenis Kliniek Europa, statutair gevestigd te 's-Hertogenbosch, hierna te noemen Kliniek, hanteert de navolgende Algemene Voorwaarden.

### Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden, hierna te noemen Voorwaarden, worden de hierna genoemde termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. Kliniek: [www.besnijdenis.eu](http://www.besnijdenis.eu); handelsnamen **Besnijdenis Kliniek Europa**
2. Cliënt: degene(n) die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit(en) met de Kliniek.
3. Diensten: alle door Kliniek te leveren behandelingen zoals circumcisies en vasectomie behandelingen, vrijblijvende consulten en second opinion/ na controles.
4. Patiënt: de te diagnosticeren of te behandelen persoon of individu, bij wie uit hoofde van een opdracht van een Cliënt een diagnostisch onderzoek en/of behandeling wordt verricht.
5. De overeenkomst die aangegaan wordt met te diagnosticeren of te behandelen personen is een behandelingsovereenkomst in de zin van de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst.

### Artikel 2 – Algemeen

1. Voor de uitvoering van de dienstverlening betreft Kliniek derden, welke hij heeft geselecteerd en gecontracteerd.
2. De onderhavige Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Cliënt, voor de uitvoering waarvan door Kliniek derden dienen te worden betrokken.
3. De onderhavige Voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte en overeenkomst tussen Kliniek en Cliënt. Hiervan kan slechts afgeweken worden na schriftelijke overeenstemming.
4. Eventuele afwijkingen van deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk overeen zijn gekomen.
5. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Indien een of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van toepassing. Kliniek en Cliënt zullen dan in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
7. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.

8. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Voorwaarden is geregeld, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Voorwaarden.

### **Artikel 3 – Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst**

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de Cliënt aan de Kliniek de opdracht verstrekt tot het verrichten van Diensten.
2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de Cliënt de leeftijd van 16 jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de Patiënt. Voor Cliënten jonger dan 16 jaar dienen beide ouders de behandelovereenkomst, informed consent te tekenen.
3. De Cliënt is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.
4. Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de Cliënt en/of de Patiënt door de Kliniek geïnformeerd over:
  - a. de gehanteerde intakeprocedure;
  - b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling\*;
  - c. alternatieven voor de behandeling;
  - d. de prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en tijdstip(pen) en wijze van betaling\*;
  - e. het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling;
  - f. de bedenktijd van 1 week, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
  - g. de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
  - h. als van toepassing: welke Kliniek feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst 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 en/of de Patiënt 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\*;De met \* gemerkte onderwerpen dienen schriftelijk aan de Cliënt en/of de Patiënt kenbaar gemaakt te worden.
5. Bij de intake is de Cliënt verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven.
6. De Cliënt geeft de bevoegde medewerker, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs. Elke Cliënt en/of de Patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van Kliniek te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs met burger servicenummer. Kan een Cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is Kliniek gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten.
7. De Cliënt geeft de bevoegde medewerker, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het aanleveren van juiste en volledige informatie met betrekking tot het (ouderlijk) gezag en voogdij van Patiënt.

#### Artikel 4 – Verplichtingen van de Kliniek

1. De Kliniek neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed Kliniek in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de Kliniek geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.
2. De Kliniek maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen en andere medische hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.
3. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid voldoet de Kliniek bij de totstandkoming en de uitvoering van de behandelingsovereenkomst aan de richtlijnen en normen opgenomen in de Kwaliteitswet Zorginstellingen. Daar waar de toetsingscriteria afwijken van deze Algemene Voorwaarden prevaleren deze Algemene Voorwaarden.
4. De Kliniek zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige Kliniek voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De Kliniek zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de Cliënt bespreken.
5. Bij ontslag uit de kliniek vindt een ontslaggesprek plaats tussen de Cliënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij 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 nazorg brochure over de symptomen waarbij de Cliënt contact moet opnemen met de Kliniek.
6. De Kliniek richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de Cliënt.
7. 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.
8. Onder meer worden vastgelegd:
  - a. Toegediende en voorgeschreven medicatie;
  - b. Als van toepassing de traceerbaarheid van medicatie en andere medische hulpmiddelen.
9. Op verzoek van de Cliënt verstrekt de Kliniek zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de Cliënt.
10. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
11. 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.
12. De Kliniek vernietigt de door hem 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.
13. 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 Kliniek voortvloeit.

## **Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst**

1. Kliniek behoudt zich het recht de overeengekomen te verlenen Diensten door een andere bevoegde specialist dan in eerste instantie voorgesteld uit te laten uitvoeren. Kliniek hoeft daarvoor geen toestemming van Cliënt te verkrijgen.
2. Voor alle overeengekomen te verlenen Diensten geldt een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis.
3. Kliniek heeft een inspanningsverbintenis om de overeengekomen opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Garantie op de resultaten of op een ongestoord verloop kan Kliniek nimmer geven. Mogelijke gevolgen (complicaties) kunnen altijd optreden. Absolute symmetrie bij dubbelzijdige operaties en/of behandelingen is niet te garanderen. Soms is het noodzakelijk om een aanvullende operatie en/of behandeling uit te voeren voor het verkrijgen van een goed eindresultaat. Deze aanvullende operatie en/of behandeling kan extra kosten met zich meebrengen. Deze kosten bedragen 10% van de overeengekomen vergoeding.
4. De Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Kliniek aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de Kliniek worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft Kliniek het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Cliënt in rekening te brengen.
5. De Cliënt moet de adviezen van de bevoegde medewerker binnen redelijke grenzen opvolgen.
6. Kliniek is niet aansprakelijk voor de schade, in welke vorm dan ook, ontstaan ten gevolge van door Cliënt onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Kliniek kenbaar behoorde te zijn.
7. De Cliënt die niet tevens Patiënt is, is gehouden de opslag en het gebruik van de door Kliniek vervaardigde rapporten ten genoegen van Patiënt zodanig te doen zijn, dat deze in overeenstemming zijn met de op enig moment toepasselijke voorschriften van overheidswege.
8. Indien door medische of andere omstandigheden welke niet toerekenbaar zijn aan Kliniek een geplande opdracht, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet kan worden uitgevoerd, is de Cliënt toch de daaraan verbonden kosten aan Kliniek verschuldigd.

## **Artikel 6 – Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst wijzigen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd en/of aangevuld, dan kan het tijdstip van realisatie worden beïnvloed. Kliniek zal de Cliënt zo spoedig mogelijk van een eventuele verandering van het tijdstip van realisatie op de hoogte brengen.
3. Indien de wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen hebben, zal de Kliniek de Cliënt hierover tevoren inlichten.

4. Wijziging van de overeenkomst vanwege gronden genoemd in lid 1, 2 en 3 gebeurt in overleg met de Cliënt. Kliniek bevestigt zodanige wijziging van de overeenkomst.
5. Kliniek is gerechtigd om de overeenkomst te wijzigen overeenkomstig wetswijzigingen en/of door de overheid anderszins opgelegde verplichtingen die betrekking hebben op de in de overeenkomst overeengekomen opdracht.
6. De kosten voortvloeiende uit zodanige door de wet, de overheid of enig andere bevoegde instantie voorgeschreven wijziging van de overeenkomst zijn voor rekening van de Cliënt.

## **Artikel 7 – Nakoming van de overeenkomst, opschorting en ontbinding**

1. De overeengekomen te verlenen Diensten worden geacht te zijn geschorst, zodra en zolang de Cliënt in gebreke is met de betaling van enig verschuldigd bedrag, met de continue verstrekking van up-to-date gegevens, dan wel zolang de Kliniek door overmacht verhinderd is om aan haar verplichtingen te voldoen, zonder dat de Cliënt uit dien hoofde enig recht op vergoeding van schade, kosten en/of rente kan doen gelden.
2. Overschrijding van de overeengekomen termijn waarbinnen Kliniek de overeengekomen diensten moet hebben verricht, zal Cliënt, indien er sprake is van overmacht en/of in geval uitdrukkelijk anders is overeengekomen, nimmer recht geven op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting.
3. Kliniek is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien:
  - a. De Cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. Na het sluiten van de overeenkomst Kliniek ter kennis genomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Cliënt de verplichtingen niet of niet volledig zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Cliënt de verplichtingen niet of slechts gedeeltelijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - c. Cliënt bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende nakomt.
  - d. Cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens Kliniek of haar medewerkers of de aldaar werkzame vrijwilligers en/of jegens medecliënten.
4. Voorts is de Kliniek bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid en billijkheid niet mag worden verwacht.
5. Indien de overeenkomst wordt ontbonden door Cliënt, zijn de vorderingen van Kliniek op de Cliënt onmiddellijk opeisbaar, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Kliniek de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit wet en overeenkomst. Kliniek is op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade

en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

7. Kliniek behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 8 – Honorarium, tarieven en tariefaanpassingen**

1. De tarieven voor de dienstverlening door Kliniek worden aan Cliënt bekend gemaakt via de website of met een mondelinge dan wel schriftelijke opdrachtbevestiging.
2. Alle tarieven zijn inclusief heffingen die van overheidswege worden opgelegd, exclusief bijkomende (on)kosten, voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Indien na het tot stand komen van de overeenkomst één of meerdere kostprijsfactoren een verhoging ondergaan – ook indien dat geschiedt ingevolge voorzienbare omstandigheden – behoudt Kliniek zicht het recht voor de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen onder opgave van grondslag en berekeningswijze.
4. De Kliniek mag het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst en dat niet toerekenbaar is aan de Kliniek, dat in redelijkheid niet van Kliniek mag worden verwacht dat hij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
5. Kliniek bevestigt de tariefswijziging of verhoging als bedoeld in lid 3 en 4 van dit artikel onverwijld middels een schriftelijke mededeling aan Cliënt, met vermelding van de omvang en de datum waarop de wijziging respectievelijk verhoging is ingegaan of zal ingaan.

### **Artikel 9 – Betaling**

1. De betaling voor de geleverde Diensten en/of producten wordt als volgt voldaan: Bij de injectables en fillers (rimpelbehandelingen) moet de factuur voor of direct na de behandeling worden voldaan.
2. Bij de overige chirurgische behandelingen dient uiterlijk een week op voorhand een aanbetaling overgemaakt te worden. De Cliënt is gehouden deze aanbetaling binnen 7 dagen na dagtekening te voldoen. Het resterende bedrag wordt met pin of contant op de dag van de behandeling, voorafgaand aan de behandeling voldaan, of uiterlijk 1 week voor de behandeling d.m.v. overschrijving op de rekening van Kliniek. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Pas nadat aanbetaling conform het vorige lid is ontvangen zal tot daadwerkelijke behandeling worden overgegaan.
4. Eventuele bijdrage vanuit de zorgverzekeraars in de behandeling dient Cliënt zelf terug te vragen. Kliniek is nimmer verantwoordelijk voor de eventuele bijdrage vanuit de zorgverzekeraars aan de Cliënt.
5. Kliniek heeft zowel voor het begin van de behandeling als tussentijds het recht om de uitvoering van de behandeling op te schorten, tot het moment dat Cliënt de verschuldigde vooruitbetaling aan Kliniek heeft gedaan. Uitzonderingen zijn de niet medische behandelingen als bijvoorbeeld; injectables, huidverzorging, e.d. Deze behandelingen worden per keer direct na de behandeling betaald.

6. Een aanbetaling wordt in geen geval geretourneerd. De Cliënt en/ of Patiënt behoudt de mogelijkheid tot behandeling.
7. Betaling van overige facturen aan Kliniek dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Kliniek aan te geven wijze.
8. In geval van niet tijdige betaling worden alle betalingsverplichtingen van de Cliënt onmiddellijk opeisbaar. In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering, beslag of surseance van betaling van de Cliënt zijn de vorderingen van Kliniek onmiddellijk opeisbaar.
9. Indien de Cliënt niet aan zijn verplichtingen voldoet binnen de overeengekomen termijn, is hij van rechtswege zonder dat enige voorafgaande sommatie of ingebrekestelling zal zijn vereist, in gebreke. De Cliënt kan geen beroep doen op verrekening. Voor iedere dag, maand of gedeelte van een maand waarin de Cliënt met de betaling van de factuur in gebreke is, wordt het factuurbedrag van rechtswege verhoogd met de contractuele rente van 1% per maand (12% per jaar), tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Cliënt in gebreke is tot het moment dat het volledige bedrag is voldaan.
10. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Kliniek maakt in het kader van de incasso van een vordering op de Cliënt, voortvloeiend uit niet-nakoming van de verplichtingen van de Cliënt, zijn voor rekening van de Cliënt. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% over het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 225,-. Het staat Kliniek vrij de werkelijke buitengerechtelijke kosten te vorderen. Het is Cliënt niet toegestaan de betaling op te schorten.
11. Ingeval van gerechtelijke interventie komen naast de buitengerechtelijke kosten tevens de geliquideerde proceskosten voor rekening van de Cliënt. Voor zover Kliniek gehouden is tot betaling van omzetbelasting over de invorderingskosten, worden vermelde invorderingskosten daarmee verhoogd.
12. Indien de Cliënt in verzuim is met de betaling van de factuur, heeft de Kliniek het recht, onverminderd wat in de vorige leden is bepaald, verdere uitvoering van de werkzaamheden te staken dan wel op te schorten. Tevens heeft Kliniek het recht de overeenkomst bij genoemd verzuim zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden en volledige (schade)vergoeding te eisen voor de door de toerekenbare tekortkoming door Cliënt, aan Kliniek veroorzaakte schade. Hieronder zijn ook begrepen de nog te verrichten uitgaven, diensten, gederfde en nog te derven inkomsten uit hoofde van de overeenkomst.
13. Indien de Cliënt bezwaren heeft tegen (welk onderdeel dan ook van) de factuur, dan is hij verplicht dit schriftelijk en gespecificeerd aan Kliniek bekend te maken binnen 5 werkdagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan het recht van bezwaar komt te vervallen. Een aan Kliniek aangegeven bezwaar geeft geen recht op opschorting van de betalingsverplichting. Bij gebleken gegrondheid van het bezwaar zal Kliniek onverwijld een creditering doen plaatsvinden.

14. De Cliënt blijft te allen tijde (hoofdelijk) aansprakelijk voor de nakoming van alle uit deze overeenkomst voortvloeiende (betalings)verplichtingen.

15. Betalingen door of vanwege de Cliënt strekken achtereenvolgens ter voldoening van de door hem verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, de gerechtelijke kosten, de door hem verschuldigde renten en daarna in volgorde van ouderdom de openstaande hoofdsommen, ongeacht andersluidende aanwijzing van Cliënt.

16. Kosten van derden kunnen bij ontvangst van facturen onmiddellijk worden doorbelast indien niet uitdrukkelijk overeen is gekomen dat deze inbegrepen zijn in de overeengekomen vergoeding.

### **Artikel 10 – Verzuim**

In deze alinea wordt onder verzuim verstaan: annuleren, niet verschijnen of langer dan 45 minuten te laat komen.

1. Afspraken die 72 uur of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd door Cliënt, of zonder dat de Cliënt en/of Patiënt verschijnt niet worden afgezegd, zullen bij de Cliënt in rekening worden gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt de administratie van Kliniek tot het volledige bewijs dat de bewuste afspraak is gemaakt.

2. Bij verzuim op alle chirurgische behandelingen geldt dat het volledige bedrag in rekening wordt gebracht.

3. Indien Cliënt en/of Patiënt ziek is dan dient dit door Kliniek vastgesteld te worden. Cliënt en/of Patiënt behoudt in dat geval de mogelijkheid op een nieuwe afspraak. Bij ziekteverzuim op alle chirurgische behandelingen waarbij Cliënt en/of Patiënt zich niet voor of tijdens de afspraak aandient bij de bevoegde hulverlener van Kliniek ter vaststelling van ziekte geldt dat het volledige bedrag in rekening wordt gebracht.

3. Bij verzuim van een laser-, injectables- of huidverbeteringbehandeling wordt een bedrag van 50% van het daarvoor geldende tarief in rekening gebracht.

4. Bij consultafspraken die 24 uur of korter voor de betreffende afspraak worden geannuleerd of wanneer de Cliënt niet op de geplande afspraak verschijnt, zullen bij de Cliënt kosten, à 45 euro, in rekening worden gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt de administratie van Kliniek tot het volledige bewijs dat de bewuste consultafpraak is gemaakt.

5. Bij verzuim van Cliënt, die een via een voucher of coupon recht op een behandelovereenkomst heeft verkregen, vervalt het recht op behandeling zonder enig restitutie van de kosten voor het verkrijgen van de voucher of coupon.

### **Artikel 11 – Klachten**

1. De Kliniek beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure op de website en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Kliniek nadat de Cliënt en/of Patiënt de gebreken heeft geconstateerd.



3. Bij de Kliniek ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. 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.
4. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de klachtenregeling.

### **Artikel 12 – Toepasselijk recht en klachtenregeling**

1. Geschillen tussen de Cliënt en/of de Patiënt enerzijds en de Kliniek anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de Cliënt en/of de Patiënt als door de Kliniek schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Klachtenfunctionaris: Besnijdenis Kliniek Europa, t.a.v. klachtenfunctionaris, De Bloemendaal 6A, 5221 EC 's-Hertogenbosch.
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de klachtencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 25.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de klachtencommissie slechts in behandeling genomen, als de Cliënt en/of de Patiënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 11 bij de Kliniek heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen de termijn van de oorspronkelijke resultaatsplanning conform de behandelingsovereenkomst ervan bij de klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de Cliënt en/of de Patiënt een geschil voorlegt aan de klachtencommissie, is de Kliniek aan deze keuze gebonden. Als de Kliniek een geschil aan de klachtencommissie 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 en/of de Patiënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De klachtencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde klachtencommissie of aan de rechter.

### **Artikel 13 – Aansprakelijkheid**

1. Indien Kliniek aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot wat in deze bepaling is geregeld.
2. Kliniek is slechts aansprakelijk voor lichamelijke en/of materiële schade, welke rechtstreeks is ontstaan bij de uitvoering van de overeengekomen Diensten en welke schade rechtstreeks het gevolg is van een aan Kliniek toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
3. Kliniek is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Kliniek is uitgegaan van door of namens de Cliënt en/of de Patiënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

4. Kliniek is niet aansprakelijk voor schade jegens derden. Cliënt wordt bij het sluiten van een overeenkomst met Kliniek steeds geacht Kliniek hiervoor te vrijwaren.
5. Kliniek is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. De Cliënt is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de Kliniek lijdt als gevolg van een tekortkoming van de Cliënt of van de Patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
7. Als de Cliënt aantoonbaar 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.
8. Kliniek is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing van de eigendommen van de Cliënt en/of Patiënt. De Cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.
9. De aansprakelijkheid van Kliniek, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door verzekeraar gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Kliniek beperkt tot het bedrag van de factuur.
10. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen een half jaar nadat de eindcontrole van de behandeling door de bevoegde medewerker heeft plaatsgevonden.
10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Kliniek en de door Kliniek bij de uitvoering van een opdracht betrokken derden, één jaar.

#### **Artikel 14 – Overmacht**

1. Kliniek is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Cliënt indien hij daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. In geval van overmacht is Kliniek niet aansprakelijk voor enig daaruit voortvloeiende schade.
3. Onder overmacht wordt verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Kliniek geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Kliniek niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Hieronder vallen onder andere:
  - a. stakingen in andere bedrijven of in Kliniek;
  - b. een onvoorzienbaar tekort aan medewerkers;
  - c. ziekte in het medisch team;
  - d. vertrek van een behandelaar, arts of specialist;
  - e. een algemeen gebrek aan de benodigde (grond)stoffen en/of andere benodigde zaken of diensten die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht;
  - f. niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden, waarvan Kliniek afhankelijk is;
  - g. algemene vervoersproblemen en/of het uitvallen of wijzigen van vluchten.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan vier weken is ieder van de partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van de schade aan de andere partij.

5. Voor zover Kliniek ten tijde van het intreden van de overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandig waarde toekomt, is Kliniek gerechtigd om reeds nagekomen respectievelijk het na te komen gedeelte separaat te declareren. Cliënt is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

6. Zowel Kliniek als de Cliënt behouden het recht ten alle tijde wegens aantoonbare bijzondere omstandigheden (overmacht), de datum en/of tijd voor de behandeling te verzetten.

### **Artikel 15 – Vrijwaring**

1. Cliënt vrijwaart Kliniek voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak een andere is dan aan Kliniek toerekenbaar is. Indien Kliniek uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is Cliënt gehouden Kliniek zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld alles te doen dat van hem in dat geval mag worden verwacht. Mocht Cliënt in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Kliniek, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Kliniek en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Cliënt.

2. Kliniek is niet toerekenbaar voor de schade, in welke vorm dan ook, ontstaan ten gevolge van door Cliënt onjuiste en/of onvolledige informatie met betrekking tot (ouderlijk) gezag en voogdij met betrekking tot Patiënt. Cliënt vrijwaart Kliniek voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden.

### **Artikel 16 – Geheimhouding**

1. Kliniek is gerechtigd de informatie, die men verkregen heeft, te gebruiken voor statistische doeleinden. Kliniek zal er daarbij voor zorgen dat de informatie niet te herleiden is tot de individuele Cliënt.

2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Kliniek is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Kliniek zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Kliniek niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet

gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

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

5. Indien de overeenkomst de verplichting voor Cliënt behelst bepaalde gegevens te leveren, hetzij gedrukt, hetzij geschreven of op welke andere wijze ook verstrekt, zal de Kliniek deze gegevens uitsluitend voor intern gebruik aanvaarden. Kliniek zal dergelijke gegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en nimmer geheel of gedeeltelijk bekend maken aan anderen dan de persoon op wie de gegevens betrekking hebben, noch gebruiken als bewijsmiddel bij enige (gerechtelijke) procedure. De gegevens mogen noch geheel nog gedeeltelijk worden overgenomen of op welke andere wijze dan ook mogen vermenigvuldigd.

#### **Artikel 17 – Geschillen en toepasselijk recht**

1. De rechter welke bevoegd is in 's-Hertogenbosch, de vestigingsplaats van Kliniek, is bij uitsluiting bevoegd van klachten kennis te nemen.
2. Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een klacht in onderling overleg te beslechten.
3. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Kliniek en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 18 – Wijziging en vindplaats van de Voorwaarden**

1. Deze Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel in 's-Hertogenbosch en te allen tijde in schriftelijke vorm opvraagbaar bij Kliniek. Van toepassing is steeds de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.