

# Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van AAYA BV, Minervalaan 29 te Amsterdam, hierna te noemen AAYA BV, en de daaraan verbonden al dan niet vrijgevestigde medici, consultants en assistenten. AAYA BV is gevestigd aan Minervalaan 29 te Amsterdam. AAYA BV is een handelsnaam van Holland Health Clinic BV en staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 67381111. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door AAYA BV gesloten behandelovereenkomsten. Op verzoek van de cliënt zijn de algemene voorwaarden te allen tijde verkrijgbaar en worden zij desgewenst kosteloos aan hem toegezonden.

## **Algemene voorwaarden:**

### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Behandeling: alle behandelingen die door AAYA BV worden uitgevoerd.

Behandelovereenkomst: de door AAYA BV met een cliënt gesloten overeenkomsten betreffende een behandeling.

Cliënt: de persoon op wie de behandelovereenkomst betrekking heeft (de opdrachtgever)

AAYA BV (de opdrachtnemer): AAYA BV, handelsnaam van Holland Health Clinic BV gevestigd aan Minervalaan 29 te Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 67381111; en haar medewerkers.

### 2. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en behandelovereenkomst van AAYA BV, ook indien voor de uitvoering daarvan door AAYA BV een derde wordt ingeschakeld.

2. Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, dan laat dat de andere bepalingen in stand.

3. AAYA BV heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen.

4. Van deze algemene voorwaarden mag slechts worden afgeweken indien AAYA BV daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd. Algemene voorwaarden van de cliënt worden niet geaccepteerd.

### 3. Resultaten behandeling

1. Alle geneeskundige behandelingen betreffen een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis. Er kan derhalve geen garantie worden gegeven op een resultaat. Er kunnen ook altijd complicaties optreden. Absolute symmetrie bij behandelingen is nimmer te garanderen.

2. Soms is het noodzakelijk om een aanvullende behandeling uit te voeren voor het verkrijgen van een goed eindresultaat. Deze aanvullende behandelingen brengt extra kosten met zich mee.

### 4. Uitvoering behandelovereenkomst

1. Een cliënt gaat een behandelovereenkomst aan met AAYA BV. Medewerkers van AAYA BV worden nimmer contractpartij van de cliënt.
2. AAYA BV heeft het recht werkzaamheden te laten verrichten door een derde, een zogenaamde hulppersoon.

#### 5. Medewerkingsplicht

1. De cliënt geeft AAYA BV naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelovereenkomst behoeft en dient de adviezen van AAYA BV op te volgen.
2. De cliënt dient zich steeds op eerste verzoek van AAYA BV te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs voorzien van een BSN. Kan een cliënt een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is AAYA BV gerechtigd de behandelovereenkomst op te schorten. De kosten daarvan komen voor rekening van de cliënt.

#### 6. No show

1. Indien een cliënt een afspraak annuleert of verzet, dan wel niet verschijnt:
  - En het een consultafpraak betreft, dan wordt 35,00 Euro in rekening gebracht, indien de annulering of verplaatsing 24 uur of korter voor de afspraak plaatsvindt, dan wel de cliënt niet verschijnt;
  - en het een niet operatieve ingreep betreft (bijvoorbeeld laser-, injectables- of huidverbeteringbehandeling), dan wordt 25% van het daarvoor geldende tarief in rekening gebracht, indien de annulering of verplaatsing 2 werkdagen of korter voor de behandelafpraak plaatsvindt, dan wel de cliënt niet verschijnt;
  - en het een operatieve ingreep betreft, dan wordt het volledige daarvoor geldende bedrag in rekening gebracht, indien de annulering of verplaatsing 7 dagen of korter voor de behandelafpraak plaatsvindt, dan wel de cliënt niet verschijnt;
  - en het een operatieve ingreep betreft, dan wordt 30% van het daarvoor geldende bedrag in rekening gebracht, indien de annulering of verplaatsing meer dan 7 dagen voor de behandelafpraak plaatsvindt;Behoudens tegenbewijs geldt in deze de administratie van AAYA BV tot het volledige bewijs dat een zodanige afspraak gemaakt was.  
Annuleren, uitstellen of verzetten van een behandeling bij ziekte of letsel; U dient een getekende schriftelijke medische verklaring van uw huisarts of behandelend specialist te overleggen waarin staat dat de geplande behandeling niet op de geplande behandeldatum kan plaatsvinden.

2. Afspraken kunnen uitsluitend per mail, [sophie@aaya.nl](mailto:sophie@aaya.nl), worden geannuleerd.

#### 7. Geheimhouding

1. AAYA BV zal voldoen aan haar beroepsgeheim, tenzij het recht de kliniek tot het doorbreken van haar geheimhoudingsplicht verplicht en behoudens een geval van overmacht.
2. AAYA BV heeft het recht om informatie te gebruiken voor statistische doeleinden. AAYA BV zal er daarbij voor zorgdragen dat de informatie niet te herleiden is tot de individuele cliënt.

## 8. Overmacht

1. De kliniek is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de cliënt indien de kliniek daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld en ook niet anderszins voor haar rekening komt. Van een dergelijke omstandigheid is onder meer sprake in geval van een staking, een onvoorzienbaar tekort aan personeel, ziekte van een behandelaar, vertrek van een behandelaar, een algemeen gebrek aan de benodigde (grond)stoffen en/of andere benodigde zaken of diensten die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht.
2. Tijdens een periode van overmacht worden de verplichtingen van AAYA BV opgeschort. Als die periode langer duurt dan zes maanden, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
3. Als AAYA BV op het moment van intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan en de behandelovereenkomst op grond van lid 2 wordt ontbonden, dan heeft de kliniek het recht het reeds uitgevoerde deel te factureren.
4. Als de cliënt op het moment van intreden van de overmacht een behandeling al geheel of gedeeltelijk heeft betaald en de behandelovereenkomst op grond van lid 2 wordt ontbonden, dan heeft zij recht op terugbetaling indien en voor zover de behandeling niet heeft plaatsgevonden.
5. Zowel AAYA BV als de cliënt behouden het recht te allen tijde wegens aantoonbare bijzondere omstandigheden (overmacht), de datum en/of tijd voor de behandeling te verzetten.

## 9. Betaling van de behandeling

1. AAYA BV heeft het recht om tarieven te wijzigen. Voor elke behandeling geldt het tarief dat op de site van AAYA BV staat op het moment dat de behandeling plaatsvindt.
2. In het geval AAYA BV een offerte heeft afgegeven, dan blijft die offerte geldig voor de periode die op de offerte is aangegeven.
3. AAYA BV zendt de cliënt de betalingsvoorwaarden voorafgaand aan de behandeling, tenzij partijen overeenkomen dat de behandeling direct voorafgaand aan dan wel direct na de behandeling kan worden voldaan. Daarvan is in ieder geval sprake bij injectables, huidverzorging en laserbehandeling.
4. De cliënt is, in het geval de betalingsvoorwaarden door AAYA BV zijn verzonden zoals bedoeld in de eerste zinsnede van lid 3, gehouden het volledige bedrag uiterlijk 7 dagen vóór de ingreep te voldoen. Indien niet tijdig is betaald, dan is de cliënt direct in verzuim en wettelijke rente aan AAYA BV verschuldigd, zonder dat de rente hoeft te worden aangezegd. AAYA BV heeft daarnaast het recht om alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten op de cliënt te verhalen.
5. Betalingen worden eerst in mindering gebracht op de oudste openstaande facturen.
6. AAYA BV heeft geen overeenkomsten met zorgverzekeraars, u dient uw behandeling dan ook zelf te betalen.
7. Genoemde prijzen (bijvoorbeeld op de website of in de offerte/behandelovereenkomst) zijn altijd onder voorbehoud van tikfouten.

## 10. Wijziging, opzegging, opschorting of ontbinding van de behandelovereenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de behandelovereenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen daarover in overleg treden. De cliënt stemt met een wijziging of aanvulling in indien dat redelijkerwijs van de cliënt kan worden verlangd.
2. AAYA BV heeft het recht de behandelovereenkomst te ontbinden, op te zeggen of op te schorten:
  - indien de cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens AAYA BV;
  - indien de cliënt voor de behandeling niet aan de betalingsvoorwaarden heeft voldaan;
  - indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst in redelijkheid niet van AAYA BV kan worden verlangd.
3. Indien de opzegging, opschorting of ontbinding aan de cliënt is te wijten dan wel voor diens rekening komt, dan heeft AAYA BV het recht de daaruit voortvloeiende schade op de cliënt te verhalen.
4. AAYA BV heeft zowel voor de behandeling als tussentijds het recht om de uitvoering van de behandeling op te schorten, tot het moment dat cliënt de verschuldigde bedrag aan AAYA BV heeft voldaan. De cliënt behoudt de mogelijkheid tot behandeling.
5. AAYA BV is genoodzaakt de behandeling te annuleren wanneer de client zijn/haar AMO (actueel medicatie overzicht) niet uiterlijk één week voor de behandeldatum overlegt, deze dient volgens wettelijke verplichting aanwezig te zijn op het moment van de ingreep. Volledige kosten en (aan)betalingen komen voor rekening van de cliënt.
6. Indien de cliënt zich niet houdt aan de verstrekte instructies rondom het nuchter blijven voor de behandeling, is AAYA BV genoodzaakt de behandeling te annuleren. Volledige kosten en (aan)betalingen komen voor rekening van de cliënt.

## 11. In gebreke blijven van betaling

Door het feit dat AAYA BV op de vervaldatum van de betalingsvoorwaarden niet de beschikking heeft gekregen over het volledige bedrag van deze betalingsvoorwaarden, is de cliënt zonder enige kennisgeving in gebreke van betaling gebleven.

## 12. Informatie voor presentatiedoeleinden

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

## 13. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van AAYA BV wordt beperkt tot het bedrag waarvoor zij is verzekerd, tenzij sprake is van een geneeskundige behandelovereenkomst in de zin van de Wet op de Geneeskundige behandelovereenkomst.
2. AAYA BV is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing van de eigendommen van een cliënt. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.
3. AAYA BV is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door een oorzaak die voor rekening van de cliënt komt, zoals de door cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige

informatie.

4. De verjarings- en vervaltermijn van een vordering van de cliënt is, in afwijking van de wettelijke termijn, één jaar.

#### 14. Geschillen

1. Op de behandelovereenkomsten met AAYA BV is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die verband houden met deze behandelovereenkomsten worden beslecht door de bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter en/of klachten- of geschilleninstantie doen nadat zij zich hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.

#### 15. Afhandeling klachten

De cliënt is verplicht tot naleving van alle aanwijzing van de consulent / arts/ therapeut/ plastisch chirurg / behandelaar / specialist ter bevordering van een goede uitvoering. Klachten over de betalingsvoorwaarden dienen door de cliënt binnen 30 dagen na de behandeling schriftelijk te worden gemeld aan AAYA BV. Klachten over het resultaat van de behandeling dienen uiterlijk 2 maanden nadat het eindresultaat behaald is (9 maanden na de ingreep) schriftelijk bij AAYA BV te zijn ingediend. Na deze tijd worden klachten niet meer in behandeling genomen. Een klacht, als hiervoor beschreven, schort de betalingsverplichting van de cliënt niet op. Als een klacht gegrond is en herstel mogelijk is, zal AAYA BV de werkzaamheden alsnog verrichten, zoals overeengekomen.

#### 16. Vordering van betalingen

Voor rekening van de cliënt komen voorts alle door AAYA BV te maken kosten in verband met de invordering, zowel gerechtelijke als buiten gerechtelijke. Zolang AAYA BV zelf met de invordering bezig is bedragen de buitengerechtelijke kosten, met een minimum van 30 euro, 15% van de vordering. Wanneer na de laatste (2e) herinnering niet binnen 7 dagen een betaling is ontvangen, biedt AAYA BV de vordering van deze factuur automatisch aan bij het incassobureau. Indien AAYA BV derden voor de invordering inschakelt is de cliënt de totale werkelijk door AAYA BV gemaakte buitengerechtelijke kosten verschuldigd, met een minimum van 15% van de vordering en met een minimum van € 175,-. Ingeval van gerechtelijke interventie komen naast de buitengerechtelijke kosten tevens de geliquideerde proceskosten voor rekening van de cliënt. Voor zover AAYA BV gehouden is tot betaling van omzetbelasting over de invorderingskosten, worden vermelde invorderingskosten daarmee verhoogd.

#### 17. Prijswijzigingen

AAYA BV behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven van de prijslijst te wijzigen. De nieuwe tarieven gelden vanaf het moment van bekendmaking. Mocht op een behandeling een wettelijke prijsvoorschriften van toepassing zijn geschiedt de prijsstelling overeenkomstig de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan. Echter prijzen van lopende behandelingen blijven gelden. Hetzelfde geldt voor offertes echter alleen zolang

de offerte geldig is. Reageert men na de aangegeven offertedatum dan gaat de cliënt automatisch akkoord met de nieuwe prijs.

#### 18. Verrekening

Een beroep van de cliënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de cliënt door AAYA BV op goede gronden wordt bestreden.

#### 19. Behandelovereenkomst

Wanneer de cliënt mondeling of schriftelijk een behandeling toezegt, geldt deze communicatie als een bindende overeenkomst om de behandeling te ondergaan en treden de annuleringsvoorwaarden in werking (lid 6). Wanneer de papieren behandelovereenkomst is getekend en geretourneerd, is deze bindend voor beide partijen. De cliënt gaat een behandelovereenkomst aan met AAYA BV. AAYA BV behoudt zich het recht de geplande behandeling, ingreep of operatie door een andere bevoegde arts te laten uitvoeren.