Algemene Voorwaarden Mater Ornandum BV

Inleiding Mater Ornandum B.V., statutair gevestigd te Leiden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64755932, hanteert de volgende algemene voorwaarden voor haar dienstverlening:

1. Definities

- **Opdrachtnemer**: Mater Ornandum BV, inclusief de volgende klinieken:
  - VandenBroecke Kliniek
  - V-Klinieken
  - Kliniek Vrijdag
- **Behandeling**: Alle door Opdrachtnemer uitgevoerde medische en cosmetische handelingen.
- **Behandelovereenkomst**: De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de cliënt betreffende een behandeling.
- **Cliënt**: De persoon op wie de behandelovereenkomst van toepassing is (de opdrachtgever).

2. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en behandelovereenkomsten van Opdrachtnemer, inclusief gevallen waarin een derde partij bij de uitvoering betrokken wordt.
2. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen van kracht.
3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden te wijzigen.
4. Afwijken van deze algemene voorwaarden is alleen mogelijk met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Algemene voorwaarden van de cliënt worden niet geaccepteerd.

3. Resultaten van de behandeling

1. Geneeskundige behandelingen betreffen een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting. Resultaten kunnen niet worden gegarandeerd en complicaties kunnen zich altijd voordoen.
2. Absolute symmetrie bij dubbelzijdige operaties kan niet worden gegarandeerd.
3. Soms is een aanvullende operatie noodzakelijk voor een bevredigend eindresultaat.

4. Uitvoering van de behandelovereenkomst

1. De behandelovereenkomst wordt aangegaan tussen de cliënt en Opdrachtnemer. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn nooit afzonderlijk contractspartij.
2. Opdrachtnemer kan werkzaamheden door een derde (hulppersoon) laten uitvoeren.

5. Medewerkingsplicht van de cliënt

1. De cliënt dient Opdrachtnemer naar beste weten van alle relevante informatie te voorzien en adviezen van Opdrachtnemer op te volgen.
2. De cliënt moet zich op verzoek legitimeren met een wettelijk erkend identiteitsbewijs voorzien van een BSN. Bij het niet kunnen tonen hiervan kan

de behandelovereenkomst worden opgeschort, waarbij de kosten voor rekening van de cliënt komen.

6. Annuleringsvoorwaarden en het verzetten van afspraken

1. Bij annulering of verplaatsing wegens ziekte of letsel dient de cliënt een ondertekende medische verklaring van een huisarts of specialist te overleggen.
2. Zonder medische verklaring worden de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:
    - **Consultafspraak**: €170 bij annulering of verplaatsing binnen 2 werkdagen voor de afspraak of bij het niet verschijnen.
    - **Niet-operatieve ingrepen**: 25% van het tarief bij annulering of verplaatsing binnen 2 werkdagen. Het volledige tarief wordt gerekend bij niet verschijnen zonder geldige reden.
    - **Operatieve ingrepen**: 25% van het tarief bij annulering of verplaatsing tussen 2 en 10 werkdagen voor de afspraak. 100% bij annulering binnen 2 werkdagen of bij niet verschijnen.
    - **Nabehandeling**: Annuleringen binnen 10 werkdagen of niet verschijnen maken dat de nabehandeling niet langer kosteloos is. De kosten voor een eventuele nieuwe nabehandel-afspraak worden vooraf met u besproken.
3. De administratie van Opdrachtnemer geldt als bewijs van een gemaakte afspraak.
4. Afspraken kunnen alleen per e-mail bij de desbetreffende kliniek worden geannuleerd.
5. Indien het na het inplannen van een behandelafspraak voor Opdrachtnemer niet mogelijk blijkt om middels de opgegeven contactgegevens in contact te komen met Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer de afspraak annuleren en tevens 25% van het tarief in rekening brengen.

7. Geheimhouding

1. Opdrachtnemer houdt zich aan het beroepsgeheim, tenzij de wet anders bepaalt of bij overmacht.
2. Informatie kan voor statistische doeleinden worden gebruikt, zonder dat deze tot een individuele cliënt herleidbaar is.

8. Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet nakomen van verplichtingen door overmacht, waaronder stakingen, personeelstekort, ziekte van een behandelaar of een tekort aan benodigde middelen.
2. Bij overmacht worden verplichtingen opgeschort. Bij een periode langer dan zes maanden kunnen beide partijen de overeenkomst ontbinden zonder schadevergoeding.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden terwijl al gedeeltelijk aan verplichtingen is voldaan, factureert Opdrachtnemer het uitgevoerde deel.
4. De cliënt behoudt bij een reeds betaalde behandeling recht op terugbetaling indien de behandeling niet heeft plaatsgevonden.
5. Beide partijen kunnen de afspraak vanwege aantoonbare overmacht verzetten.

9. Betalingsvoorwaarden

1. Tariefwijzigingen zijn voorbehouden. Het tarief op de website op het moment van de behandeling is van toepassing.
2. Offertes blijven geldig gedurende de aangegeven periode.
3. Betalingsvoorwaarden worden voorafgaand aan de behandeling gecommuniceerd. Bij operaties moet de betaling uiterlijk 21 dagen vooraf worden voldaan.
4. Als niet tijdig wordt betaald, is de cliënt direct in verzuim en wordt wettelijke rente verschuldigd. Opdrachtnemer kan gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verhalen.
5. Betalingen worden eerst afgeboekt op de oudste openstaande facturen.
6. Behandelingen worden niet door zorgverzekeraars aan Opdrachtnemer vergoed; de cliënt betaalt deze zelf.
7. Prijzen zijn onder voorbehoud van typefouten.

10. Wijziging, opzegging, opschorting of ontbinding

1. Bij noodzaak tot aanpassing van de behandelovereenkomst wordt dit in overleg gedaan. De cliënt stemt in met redelijke wijzigingen.
2. Opdrachtnemer kan de overeenkomst ontbinden bij onbehoorlijk gedrag van de cliënt, niet-nakoming van betalingsvoorwaarden of andere omstandigheden die nakoming onredelijk maken.
3. Kosten door opzegging, opschorting of ontbinding door de cliënt komen voor diens rekening.
4. Opdrachtnemer kan de behandeling opschorten tot betaling heeft plaatsgevonden.
5. De behandeling wordt geannuleerd als de cliënt het actueel medicatieoverzicht (AMO) niet tijdig overlegt, met kosten voor de cliënt.
6. Niet naleving van nuchterheidsinstructies leidt tot annulering en kosten voor de cliënt.

11. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, omzet of gemiste besparingen.
2. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat door haar verzekeraar wordt uitgekeerd. Indien er geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door de cliënt betaalde bedrag voor de behandeling.
3. Schade moet binnen twee maanden na ontdekking schriftelijk aan Opdrachtnemer worden gemeld.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de cliënt.

12. Klachtenprocedure

1. Bij ontevredenheid of klachten dient de cliënt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te maken.
2. Opdrachtnemer zal de klacht binnen een redelijke termijn onderzoeken en een schriftelijke reactie geven.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie.

13. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle door Opdrachtnemer verstrekte documenten en materialen, zoals adviezen en voorlichtingsmateriaal, zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door de cliënt en blijven eigendom van Opdrachtnemer.
2. Het is de cliënt niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer verstrekte materialen te kopiëren, publiceren of anderszins te verspreiden.

14. Privacy en gegevensbescherming

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en haar privacyverklaring, beschikbaar op de website.
2. De cliënt stemt in met het verwerken van medische en persoonlijke gegevens ten behoeve van de behandeling en administratie.

15. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen de cliënt en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden in eerste instantie voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd.

16. Slotbepalingen

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking per de datum van publicatie op de website.
2. In gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist Opdrachtnemer naar redelijkheid en billijkheid.
3. De cliënt verklaart door het aangaan van de behandelovereenkomst op de hoogte te zijn van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.