

## Algemene voorwaarden Hairtec Haarkliniek

*Onze algemene voorwaarden zijn bedoeld om duidelijkheid te geven in de Patiënt & Zorgaanbieder relatie. Wederzijds vertrouwen is onze basis, maar in uitzonderlijke gevallen moeten we spijtig genoeg terugvallen op de regels en afspraken zoals die hieronder zijn opgesomd. Wij hanteren daarvoor duidelijke taal, maar neemt u gerust contact op als u vragen heeft ter verduidelijking. Ons team staat altijd voor u klaar.*

*Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte en overeenkomst tussen u en Hairtec Haarkliniek als uw Zorgaanbieder. Van onderstaande algemene voorwaarden kan alleen afgeweken worden na schriftelijke overeenstemming.*

### **Artikel 1 - Gehanteerde definities en begrippen**

- 1.1 Zorgaanbieder is een naar Nederlands recht opgerichte besloten vennootschap met als doel diensten te verlenen die onder meer bestaan uit het aanbieden van haartransplantatie behandelingen en het verlenen van zorg voor en na de haartransplantatie behandeling zoals vermeld in de behandelingsovereenkomst: Hairtec Kliniek B.V. gevestigd te Olof Palmestraat 20, 2616 LS te Delft, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 86158406.
- 1.2 Patiënt: de natuurlijk persoon die een behandelingsovereenkomst sluit met de Zorgaanbieder en op wie de behandeling rechtstreeks betrekking heeft.
- 1.3 Behandeling: alle verrichtingen die rechtstreeks betrekking hebben op de Patiënt, waaronder begrepen het geven van informatie en advies, onderzoek naar de mogelijkheden, het verrichten van de haartransplantatie behandeling, verzorging en nazorg. Dit alles met als doel om op basis van de behandelingsovereenkomst de afgesproken activiteiten te verrichten. Daarbij is sprake van een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.
- 1.4 Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst voor de behandeling waarbij de Patiënt zich tegenover de Zorgaanbieder verbindt tot het verrichten van behandeling(en) die rechtstreeks betrekking hebben op de Patiënt.

### **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de tussen de Patiënt en de Zorgaanbieder gesloten behandelingsovereenkomst.

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

- 3.1 De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de Patiënt aan Zorgaanbieder de opdracht verstrekt tot het verrichten van een behandeling en de behandelingsovereenkomst door Zorgaanbieder en Patiënt is ondertekend.
- 3.2 Patiënt is verplicht de behandelingsovereenkomst te ondertekenen. Zolang de behandelingsovereenkomst niet is ondertekend wordt de behandeling niet uitgevoerd. Door ondertekening van de behandelingsovereenkomst geeft de Patiënt toestemming voor de uitvoering van de in de behandelingsovereenkomst vermelde verrichtingen.
- 3.3 Alle aanbiedingen c.q. offertes van Zorgaanbieder, in welke vorm deze dan ook zijn gedaan, zijn vrijblijvend en geldig voor de periode die op de offerte is aangegeven. Zorgaanbieder heeft daarbij het recht een opdracht zonder opgaaf van redenen te weigeren.
- 3.4 Wanneer tijdens de uitvoering van de behandelingsovereenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden onder de behandelingsovereenkomst aan te vullen of te wijzigen, kan de behandelingsovereenkomst met goedkeuring van beide partijen worden aangepast/gewijzigd. Indien deze aanpassing financiële consequenties heeft, zal Zorgaanbieder de Patiënt hierover altijd voorafgaand duidelijk inlichten.
- 3.5 Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt Patiënt door de Zorgaanbieder geïnformeerd over:
- a. de intakeprocedure;
  - b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling;
  - c. bestaande alternatieven voor de behandeling;
  - d. de prijs en wijze van betaling\*;
  - e. de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
  - f. de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
  - g. de informatie en instructies voor de patiënt die opgevolgd moeten worden voorafgaand en na de behandeling\*;
- De met \* gemerkte onderwerpen worden schriftelijk aan de patiënt kenbaar gesteld.*

### **Artikel 4 - Verplichtingen van de Zorgaanbieder**

- 4.1 Zorgaanbieder zal de Patiënt vooraf voorzien van begrijpelijke, duidelijke en uitgebreide informatie over de haartransplantatiebehandeling en de werkzaamheden die worden verricht door Zorgaanbieder. Zorgaanbieder houdt rekening met de wensen en verwachtingen van de Patiënt, maar garandeert geen resultaat of dichtheidsgarantie en wijst Patiënt op het verwachtingspatroon.
- 4.2 Zorgaanbieder licht de Patiënt vooraf in over de mogelijke risico's, gevolgen en beperkingen die kleven aan de haartransplantatiebehandeling en de gezondheid van de Patiënt.

- 4.3 De Zorgaanbieder wijst Patiënt op diens eigen zorgplicht voor een optimale behandeling en herstel na de haartransplantatie. Deze informatie wordt verstrekt voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst en voor de haartransplantatiebehandeling per e-mail (richtlijnen voor en na de ingreep) en maakt onderdeel uit van de behandelingsovereenkomst.
- 4.4 Zorgaanbieder verstrekt aan de Patiënt uitgebreide informatie en instructies over de voor- en nazorg. Patiënt dient deze informatie, instructies/richtlijnen zorgvuldig door te nemen en toe te passen, zodat Patiënt op de hoogte is van het ontwikkelproces en de mogelijke risico's kan helpen mitigeren.
- 4.5 Op de website van Zorgaanbieder is uitgebreide praktische en inhoudelijke informatie te vinden over de door Zorgaanbieder aangeboden haartransplantatiebehandelingen. In individuele gevallen kan deze informatie op de website afwijken van de behandelingsovereenkomst. De inhoud van de website is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld en wordt geactualiseerd. Ondanks de constante zorg en aandacht die wordt besteed aan de samenstelling van de gegevens op de website, is het mogelijk dat de informatie die wordt gepubliceerd, waaronder ook de prijzen, onvolledig, verouderd of onjuist is. De informatie op de website is dan ook onder voorbehoud van wijzigingen, programmeer- en typfouten.
- 4.6 Zorgaanbieder staat ervoor garant dat de Patiënt wordt behandeld door ervaren haarspecialisten die volledig onder toezicht werken van BIG-geregistreerde artsen. Gedurende het gehele behandelproces is er een vaste specialist als eerste aanspreekpunt beschikbaar voor alle vragen (over de haartransplantatie, het proces, de risico's, nazorg en verwachtingen. etc.).
- 4.7 Zorgaanbieder houdt zich strikt aan de geldende hygiënerichtlijnen en -protocollen. Zorgaanbieder zal ervoor zorgen dat de apparatuur en hulpmiddelen geschikt en veilig zijn voor het uitvoeren van de behandeling en neemt bij de werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht.

## **Artikel 5 - Verplichtingen van de Patiënt**

- 5.1 Patiënt moet zich er van bewust zijn dat cosmetische behandelingen leiden tot verbeteringen maar nooit tot perfectie. Patiënt heeft zijn/haar verwachtingen in het adviesgesprek duidelijk kenbaar gemaakt en de antwoorden van de Zorgaanbieder meegenomen in de afweging voordat de behandelingsovereenkomst is aangegaan. Hij/zij realiseert zich daarbij dat tijdens en na de behandeling infecties en complicaties kunnen optreden.
- 5.2 Door akkoord te gaan met de behandelingsovereenkomst verklaart Patiënt dat vrijwillig is gekozen voor een behandeling door de Zorgaanbieder. Hij/zij daarbij duidelijk is gewezen op eventuele risico's op infecties, necrose, kans op kleine littekens in het donor gebied, gevoelloosheid aan de hoofdhuid (na uitwerking van de verdoving) en deze risico's volledig aanvaardt.
- 5.3 De Patiënt is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van het personeel van de Zorgaanbieder, waaronder de consulent/ arts/ behandelaar en/of specialist. Dit ter bevordering van een goede uitvoering van de behandeling.

- 5.4 Middels een medisch vragenlijst (anamnese) wordt het medische verleden van de Patiënt gescreend. De Patiënt verklaart dat de medisch vragenlijst naar waarheid en zo volledig mogelijk wordt ingevuld. Het is van groot belang dat de Patiënt de Zorgaanbieder alle noodzakelijke (medische) informatie verstrekt, zodat Zorgaanbieder kan inschatten of er een (verhoogd) risico geldt voor haartransplantatie, complicaties en gevolgen voor de gezondheid van Patiënt. Indien er onaanvaardbare risico's (absolute contra-indicaties) verbonden zijn aan de haartransplantatie, heeft Zorgaanbieder het recht om af te zien van de ingreep dan wel de uitvoering van de overeenkomst/behandeling te weigeren.
- 5.5 Er wordt tijdens het adviesgesprek besproken hoe de verdeling van de grafts (haarzakjes) gaat plaatsvinden. Dit zal worden vastgelegd in de behandelingsovereenkomst en dient voor akkoord ondertekend te worden door de Patiënt. De overeenkomst zal voor de behandeling per e-mail naar Patiënt worden gezonden na het adviesgesprek. De graftverdeling kan tijdens de haartransplantatie gewijzigd worden indien de geplande graftverdeling niet mogelijk blijkt te zijn. Bijvoorbeeld ter voorkoming van beschadiging aan de bestaande haren, of indien er in het gewenste gebied meer grafts nodig blijkt te zijn dan gepland of wanneer er meer grafts geplaatst kunnen worden dan voorzien. Indien hier sprake van is, dan wordt Patiënt hiervan duidelijk vooraf op de hoogte gebracht en dient toestemming te verlenen voordat de behandeling hierop wordt aangepast.
- 5.6 Zorgaanbieder verstrekt aan de Patiënt uitgebreide informatie en instructies over de voor- en nazorg. Patiënt dient deze informatie, instructies/richtlijnen zorgvuldig door te nemen en toe te passen, zodat Patiënt op de hoogte is van het verwachtings- en ontwikkelproces en de mogelijke risico's.
- 5.7 Door met de behandeling aan te vangen, verklaart Patiënt deze algemene voorwaarden te hebben gelezen en in te stemmen met de inhoud.

## **Artikel 6 - Resultaten behandeling**

- 6.1 Alle behandelingen en verrichtingen van Zorgaanbieder betreffen een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis. Want ieder individu is verschillend en heeft een ander donorgebied, haardikte, hoofdhuidconditie, bloedwaarden en gezondheidssituatie. De Patiënt wordt hier vooraf over geïnformeerd.
- 6.2 Garantie op een volledig ongestoord verloop kan Zorgaanbieder nimmer geven: complicaties kunnen namelijk altijd optreden bij een cosmetische ingreep. Daardoor kan het eindresultaat afwijken van de resultaten die op de website en op sociale media kanalen van Zorgaanbieder zijn getoond. Aan die resultaten kunnen geen rechten worden ontleend. Het resultaat is onder andere afhankelijk van de voorzorg, nazorg, aantal en condities van de grafts, gebruik van medicatie, levensstijl (zoals gebruik van alcohol, drugs, roken, anabole steroïden, etc.), voedingspatroon, de gezondheid en het herstel van de Patiënt.
- 6.3 De sterkte van het donorgebied en de haarstructuur van Patiënt bepalen de dichtheid van het resultaat. De kans is aanwezig dat door de bovengenoemde omstandigheden onder 6.2 van invloed kunnen zijn op het eindresultaat.

- 6.4 In de regel is de Patiënt met één behandeling klaar. Indien de Patiënt twee haartransplantatie sessies nodig heeft, wordt dit duidelijk opgenomen in de behandelingsovereenkomst. De tweede sessie kan pas worden uitgevoerd na 9 tot 12 maanden na de eerste behandeldatum. De tweede sessie zal alleen mogelijk zijn als het donorgebied goed is hersteld/dichtgegroeid en voldoende sterke grafts aanwezig zijn. Na de tweede sessie is er een reële kans dat in het donorgebied kaalheid/littekenweefsel optreedt.
- 6.5 Zorgaanbieder staat garant voor een verbetering van de situatie, waarbij een vergelijking wordt gemaakt van de situatie voor en na de behandeling.
- 6.6 Wanneer het eindresultaat zichtbare verbeteringen laat zien maar de Patiënt hogere c.q. andere verwachtingen had dan het behaalde resultaat, zal Zorgaanbieder altijd bereid zijn met de Patiënt een passende oplossing te bespreken. Indien de getransplanteerde grafts na het eindresultaat (na 12 maanden) niet volledig groeien, is Zorgaanbieder bereid het aantal niet gegroeide grafts kosteloos terug te plaatsen (voor zover het donorgebied dit medisch toelaat).
- 6.7 De garantiebepalingen vervallen indien de Patiënt niet aanwezig is op één of meerdere controle afspraken of indien de Patiënt zich niet houdt aan de voorgeschreven voor- en nazorg richtlijnen en de richtlijnen die zijn opgenomen in de behandelingsovereenkomst. De garantiebepalingen vervallen ook bij andere factoren, zoals haaruitval door ziekten (zoals eczeem, dermatitis, psoriasis etc.), het gebruik van zware medicijnen (zoals chemotherapie etc.) en verboden middelen (zoals anabole steroïden of algemeen drugsgebruik).

#### **Artikel 7 - Tarief en betaling**

- 7.1 De prijs voor de behandeling en eventuele bijkomende kosten worden na het adviesgesprek schriftelijk aan Patiënt bekend gemaakt middels een op naam gestelde offerte. De hoogte van de aanbetaling wordt door de Zorgaanbieder tijdens het adviesgesprek aan de Patiënt en later per e-mail met de behandelingsovereenkomst aan Patiënt medegedeeld.
- 7.2 De Patiënt ondertekent voor de behandeling altijd een behandelingsovereenkomst waarin de totaalprijs is opgenomen. Na ondertekening van de behandelingsovereenkomst door Patiënt wordt deze aan Zorgaanbieder geretourneerd. Pas nadat de aanbetaling op bankrekening van Zorgaanbieder is bijgeschreven en de ondertekende behandelingsovereenkomst aan Zorgaanbieder is geretourneerd, wordt er een definitieve behandeldag gereserveerd voor de Patiënt.

#### **Artikel 8 – Annuleren, verzetten of ontbinden van de behandeling**

- 8.1 De Patiënt heeft het recht om de behandelingsovereenkomst binnen 14 dagen na ondertekening van de behandelingsovereenkomst kosteloos te annuleren, waarbij de aanbetaling wordt teruggestort op rekening.
- 8.2 Annuleren, verzetten of ontbinden kan uitsluitend per e-mail gericht aan: [contact@hairtec.nl](mailto:contact@hairtec.nl).

- 8.3 Na het verstrijken van de hiervoor genoemde 14 dagen geldt dat indien de Patiënt de overeenkomst annuleert:
- 8.3.1 de Patiënt de overeengekomen prijs volledig aan Zorgaanbieder dient te voldoen indien de annulering 5 dagen of korter voor de behandeldag plaatsvindt, omdat de Zorgaanbieder hier niet meer adequaat op kan handelen en daarom de kosten doorberekend aan de Patiënt.
  - 8.3.2 bij niet verschijning door de Patiënt, zonder geldige reden van overmacht, is de Patiënt het volledig overeengekomen prijs voor de behandeling aan Zorgaanbieder verschuldigd.
  - 8.3.3 in geval van een overmachtssituatie (overlijden eerste graad, aantoonbare ziekte die geen gevolgen heeft voor de behandeling etc.) kan Patiënt de behandeldatum kosteloos verzetten. Er wordt gesproken van overmacht als er sprake is van een uitzonderlijke situatie bij de Patiënt, waarbij redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de Patiënt de behandeling kan ondergaan en waarvan de Patiënt met bescheiden kan bewijzen dat die omstandigheden zich hebben voorgedaan.
- 8.4 Bij annulering door Zorgaanbieder, vanwege het verzwijgen door de Patiënt van een bepaalde ziekte of informatie over diens medische situatie, of onvolledige of onbetrouwbare inlichtingen van Patiënt waardoor de behandeling gestaakt dient te worden, is de Patiënt gehouden de volledige prijs voor de behandeling als overeengekomen te voldoen aan Zorgaanbieder.
- 8.5 Zorgaanbieder heeft het recht de behandelingsovereenkomst te ontbinden, op te zeggen of op te schorten:
- 8.5.1 indien de Patiënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens Zorgaanbieder en diens medewerkers.
  - 8.5.2 indien zich omstandigheden voordoen (bijvoorbeeld medische) welke van dien aard zijn dat nakoming van behandelingsovereenkomst in redelijkheid niet van Zorgaanbieder kan worden verlangd.

## **Artikel 9 - Aansprakelijkheid**

- 9.1 De Zorgaanbieder is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die Patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de Zorgaanbieder (of verbonden (rechts)personen) in de nakoming van haar verplichtingen uit de Behandelingsovereenkomst.
- 9.2 Zorgaanbieder is nooit aansprakelijk voor (gevolg)schade ontstaan doordat Patiënt het nazorgprogramma niet of niet volgens de regels heeft nageleefd of ontbrekende, onvolledige, onjuiste of onbetrouwbare gegevens of informatie heeft aangeleverd of nagelaten aan te leveren.
- 9.3 De verjarings- en vervaltermijn van enige vordering uit welke hoofde dan ook van de Patiënt op de Zorgaanbieder is in afwijking van de wettelijke termijn, één jaar. Alle aanspraken jegens Zorgaanbieder vervallen daarna.

## **Artikel 10 - Privacy en geheimhouding**

- 10.1 Zorgaanbieder houdt, om de behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een registratie bij van de medische en administratieve gegevens van de Patiënt in het daartoe specifiek bedoelde medische programma (Clinicminds), dat voldoet aan het privacyreglement.

- 10.2 Zorgaanbieder verstrekt zonder de instemming van Patiënt geen gegevens aan derden.
- 10.3 Bij het verwerken van de gegevens en de bescherming van de privacy van Patiënt volgt Zorgaanbieder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 10.4 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 Patiënt of Zorgaanbieder is bepaald of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 10.5 Er mag alleen beeldmateriaal van de Patiënt in het openbaar (website en social media) worden getoond, indien de Patiënt hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 10.6 Als de Patiënt van mening is dat er inbreuk wordt gemaakt op de privacy, zal de Patiënt dit direct kenbaar maken, zodat Zorgaanbieder hier adequaat op kan handelen.

#### **Artikel 11 - Klachten**

- 11.1 In geval van een klacht of ontevredenheid dient de Patiënt deze direct na ontdekking aan Zorgaanbieder te melden. Voor de juiste procedure is op de website [www.hairtec.nl](http://www.hairtec.nl) de klachtenprocedure opgenomen.
- 11.2 Zorgaanbieder zal een klacht, indien gerechtvaardigd, uiterst serieus nemen en hier zorgvuldig mee omgaan.

#### **Artikel 12 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 12.1 Op deze algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen die met deze algemene voorwaarden verband houden, of die daaruit voortvloeien, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter te Den Haag.

---

Ondergetekende Patiënt verklaart, na de bovenstaande algemene voorwaarde te hebben gelezen en op basis van alle gekregen informatie, tot een weloverwogen besluit te zijn gekomen deze behandeling met de daarbij noodzakelijk lokale verdoving, te willen ondergaan en geeft hierbij toestemming aan Hairtec Haarkliniek om de behandeling uit te voeren.

Getekend door Patiënt

Plaats: ..... Datum: .....

Naam: .....

Handtekening: .....