

## **Algemene voorwaarden Ornandum B.V**

In de Algemene Voorwaarden staan de regels over bijvoorbeeld betalingstermijnen en leveringsvoorwaarden.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle labels die onder Ornandum B.V. vallen (VandenBroecke Kliniek, Huidkliniek De Vliet, Kliniek Vrijdag & V-Klinieken). Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door (labels van) Ornandum b.v gesloten overeenkomsten inzake dagbehandeling, (poli)klinische behandeling en/of onderzoek en voorts met betrekking tot het leveren van overige diensten en/of goederen.

### **1. Informatie verstrekking**

2. De hulpverlener licht de patiënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en zijn gezondheidstoestand.
3. Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat de hulpverlener 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.
  - e. Bij een cosmetische behandeling de leeftijd van minimaal 18 jaar dient te hebben.

### **2. Voorafgaande toestemming**

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de patiënt vereist.
2. Als de patiënt dat verzoekt, legt de hulpverlener schriftelijk vast voor welke verrichtingen hij toestemming heeft verkregen en verstrekt hij de patiënt een afschrift daarvan.
3. Als de patiënt jonger is dan 12 jaar is niet zijn toestemming vereist maar de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd.
4. Als de patiënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is naast toestemming van de patiënt de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist. De verrichting kan slechts zonder deze toestemming worden uitgevoerd als deze kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de patiënt te voorkomen of als de patiënt na de weigering van toestemming de verrichting weloverwogen blijft wensen.

### **3. Zorg**

1. De hulpverlener 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 hulpverlener maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.
3. De hulpverlener zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De hulpverlener zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de patiënt bespreken.
4. Bij ontslag uit de kliniek vindt een ontslaggesprek plaats tussen de patiënt 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 instructie over de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen met de hulpverlener.

#### **4. Dossier**

1. De hulpverlener richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de hulpverlener 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 verzoek van de patiënt verstrekt de hulpverlener zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de patiënt.
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 patiënt voegt de hulpverlener een door de patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
7. De hulpverlener 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 hulpverlener 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.

#### **5. Geheimhouding**

1. De hulpverlener 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 2.

#### **6. Informatie- en medewerking plicht**

De patiënt geeft de hulpverlener, 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.

#### **7. Aansprakelijkheid kliniek**

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

#### **8. Aansprakelijkheid opdrachtgever**

1. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de hulpverlener 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 aantoonbaar en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de patiënt niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade.

#### **9. Klachtenregeling**

1. De hulpverlener beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure 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 hulpverlener nadat de opdrachtgever en/of patiënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de hulpverlener ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de hulpverlener 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 geschillenregeling.

## **10. Betalingscondities**

1. Betaling van overeengekomen behandeling geschiedt op verzoek op vooruitbetaling of op de behandeldag zelf. Dit is afhankelijk van de geplande behandeling.
2. Bij betaling in de kliniek heeft betaling per PIN de voorkeur.
3. Indien niet binnen de overeengekomen termijn wordt betaald heeft de praktijk het recht de behandeling niet uit te voeren. Een nieuwe afspraak voor de behandeling zal dan pas worden gemaakt nadat de factuur is voldaan.
4. De praktijk is gerechtigd te allen tijde gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of zekerheidstelling te verlangen. Dit artikel is van toepassing op de meeste (para)medische behandelingen.
5. De praktijk behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven van behandeling te wijzigen.

## **11. Verplaats- en annuleringsvoorwaarden**

1. Wanneer u uw consultafspraken niet kunt nakomen dient u de afspraak te annuleren. U dient dit uiterlijk 24 uur van tevoren te doen. Als u binnen 24 uur annuleert of nalaat te annuleren kunnen wij u annuleringskosten a € 25 in rekening brengen.
2. Indien een gemaakte afspraak met betrekking tot een behandeling niet wordt nagekomen, kan Orandum B.V de gederfde kosten op betrokkene verhalen. Indien u binnen een week (7 dagen) voor de geplande behandeling annuleert of verlaat, brengen wij 10% van de factuursom in rekening. Indien niet minimaal 48 uur van te voren de afspraak wordt geannuleerd brengt Orandum B.V 50% van de factuursom in rekening.

## **12. Recht**

1. Op alle door ons gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Alle door ons gesloten overeenkomsten zijn uitdrukkelijk onder voorbehoud van gunning door de voltallige directie. Enkel de directie is daartoe tekeningsbevoegd.

Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.