

# algemene voorwaarden

Naar model Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN)

## 1. Definities en begrippen

<b>UMA Clinic</b>	De rechtspersoon UMA Clinic B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Amsterdam aan de Falckstraat 51, 1017 VV, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34284299.
<b>Opdrachtgever</b>	Degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een Behandelingsovereenkomst sluit met UMA Clinic.
<b>Behandeling</b>	Het verrichten van geneeskundige of paramedische handelingen, waaronder begrepen alle verrichtingen voor cosmetische doeleinden.
<b>Patiënt</b>	De natuurlijke persoon op wie de Behandeling rechtstreeks betrekking heeft.
<b>Behandelingsovereenkomst</b>	De overeenkomst waarbij UMA Clinic zich tegenover de Opdrachtgever verbindt tot uitvoeren van een Behandeling.
<b>Behandelaar</b>	De natuurlijke persoon, arts, paramedicus, therapeut of hulpverlener, die namens UMA Clinic bij de uitvoering van de Behandeling betrokken is.
<b>Prijs</b>	De prijs van een behandeling, inclusief eventuele bijkomende vergoedingen.
<b>Incident</b>	Conform uitvoeringsbesluit artikel 1.1 wkkgz: een niet—beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de Patiënt.
<b>Algemene Voorwaarden</b>	Deze algemene voorwaarden zoals die worden gehanteerd door UMA Clinic.
<b>Geschilleninstantie</b>	De erkende en onafhankelijke Geschilleninstantie (huis)artsenzorg van DOKh ( <a href="http://www.dokh.nl">www.dokh.nl</a> ).

## 2. Toepasselijkheid

- 2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst.

# algemene voorwaarden

---

## 3. Totstandkoming van de Behandelingsovereenkomst

- 3.1. De Behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de Opdrachtgever aan UMA Clinic de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige of paramedische handelingen.
- 3.2. Voor het aangaan van de Behandelingsovereenkomst dient de Opdrachtgever de leeftijd van 16 jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de Patiënt.
- 3.3. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane Behandelingsovereenkomst.
- 3.4. Vóór het sluiten van de Behandelingsovereenkomst wordt de Opdrachtgever en/of de Patiënt door de kliniek geïnformeerd over:
  - a. de gehanteerde intakeprocedure;
  - b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de Behandeling;
  - c. alternatieven voor de Behandeling;
  - d. de Prijs, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en tijdstip(pen) en wijze betaling;
  - e. het tijdstip(pen) en de plaats van 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 Behandel(aar)s feitelijk de Behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst zijn betrokken;
  - i. de informatie/instructies voor de Patiënt, te volgen voorafgaand aan de Behandeling;
  - j. de instructies voor begeleiding, opvang, vervoer en bereikbaarheid;
  - k. de instructies voor de Patiënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de Patiënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de Patiënt contact moet opnemen;
  - l. de bereikbaarheid van de organisatie van UMA Clinic als er complicaties optreden buiten werktijden;
  - m. de Algemene Voorwaarden.
- 3.5. Bij de intake is de Opdrachtgever verplicht de naam en de gegevens voor bereikbaarheid van een contactpersoon op te geven. Is dit niet mogelijk, dan zal UMA Clinic de huisarts van de Patiënt als zodanig beschouwen.

## 4. Opzegging van de Behandelingsovereenkomst

- 4.1. UMA Clinic kan de Behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.

# algemene voorwaarden

---

- 4.2. Als UMA Clinic de Behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de Behandeling niet kan worden uitgesteld, zal UMA Clinic zorgen voor adequate vervanging.

## 5. Informatie

- 5.1. UMA Clinic 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.
- 5.2. Op verzoek van de Patiënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk verstrekt.
- 5.3. Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat UMA Clinic zich leiden door wat de Patiënt redelijkerwijze dient te weten over:
- de aard en het doel van het onderzoek of de Behandeling die hij noodzakelijk acht en over de uit te voeren verrichtingen;
  - de te verwachten gevolgen en risico's van het onderzoek of de Behandeling voor de gezondheid van de Patiënt;
  - andere in aanmerking komende methoden van onderzoek of Behandeling;
  - de staat van gezondheid en de daarvoor te verwachten gevolgen van het onderzoek of de Behandeling.
- 5.4. De in het eerste lid bedoelde inlichtingen hoeven niet aan de Patiënt te worden verstrekt als het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de Patiënt zou opleveren. De kliniek mag van deze bevoegdheid slechts gebruik maken nadat hij daarover een andere dan de direct betrokken Behandelaar daarover heeft geraadpleegd.
- 5.5. Als UMA Clinic gebruik maakt van zijn bevoegdheid om de Patiënt inlichtingen te onthouden, verstrekt hij deze inlichtingen zo nodig aan de contactpersoon als bedoeld in artikel 3 lid 5.
- 5.6. De inlichtingen worden alsnog verstrekt aan de Patiënt zodra het in het vierde lid bedoelde nadeel niet meer te verwachten is.
- 5.7. Als de Patiënt 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 Patiënt of anderen.

## 6. Voorafgaande toestemming

- 6.1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een Behandelingsovereenkomst is de toestemming van de Patiënt vereist.

# algemene voorwaarden

---

- 6.2. Als de Patiënt dat verzoekt, legt UMA Clinic schriftelijk vast voor welke verrichtingen de Patiënt toestemming heeft gegeven en verstrekt UMA Clinic de Patiënt een afschrift daarvan.
- 6.3. 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. UMA Clinic voert zonder medische noodzaak geen cosmetische ingrepen uit voor Patiënten jonger dan 18 jaar.
- 6.4. 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 zonder toestemming van de ouders / voogd 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.

## 7. Zorg

- 7.1. UMA Clinic 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.
- 7.2. UMA Clinic maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn toegestaan voor medisch specialistische zorg. De informatie over ieder implantaat wordt traceerbaar geregistreerd.
- 7.3. UMA Clinic zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (*second opinion*) niet weigeren. De kliniek zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de Patiënt bespreken.
- 7.4. Bij ontslag uit de kliniek van UMA Clinic vindt een gesprek plaats tussen de Patiënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij het verloop van de Behandeling en 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 kliniek.

## 8. Incident

- 8.1. UMA Clinic doet aan een Patiënt, alsmede een vertegenwoordiger van de Patiënt dan wel een nabestaande van een overleden Patiënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de Patiënt die voor de Patiënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van Incidenten aantekening in het dossier van de Patiënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het Incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het Incident. Daarbij licht de zorgaanbieder de Patiënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het Incident weg te nemen of te beperken.

# algemene voorwaarden

---

## 9. Dossier

- 9.1. UMA Clinic richt een dossier in met betrekking tot de Behandeling van de Patiënt.
- 9.2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt UMA Clinic aantekening van de gegevens over de gezondheid van de Patiënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken met zodanige gegevens op.
- 9.3. Onder meer worden vastgelegd:
  - a. toegediende en voorgeschreven medicatie;
  - b. als van toepassing de traceerbaarheid van medicatie, implantaten en andere medische hulpmiddelen.
- 9.4. Op verzoek van de Patiënt verstrekt UMA Clinic zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de Patiënt.
- 9.5. Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 9.6. Op verzoek van de Patiënt voegt UMA Clinic een door de Patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe. 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.
- 9.7. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart UMA Clinic 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.

## 10. Geheimhouding

- 10.1. UMA Clinic 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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 6, voor zover de verstrekking van gegevens en inzage niet in strijd komt met de zorg die een goed hulpverlener in acht moet nemen.

# algemene voorwaarden

---

## 11. Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek

- 11.1. In afwijking van het vorige artikel kunnen zonder toestemming van de Patiënt voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid aan een ander desgevraagd gegevens of inzage in de bescheiden worden verstrekt als:
- 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 Patiënt niet onevenredig wordt geschaad, of;
  - het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en UMA Clinic ervoor zorg heeft gedragen dat de gegevens zo worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen wordt voorkomen.
- 11.2. De in het vorige lid bedoelde verstrekking van gegevens of inzage in de bescheiden is alleen mogelijk als:
- het onderzoek een algemeen belang dient en niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en;
  - voor zover de Patiënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking of inzage.
- 11.3. Van een verstrekking van gegevens of inzage als bedoeld in dit artikel wordt door UMA Clinic aantekening gemaakt in het dossier.

## 12. Privacy

- 12.1. UMA Clinic hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de Patiënt ter beschikking wordt gesteld en te vinden is op de website: [www.uma-institute.com/clinic/privacy](http://www.uma-institute.com/clinic/privacy).
- 12.2. Zonder toestemming van de Patiënt voert UMA Clinic geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de Patiënt of de Behandelaars.
- 12.3. De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet:
- degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - de ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een Patiënt jonger dan 16 jaar (artikel 6 lid 3 en 4).

## 13. Zorgplicht voor eigendommen

- 13.1. UMA Clinic zal maatregelen treffen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan, of vermissing van, de eigendommen van de Patiënt te voorkomen. UMA Clinic informeert de Patiënt over deze maatregelen.
- 13.2. De Patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

# algemene voorwaarden

---

## 14. Informatie— en medewerkingsplicht

14.1. De Patiënt geeft UMA Clinic, 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.

## 15. Betaling

15.1. De Opdrachtgever is UMA Clinic de Prijs verschuldigd voor zover deze niet rechtstreeks door de ziektekostenverzekeraar wordt betaald.

15.2. UMA Clinic mag van de Opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling vragen.

15.3. De volledige Prijs is niet eerder opeisbaar dan op de dag van de Behandeling.

## 16. Aansprakelijkheid UMA Clinic

16.1. UMA Clinic is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de Patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van UMA Clinic in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Behandelingsovereenkomst.

16.2. Als de Patiënt overlijdt door een tekortkoming van UMA Clinic dan is deze aansprakelijk voor de vergoeding van schade als bedoeld in artikel 6:108 BW die de nabestaanden lijden als gevolg van dit overlijden.

16.3. Als ten behoeve van de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst verrichtingen worden verricht in een kliniek die geen partij is bij deze overeenkomst, is deze kliniek voor een tekortkoming mede aansprakelijk alsof zij zelf partij is bij de Behandelingsovereenkomst. Het vorige artikel is van overeenkomstige toepassing.

## 17. Aansprakelijkheid Opdrachtgever

17.1. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die UMA Clinic lijdt als gevolg van een tekortkoming van de Opdrachtgever of van de Patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit de Behandelingsovereenkomst.

17.2. Als de Opdrachtgever aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de Patiënt 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.

## 18. Klachtenregeling

18.1. UMA Clinic hanteert een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

18.2. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan

# algemene voorwaarden

---

bemiddelen en een oplossing voor de klacht aandragen. De klachtenfunctionaris kan bovengenoemde werkzaamheden onafhankelijk uitvoeren. De naam en contactgegevens van deze functionaris staan in de boven bedoelde klachtenregeling.

- 18.3. De klachtenregeling wordt op verzoek aan de Patiënt ter beschikking gesteld en is te vinden is op de website: [www.uma-institute.com/klachten\\_en\\_geschillen](http://www.uma-institute.com/klachten_en_geschillen).
- 18.4. Klachten over de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij UMA Clinic nadat Opdrachtgever en/of Patiënt vermeende gebreken heeft geconstateerd.
- 18.5. Bij de klachtenfunctionaris ingediende klachten worden afgehandeld binnen uiterlijk 6 weken gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door UMA Clinic per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen de Opdrachtgever en/of Patiënt een meer uitvoerig antwoord kan verwachten, met een maximum van verlenging met 4 weken.
- 18.6. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## 19. Toepasselijk recht en geschillenregeling

- 19.1. Geschillen tussen de Opdrachtgever en/of de Patiënt enerzijds en UMA Clinic anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de Opdrachtgever en/of Patiënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de erkende en onafhankelijke Geschilleninstantie (huis)artsenzorg van DOKh ([www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)).
- 19.2. Een geschil wordt door de Geschilleninstantie slechts in behandeling genomen, als de Opdrachtgever of Patiënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij UMA Clinic heeft ingediend.
- 19.3. Een geschil dient binnen 1 jaar na het ontstaan ervan bij de Geschilleninstantie aanhangig te worden gemaakt.
- 19.4. Wanneer de Opdrachtgever of Patiënt een geschil voorlegt aan de Geschilleninstantie, is UMA Clinic aan deze keuze gebonden. Als UMA Clinic een geschil aan de Geschilleninstantie wil voorleggen, moet hij de Opdrachtgever vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. UMA Clinic dient daarbij aan te kondigen dat als de Opdrachtgever of Patiënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 19.5. De geschillenregeling wordt op verzoek aan de Patiënt ter beschikking gesteld en is te vinden is op de website: [www.uma-institute.com/klachten\\_en\\_geschillen](http://www.uma-institute.com/klachten_en_geschillen).
- 19.6. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie of aan de rechter.

# algemene voorwaarden

---

## 20. Afwijking van de Algemene Voorwaarden

- 20.1. Individuele afwijkingen van de Algemene Voorwaarden kunnen slechts met toestemming van de Opdrachtgever worden overeengekomen en zijn slechts toegestaan voor zover zij in het voordeel van de Opdrachtgever of de Patiënt zijn.
- 20.2. Individuele afwijkingen van de Algemene Voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen UMA Clinic en de Opdrachtgever worden vastgelegd. UMA Clinic draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de Opdrachtgever of de Patiënt een afschrift daarvan.