

Algemene consumentenvoorwaarden Blooming Plastische Chirurgie

Inhoudsopgave

Deel 1. Algemeen

Artikel 1	Definities en begrippen	2
Artikel 2	Toepasselijkheid	2
Artikel 3	Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst	2
Artikel 4	Opzegging van de behandelingsovereenkomst	3

Deel 2. Verplichtingen van Blooming

Artikel 5	Informatie	3
Artikel 6	Zorg	4
Artikel 7	Dossier	4
Artikel 8	Geheimhouding	4
Artikel 9	Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek	5
Artikel 10	Inzage in dossier voor kwaliteitsdoeleinden	
Artikel 11	Privacy	5
Artikel 12	Zorgplicht voor eigendommen	5

Deel 3. Verplichtingen van de cliënt

Artikel 13	Informatie- en medewerkingsplicht	6
Artikel 14	Betaling	6

Deel 4. Aansprakelijkheid

Artikel 15	Aansprakelijkheid Blooming	6
Artikel 16	Aansprakelijkheid cliënt	7

Deel 5. Geschillenbeslechting

Artikel 17	Klachtenregeling	7
Artikel 18	Toepasselijk recht en geschillenregeling	7

Deel 1. Algemeen

Artikel 1 – Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Cliënt: de persoon op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben (de opdrachtgever).

Blooming: Bloem Plastische Chirurgie B.V., tevens handelend onder de naam **Blooming Plastische Chirurgie**, (gevestigd te (2026 BW) Haarlem aan de Vondelweg 999 en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 70525749) alsmede de daaraan verbonden medewerkers, zoals al dan niet vrijgevestigde artsen en consultants.

Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst voor een geneeskundige behandeling waarbij Blooming zich tegenover de cliënt verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.

Geneeskundige handelingen:

- a. alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheid te verbeteren, waarbij gezondheid wordt gedefinieerd als een toestand van volledig lichamelijk, geestelijk en maatschappelijk welzijn en niet slechts de afwezigheid van ziekte of andere lichamelijke gebreken;
- b. de verpleging en verzorging in het kader van de verrichtingen onder a;
- c. het zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de verrichtingen onder a kunnen worden uitgevoerd.

Medisch specialistische zorg: bij ministeriële regeling aangewezen zorg die door een arts wordt verleend en valt binnen de bijzondere deskundigheid van artsen aan wie de bevoegdheid toekomt tot het voeren van een wettelijk erkende specialistentitel als bedoeld in artikel 14 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg.

Prijs: de kosten van de behandeling inclusief bijkomende kosten.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Zorg Algemeen, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen de cliënt en Blooming gesloten overeenkomsten waaronder tevens worden begrepen de werkzaamheden van de aan Blooming verbonden medewerkers, zoals al dan niet vrijgevestigde artsen en consultants. De individuele afspraken tussen de cliënt en Blooming gaan, voor zover deze strijdig zijn met de onderhavige bepalingen, boven deze algemene bepalingen.
2. Blooming is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Blooming zal de gewijzigde voorwaarden tijdig publiceren op haar website. Indien geen tijdstip van in werking treden is medegedeeld, treden wijzigingen jegens cliënt in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

Artikel 3 – Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de cliënt aan Blooming de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen. De behandelingsovereenkomst

komt tot stand tussen de cliënt en Blooming. De aan Blooming verbonden medewerkers worden geen contractpartij van de cliënt.

2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de cliënt de leeftijd van achttien jaar te hebben bereikt.
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 door Blooming 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. tijdstip(pen) en plaats van de behandeling;
 - f. de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
 - g. de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
 - h. als van toepassing: welke arts(en) of consulent(en) of andere medewerker(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken. Blooming heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door een derde;
 - 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 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;
 - m. deze Algemene Voorwaarden.
5. Bij de intake is de cliënt verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven. Is dit niet mogelijk, dan zal Blooming de huisarts van de cliënt als zodanig beschouwen.

Artikel 4 - Opzegging van de behandelingsovereenkomst

1. Blooming kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen, waaronder onder meer de situatie waarin de cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens Blooming, niet aan de betalingsvoorwaarden heeft voldaan of er andere omstandigheden zijn waardoor nakoming redelijkerwijs niet van Blooming kan worden verlangd.
De cliënt kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de cliënt de behandelingsovereenkomst opzegt en daarbij (een deel van) de geplande behandeling annuleert, zijn daar mogelijk kosten aan verbonden, zoals vastgelegd in artikel 13, lid 4.

Deel 2. Verplichtingen van Blooming

Artikel 5 - Informatie

1. Blooming licht de cliënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en zijn gezondheidstoestand.
2. Op verzoek van de cliënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk verstrekt.
3. Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat Blooming zich leiden door wat de cliënt 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 cliënt;

- 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. Als de cliënt 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 cliënt of anderen.

Artikel 6 - Zorg

1. Blooming neemt bij haar werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op haar rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor Blooming geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.
2. Blooming maakt bij haar werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.
3. Blooming zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De kosten van een second opinion komen voor rekening van de cliënt. Blooming zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de cliënt bespreken.
4. Bij ontslag na een operatie 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.

Artikel 7 - Dossier

1. Blooming richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de cliënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt Blooming aantekening van de gegevens over de gezondheid van de cliënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt zij 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 cliënt verstrekt Blooming zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de cliënt. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
5. Blooming 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.
6. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd, bewaart Blooming de bescheiden in het dossier gedurende 20 jaren vanaf het tijdstip van de laatste toevoeging in het dossier of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

Artikel 8 - Geheimhouding

1. Blooming verstrekt zonder de instemming van de cliënt geen gegevens aan derden.
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.

Artikel 9 – Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek

1. In afwijking van het vorige artikel kunnen zonder toestemming van de cliënt 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 cliënt niet onevenredig wordt geschaad, of
 - b. het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de hulpverlener 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, en
 - b. voor zover de cliënt 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 hulpverlener aantekening gemaakt in het dossier.

Artikel 10– Inzage in het medisch dossier ten behoeve van kwaliteitsdoeleinden

1. De cliënt geeft toestemming voor inzage in het medisch dossier door daartoe bevoegde externe auditoren en interne kwaliteitsfunctionarissen, uitsluitend met het oog op toetsing en verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. De inzage vindt plaats:
 - a. op steekproefsgewijze basis;
 - b. onder toezicht van een daartoe aangewezen medewerker van de instelling;
 - c. met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
 - d. door personen die zijn gehouden aan een wettelijke of contractuele geheimhoudingsplicht.
2. Van het medisch dossier worden geen afschriften, uittreksels of andere kopieën gemaakt of meegenomen.
3. Indien de cliënt bezwaar maakt tegen een dergelijke inzage, dient dit kenbaar te worden gemaakt aan de behandelend zorgverlener of via de receptie. In dat geval zal geen inzage plaatsvinden.

Artikel 11 – Privacy

1. Blooming hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de cliënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Zonder toestemming van de cliënt voert Blooming geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de cliënt.
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.

Artikel 12 – Zorgplicht voor eigendommen

1. Blooming dient maatregelen te treffen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen.
2. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

Deel 3. Verplichtingen van de cliënt

Artikel 13 - Informatie en medewerkingsplicht

1. De cliënt geeft Blooming, 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.

Artikel 14 - Betaling

1. De cliënt is Blooming de overeengekomen prijs verschuldigd.
2. Blooming mag van de cliënt vooraf een redelijke aanbetaling vragen.
3. Het volledige factuurbedrag van de behandeling dient ten minste 4 weken voor de vastgestelde behandeldatum te zijn ontvangen door Blooming. Indien de behandeling binnen 4 weken gepland is, dient het factuurbedrag zo spoedig mogelijk na ontvangst van de factuur te zijn ontvangen door Blooming.
4. Bij het verplaatsen of annuleren van een operatie onder narcose (24 uur na het ontvangen van onze bevestigingsmail) hanteren wij 150 euro wijzigings-/annuleringskosten.
5. Indien (een deel van) de behandeling korter dan 20 werkdagen voor de geplande datum wordt geannuleerd of verplaatst wordt door de cliënt, zijn daar kosten aan verbonden. Het volgende beleid wordt gehanteerd:
 - Annulering of verplaatsing binnen 4 weken (20 werkdagen): 10% van het overeengekomen factuurbedrag;
 - Annulering of verplaatsing binnen 3 weken (15 werkdagen): 20% van het overeengekomen factuurbedrag;
 - Annulering of verplaatsing binnen 2 weken (10 werkdagen): 50% van het overeengekomen factuurbedrag;
 - Annulering of verplaatsing binnen 1 week (5 werkdagen) tot de dag van de behandeling: 100% van het overeengekomen factuurbedrag;
 - Niet verschijnen voor de behandeling: 100% van het overeengekomen factuurbedrag;
 - Niet verschijnen voor een consult zonder afmelding binnen 48 uur: 100% van de consultkosten, per bankoverschrijving te voldoen.

Deel 4. Aansprakelijkheid

Artikel 15 - Aansprakelijkheid Blooming

1. De verplichtingen van Blooming uit de behandelingsovereenkomst betreffen enkel inspanningsverplichtingen en nimmer resultaatsverplichtingen: Blooming kan dan ook enkel tekortschieten in de nakoming van deze inspanningsverplichting en kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor het (niet bereiken van het beoogde) resultaat. Er zal geen terugbetaling van de behandeling plaatsvinden indien de cliënt niet tevreden is met het resultaat. Voorts kunnen er altijd complicaties optreden. Indien het noodzakelijk is een aanvullende operatie uit te voeren voor het verkrijgen van een goed eindresultaat, kunnen daarvoor kosten aan de cliënt in rekening worden gebracht.
2. Blooming is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de cliënt indien Blooming daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld en ook niet anderszins voor haar rekening komt. Daarvan is onder meer sprake ingeval van ziekte van een of meer medewerkers, staking, personeelstekort, een gebrek aan benodigde stoffen en/of andere benodigde zaken of diensten die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht. Tijdens een periode van overmacht worden de verplichtingen van Blooming opgeschort. Indien de periode langer duurt dan zes maanden, hebben partijen beiden het recht om de overeenkomst te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.

3. De aansprakelijkheid van Blooming wordt beperkt tot het bedrag waarvoor zij is verzekerd, tenzij sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
4. De verjarings- en vervaltermijn van een vordering van de cliënt is, in afwijking van de wettelijke termijn, 1 jaar.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid cliënt

1. De cliënt is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die Blooming lijdt als gevolg van een tekortkoming van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
2. Als de cliënt aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem 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.

Deel 5. Geschillenbeslechting

Artikel 17 – Klachtenregeling

1. Blooming heeft een interne en externe klachtenprocedure zoals bekend gemaakt op haar website: <https://www.bloomingplastischechirurgie.nl/klachten-en-suggesties/>.
2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten binnen 6 maanden, volledig en duidelijk omschreven zijn ingediend bij de interne klachtencoördinator en/of de externe klachtenfunctionaris conform de klachtenprocedure op voornoemde website.
3. Bij de interne klachtencoördinator van Blooming ingediende klachten worden binnen 20 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt dit door Blooming aangegeven.
4. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Blooming anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Blooming schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 25.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 16 bij Blooming heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij Blooming is ingediend, bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer een der partijen een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de andere partij aan deze keuze gebonden.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De Geschillencommissie 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 Geschillencommissie of, indien de Geschillencommissie niet bevoegd is, aan de rechter.