

Algemene voorwaarden

Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

Artikel 1: Definities

- 1.1 Opdrachtnemer: Hairworld Istanbul BV, gevestigd te Vlaardingen en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 66559367.
- 1.2 Opdrachtgever: de natuurlijk persoon c.q. patiënt die een behandelingsovereenkomst sluit met opdrachtnemer en op wie de behandeling rechtstreeks betrekking heeft.
- 1.3 Zorgverlener: de natuurlijk persoon die werkzaam is in de kliniek van opdrachtnemer en die namens opdrachtnemer de behandeling bij opdrachtgever verricht.
- 1.4 Behandeling: alle verrichtingen, waaronder begrepen het verrichten van de haartransplantatiebehandeling, onderzoek, geven van informatie en advies, de verpleging, verzorging en nazorg, die rechtstreeks betrekking hebben op de opdrachtgever met als doel de haartransplantatiebehandeling op basis van een behandelingsovereenkomst bij opdrachtgever te verrichten.
- 1.5 Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst voor de behandeling waarbij de opdrachtnemer zich tegenover opdrachtgever verbindt tot het verrichten van de haartransplantatiebehandeling(en) die rechtstreeks betrekking hebben op de opdrachtgever. In deze overeenkomst wordt ook gewezen op eventuele risico's voor en de zorgplicht van opdrachtgever.

Artikel 2: Algemeen

- 2.1 Opdrachtnemer is een naar Nederlands recht opgerichte besloten vennootschap met als doel diensten te verlenen die onder meer bestaan uit het verrichten van haartransplantatiebehandelingen en het verlenen van zorg voor, tijdens en na de haartransplantatiebehandeling een en ander zoals vermeld in de behandelingsovereenkomst.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter hand gesteld en zijn tevens te vinden en te raadplegen op de website van opdrachtnemer: www.hairworldistanbul.com. Deze algemene voorwaarden zijn daarnaast altijd op te vragen bij opdrachtnemer.
- 2.3 Op de website van opdrachtnemer zijn uitgebreide beschrijvingen en informatie te vinden over de diensten en behandelingen van opdrachtnemer.
- 2.4 Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden ook elektronische communicatie per e-mail en WhatsApp (trefwoord) verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

Artikel 3: Toepasselijkheid

- 3.1 Deze algemene voorwaarden worden door opdrachtgever in zijn geheel aanvaard en zijn van toepassing op alle werkzaamheden die opdrachtnemer verricht en op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer gesloten behandelingsovereenkomst en maken onlosmakelijk deel uit van elke bestaande of toekomstige behandelingsovereenkomst, daaronder begrepen iedere vervolgoopdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
- 3.2 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op iedere aanbieding en offerte van opdrachtnemer.
- 3.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen. Voor zover dergelijke afwijkingen niet hebben plaatsgevonden blijven de bepalingen in deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.
- 3.4 Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle (rechts)personen zowel zij die op enigerlei wijze aan opdrachtnemer zijn verbonden als derden die bij de uitvoering van enige opdracht van een opdrachtgever zijn ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk kunnen zijn, kunnen op deze algemene voorwaarden jegens opdrachtgever een beroep doen.
- 3.5 In afwijking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW zijn partners of medewerkers van opdrachtnemer niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk. Alle opdrachten en/of behandelingen worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door of namens opdrachtnemer.
- 3.6 Indien enig beding (of onderdeel daarvan) uit deze algemene voorwaarden of van de tussen partijen gesloten overeenkomst nietig, vernietigbaar dan wel onverbindend blijkt te zijn, laat dat de geldigheid van de overige bedingen (of onderdelen daarvan) onverlet. Opdrachtnemer is bevoegd om de nietige, vernietigbare c.q. onverbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die niet nietig, vernietigbaar c.q. wel verbindend zijn en zo min mogelijk, gelet op het doel en strekking van deze algemene voorwaarden, afwijken van de nietige, vernietigbare c.q. onverbindende bepalingen.
- 3.7 Opdrachtnemer is bevoegd (eenzijdig) wijzigingen aan te brengen in deze algemene voorwaarden. Wijzigingen worden ten minste 14 kalenderdagen voor de inwerkingtreding bekend gemaakt door persoonlijke kennisgeving of algemene publicatie op de website van opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever tijdig (voor de inwerkingtreding) te kennen heeft gegeven tegen de wijziging(en) bezwaar te hebben, blijven de ongewijzigde algemene voorwaarden tussen partijen gelden totdat de opdracht is voltooid of de overeenkomst is beëindigd, doch niet langer dan zes maanden vanaf de inwerkingtreding van de wijzigingen. Duurt de overeenkomst daarna voort, dan zijn daarop vanaf dat tijdstip de

gewijzigde algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 4: De overeenkomst

4.1 De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan opdrachtnemer de opdracht verstrekt tot het verrichten van de haartransplantatiebehandeling(en) en de behandelingsovereenkomst door opdrachtnemer en opdrachtgever is ondertekend c.q. aanvaard.

4.2 De opdrachtgever gaat een behandelingsovereenkomst aan met de opdrachtnemer. Medewerkers van opdrachtnemer en zorgverleners worden nimmer contractspartij van opdrachtgever.

4.3 Opdrachtgever is verplicht de behandelingsovereenkomst te ondertekenen. Zolang de behandelingsovereenkomst niet is ondertekend wordt de behandeling niet uitgevoerd. Het niet ondertekenen van de behandelingsovereenkomst wordt niet aangemerkt als een annulering van de overeenkomst. Door ondertekening van de behandelingsovereenkomst geeft de opdrachtgever toestemming voor de uitvoering van de in de behandelingsovereenkomst vermelde verrichtingen.

4.4 Alle aanbiedingen c.q. offertes van opdrachtnemer, in welke vorm deze dan ook zijn gedaan, zijn vrijblijvend en geldig voor de periode die op de offerte is aangegeven, tenzij door opdrachtnemer het tegendeel is vermeld. Toezending van offertes en/of het doen van aanbiedingen door opdrachtnemer, in welke vorm deze dan ook zijn gedaan, verplicht opdrachtnemer niet tot uitvoering van werkzaamheden of levering van diensten dan wel het aangaan van een overeenkomst. Opdrachtnemer heeft het recht een opdracht zonder opgaaf van redenen te weigeren.

4.5 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 opdrachtnemer de opdrachtgever hierover altijd voorafgaand inlichten.

Artikel 5: Verplichtingen van opdrachtnemer

5.1 Opdrachtnemer zal de opdrachtgever vooraf voorzien van begrijpelijke, duidelijke en uitgebreide informatie over de haartransplantatiebehandeling, de ingreep en de werkzaamheden die worden verricht door opdrachtnemer. Opdrachtnemer houdt rekening met de wensen en verwachtingen van de opdrachtgever, maar garandeert geen resultaat of dichtheidsgarantie en wijst opdrachtgever op het verwachtingspatroon. Zie ook artikel 7.

5.2 Opdrachtnemer licht de opdrachtgever vooraf in over de mogelijke risico's, gevolgen en beperkingen die kleven aan de haartransplantatiebehandeling en de gezondheid van de opdrachtgever. De opdrachtnemer wijst opdrachtgever op diens eigen zorgplicht voor een optimale behandeling en herstel na de haartransplantatie. Deze uitgebreide informatie wordt verstrekt voor of bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst (tijdens het consult) en voor de haartransplantatiebehandeling per e-mail (richtlijnen voor en na de ingreep) en wordt ondertekend door partijen en maakt onderdeel uit van de behandelingsovereenkomst. Zie ook artikel 7.

5.3 De informatie wordt op verzoek van de opdrachtgever schriftelijk verstrekt.

5.4 Op de website van opdrachtnemer is uitgebreide praktische en inhoudelijke informatie te vinden over de door opdrachtnemer 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.

5.5 Opdrachtnemer staat ervoor garant dat de opdrachtgever wordt behandeld door ervaren haarspecialisten en BIG-geregistreerde artsen. Voor en gedurende het gehele behandelproces is er een specialist beschikbaar voor eventuele vragen (over bijvoorbeeld de haartransplantatie, het proces, de risico's, nazorg en verwachtingen). Ook na de haartransplantatie kan de opdrachtgever vragen stellen aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer is op doordeweekse dagen bereikbaar middels het contactformulier op de website van 09:00 tot 18:00 uur. Alle overige vragen kan de opdrachtgever stellen via de Whatsapp Supportlijn (Flowbot +31618428001). Specifieke nazorgvragen die niet in de Whatsapp Supportlijn te vinden zijn kan de opdrachtgever mailen naar nazorg@hairworldistanbul.com. Uitsluitend voor **spoedgevallen** is opdrachtnemer ook na kantoor tijden (via Whatsapp) bereikbaar op de telefoonnummers +31655114669 en +31616649866.

5.6 Middels een medisch vragenlijst (anamnese) zal het medisch verleden van de opdrachtgever worden gescreend. De opdrachtgever verklaart dat de medisch vragenlijst naar waarheid en zo volledig mogelijk wordt ingevuld. Deze informatie verstrekt opdrachtgever aan opdrachtnemer. Het is van uiterst belang dat de opdrachtgever de opdrachtnemer alle noodzakelijke (medische) informatie verstrekt, zodat opdrachtnemer kan inschatten of er een (verhoogd) risico geldt voor haartransplantatie, complicaties en gevolgen voor de gezondheid van opdrachtgever. Indien er onaanvaardbare risico's

Algemene voorwaarden

Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

(absolute contra-indicaties) verbonden zijn aan de haartransplantatie, heeft opdrachtnemer het recht om af te zien van de ingreep dan wel de uitvoering van de overeenkomst/behandeling te weigeren.

5.7 Opdrachtnemer houdt zich strikt aan de geldende hygiënerichtlijnen en -protocollen. Opdrachtnemer 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.

5.8 Opdrachtnemer verstrekt aan de opdrachtgever uitgebreide informatie en instructies over de voor- en nazorg. Opdrachtgever dient deze informatie, instructies/richtlijnen zorgvuldig door te nemen en toe te passen, zodat opdrachtgever op de hoogte is van het verwachtings- en ontwikkelproces en de mogelijke risico's.

5.9 Opdrachtnemer richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de opdrachtgever en diens gegevens. Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk inzage en/of een afschrift van het dossier aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer vernietigt de bewaarde gegevens binnen drie maanden nadat de opdrachtgever daarom heeft gevraagd. Opdrachtgever geeft er uitdrukkelijk toestemming voor dat het ingerichte dossier wordt gedeeld met opdrachtnemer en de zorgverleners.

5.10 Opdrachtnemer kan niet garanderen dat een behandeling doorgang vindt op de in de behandelingsovereenkomst bepaalde dag/tijdstip. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de behandeling op een later tijdstip (uiterlijk 6 maanden) uit te voeren. De opdrachtgever krijgt hiervan schriftelijk bericht.

Artikel 6: Verplichtingen van opdrachtgever

6.1 De opdrachtgever is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de consultant/arts/behandelaar/specialist van opdrachtnemer ter bevordering van een goede uitvoering en geeft naar beste weten, mede naar aanleiding van de vragen en verzoeken van opdrachtnemer, de inlichtingen en medewerking die deze redelijkerwijze voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft en dient de adviezen van opdrachtnemer op te volgen. Hiertoe behoort ook het tonen van een geldig identiteitsbewijs. De opdrachtgever staat ervoor in dat de voor de behandeling noodzakelijke informatie en inlichtingen volledig, juist en betrouwbaar zijn. De opdrachtnemer is gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten. De kosten daarvan komen voor rekening van de opdrachtgever.

6.2 Opdrachtgever vraagt altijd naar de medische en de cosmetische voorgeschiedenis van de opdrachtgever. De opdrachtgever dient de opgevraagde medische informatie altijd volledig en naar waarheid te verstrekken. Tussentijdse veranderingen c.q. wijzigingen in de gezondheidssituatie dienen altijd direct doorgegeven te worden aan opdrachtnemer.

6.3 Door akkoord te gaan met de behandelingsovereenkomst verklaart opdrachtgever dat vrijwillig is gekozen voor een haartransplantatie, hij/zij duidelijk is gewezen op eventuele risico's op infecties, necrose, littekens donor area, gevoelloosheid aan de hoofdhuid (na uitwerking van de verdoving) en deze risico's aanvaardt.

6.4 Er wordt tijdens de voorfase en/of tijdens het consultgesprek besproken hoe de verdeling van de grafts (haarzak) zal plaatsvinden. Dit zal worden vastgelegd in de behandelingsovereenkomst en dient voor akkoord ondertekend te worden door de opdrachtgever. De overeenkomst zal voor de behandeling per e-mail naar opdrachtgever worden gezonden en/of worden meegegeven na het consultgesprek. 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, indien er aan het vooraanzicht meer grafts nodig blijkt te zijn dan gepland of wanneer er meer grafts geplaatst kunnen worden).

6.5 Indien uit de anamnese en het trichologisch haaronderzoek aanwijzingen zijn voor aanvullend onderzoek zal opdrachtnemer de opdrachtgever adviseren voor een specifiek bloedonderzoek. Hierbij wordt medewerking verwacht van de opdrachtgever.

6.6 Opdrachtnemer zal zich inspannen om de beoogde aantal grafts te transplanteren. Indien de beoogde aantal grafts echter toch niet wordt behaald, is de opdrachtgever gehouden 100% van het overeengekomen bedrag te voldoen.

6.7 Geïmplanteerde haren mogen niet geknipt/geschoren worden tot het eindresultaat. Het haar in het donorgebied mag daarentegen eventueel wel worden bijgeknipt, maar niet worden geschoren met een tondeuse/scheermes. Dit wordt niet geadviseerd, omdat het herstel van het donorgebied wordt belemmerd bij scheren.

6.8 De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die opdrachtnemer lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever in de nakoming van dienst verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.

6.9 De opdrachtgever houdt zich aan de voorschriften en huisregels die door opdrachtnemer zijn opgesteld.

Artikel 7: Resultaten behandeling

7.1 Alle behandelingen en verrichtingen van opdrachtnemer en diens medewerkers betreffen een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis. Er wordt geen garantie gegeven op het eindresultaat bij een haartransplantatiebehandeling.

7.2 Ieder individu is verschillend en heeft een ander donorgebied, haardikte, hoofdhuidconditie, bloedwaarden en

Algemene voorwaarden

Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

gezondheidssituatie. De opdrachtgever wordt hier vooraf over geïnformeerd. De behandelingen zullen naar beste inzicht en vermogen worden uitgevoerd. Garantie op de resultaten of een ongestoord verloop kan opdrachtnemer nimmer geven: complicaties kunnen altijd optreden. Daardoor kan het eindresultaat afwijken van de resultaten die op de website en op sociale media kanalen van opdrachtnemer zijn getoond en van de andere patiënten die door opdrachtnemer zijn behandeld. Aan die resultaten kunnen geen rechten worden ontleend. Het resultaat is onder andere afhankelijk van de voorzorg, nazorg, aantal grafts, conditie van de grafts, gebruik van medicatie, het ziektebeeld, levensstijl (gebruik van alcohol, drugs, roken, anabole steroïden, etc.), voedingspatroon, de gezondheid en de conditie van de opdrachtgever, de conditie van de grafts, de conditie van de huid en het herstel van de opdrachtgever. Onder andere door vitamine-D en ijzer deficiëntie, alsmede door schildklier- en hoofdhuidproblemen, kan de haardichtheid bij het eindresultaat minder zijn. Verder bepalen de sterkte van het donorgebied en de haarstructuur van opdrachtgever de dichtheid van het resultaat. De kans is aanwezig dat door de bovengenoemde omstandigheden de te groeien haren en nieuwe haren dunner kunnen blijven. Bovengenoemde omstandigheden kunnen van invloed zijn op het eindresultaat en komen voor rekening en risico van opdrachtgever.

7.3 Niet alle grafts zijn altijd even sterk. Tijdens het terugplaatsen van de haren, worden in beginsel de sterke grafts aan de voorkant en de zwakke grafts op de kruin geplaatst (tenzij anders overeengekomen en opgenomen in de behandelingsovereenkomst). Hierdoor kan het resultaat van de behandeling aan de kruin minder dekkend zijn. Dit heeft er ook mee te maken dat de kruin anatomisch een lagere bloedsomloop heeft waardoor de haren aan de kruin ook structureel dunner blijven.

7.4 Indien de opdrachtgever kroeshaar heeft dan zal opdrachtnemer de opdrachtgever vooraf tijdens het intakegesprek op de hoogte stellen over de problematiek en verhoogde risico's met betrekking tot de haartransplantatiebehandeling met kroeshaar. Bij een haartransplantatiebehandeling met kroeshaar is het algemeen bekend dat bij het oogsten van de grafts het slagingspercentage minder hoog is dan bij normaal (stijl) haar, omdat kroeshaar draaiend in de hoofdhuid (c.q. haarfollikel) zit. Ook kunnen sommige hoofdhuidtypen bij mensen met een getinte huidskleur (bijvoorbeeld met kroeshaar) minder flexibel zijn. Hierdoor is het mogelijk dat het oogsten van grafts beperkt/niet mogelijk is. De opdrachtgever wordt hiervan op de hoogte gebracht tijdens het consultgesprek en met de behandelingsovereenkomst.

7.5 In de regel is de opdrachtgever met één behandeling klaar. Indien de opdrachtgever twee haartransplantatie sessies nodig heeft, wordt dit opgenomen in de behandelingsovereenkomst (alopecia vanaf vertex 3A/4). De tweede sessie wordt pas uitgevoerd vanaf 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.

7.6 In verband met doorgaande erfelijke haaruitval op jonge leeftijd kan in de toekomst een tweede sessie haartransplantatie nodig zijn. De opdrachtnemer wijst opdrachtgever hier vooraf op.

7.7 De opdrachtgever krijgt bij een hersteloperatie een verbeteringsgarantie. Een optimale dichtheidsgarantie wordt niet gegeven, omdat al eerder vanuit het donorgebied is geoogst.

7.8 Om het eindresultaat juist en goed te kunnen beoordelen moeten de haren tijdens de controle na de zesde maand 3 cm lang en na de negende maand 5 cm lang zijn. Tevens moeten de haren in de juiste haargroeirichting gekamd worden. Het vervroegd kortscheren/knippen van de geïmplanteerde haren en/of beschadiging van de geïmplanteerde haren zal de ontwikkeling van de haren belemmeren. De haarstructuur zal hierdoor dunner blijven. Wanneer de haren niet met de geïmplanteerde haarrichting mee worden gekamd, of bij een kortere haarlengte kan er meer ruimte zichtbaar zijn tussen de haren.

7.9 Opdrachtnemer geeft uitdrukkelijk geen dichtheidsgarantie of een garantie op het eindresultaat. Opdrachtnemer staat alleen in voor een verbetering van de situatie, waarbij een vergelijking wordt gemaakt van de situatie voor en na de behandeling (before and after). Het eindresultaat is bereikt als bij die vergelijking een vooruitgang te zien is. Het eindresultaat kan afwijken van het verwachtingspatroon van opdrachtgever, waar de opdrachtgever vooraf op wordt gewezen.

7.10 Wanneer het eindresultaat zichtbare verbeteringen laat zien maar de opdrachtgever hogere c.q. andere verwachtingen had dan het behaalde resultaat, zal opdrachtnemer altijd bereid zijn met de opdrachtgever een passende oplossing te bespreken. Indien de getransplanteerde grafts na het eindresultaat (na 12 maanden) niet volledig groeien, is opdrachtnemer bereid het aantal niet gegroeide grafts kosteloos terug te plaatsen (voor zover het donorgebied dit toelaat). De hiervoor gemaakte reiskosten, verblijfkosten en overige kosten worden door de opdrachtgever zelf betaald.

7.11 Opdrachtnemer geeft voor de FUE CT (nazorg)behandeling een garantie en verstrekt aan de opdrachtgever een 'FUE CT certificaat'. Hierin wordt aangegeven hoeveel grafts er gegarandeerd getransplanteerd zijn. Deze wordt direct na de haartransplantatie meegegeven, of wordt achteraf per e-mail naar de opdrachtgever gezonden.

7.12 De garantiebepalingen vervallen indien de opdrachtgever niet aanwezig is op één of meerdere controle afspraken of indien de opdrachtgever zich niet houdt aan de voorgeschreven voor- en nazorg richtlijnen en de richtlijnen die zijn

Algemene voorwaarden

Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

opgenomen in de behandelingsovereenkomst. De garantiebepalingen vervallen ook bij andere factoren zoals haaruitval door haarziekten, door de behandeling van kanker, het gebruik van anabole steroïden, drugsgebruik, hoofdhuid problemen, eczeem, dermatitis, psoriasis etcetera.

Artikel 8: Tarief en betaling

8.1 De prijs voor de behandeling en eventuele bijkomende kosten worden na het consultgesprek aan de opdrachtnemer bekend gemaakt middels een definitieve (vaste) offerte. De hoogte van de aanbetaling wordt door de opdrachtnemer tijdens het consultgesprek aan de opdrachtgever en later per e-mail met de behandelingsovereenkomst aan opdrachtgever medegedeeld. De opdrachtgever ondertekent voor de behandeling altijd een behandelingsovereenkomst waarin de totale prijs is opgenomen. Na ondertekening van de behandelingsovereenkomst door opdrachtgever wordt deze aan opdrachtnemer geretourneerd en dient opdrachtgever de aanbetaling binnen 48 uur te voldoen op bankrekening van de opdrachtnemer. Pas nadat de aanbetaling op bankrekening van opdrachtnemer is bijgeschreven en de ondertekende behandelingsovereenkomst aan opdrachtnemer is geretourneerd, wordt er een plek/behandeldag gereserveerd voor de opdrachtgever.

8.2 De opdrachtgever is gehouden de betalingen te verrichten conform de afspraken in de behandelingsovereenkomst. De betaaltermijnen zijn afhankelijk van de type behandeling (haartransplantatie, CTS/PRP) en kunnen verschillen.

8.3 De totale prijs die de opdrachtgever dient te voldoen is onder meer afhankelijk van het aantal grafts die zijn opgenomen in de behandelingsovereenkomst. Indien het mogelijk is om meer grafts te plaatsen, in verband met een sterk donor gebied, kan ter plekke in overleg met de opdrachtgever gekozen worden voor een hoger pakket. Bijkomende kosten worden altijd overlegt met de opdrachtgever. De opdrachtgever is niet verplicht om een hoger pakket af te nemen.

8.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om haar tarieven te wijzigen.

8.5 Pas nadat de volledige betaling door opdrachtnemer is ontvangen zal tot daadwerkelijk behandeling worden overgegaan. Opdrachtnemer heeft zowel voor de behandeling als tussentijds het recht om de uitvoering van de behandeling op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever de verschuldigde betaling volledig aan opdrachtnemer heeft voldaan.

8.6 Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe enige ingebrekestelling noodzakelijk is of andere voorafgaande verklaring in de zin van artikel 6:80 e.v. BW. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever aan opdrachtnemer de wettelijke rente verschuldigd zonder dat de rente hoeft te worden aangezegd.

8.7 Zodra de opdrachtgever in verzuim komt te verkeren, worden alle vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar, ook als de behandeling nog niet heeft plaatsgevonden, en treedt ook ten aanzien van die vorderingen het verzuim in zonder ingebrekestelling. De opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd om de uitvoering van de behandelingsovereenkomst en de daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten totdat alsnog volledige betaling is ontvangen.

8.8 Indien opdrachtgever in verzuim is met de (tijdige) nakoming van enige (betalings)verplichting dan komen naast de hoofdsom en wettelijke rente, de buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten worden begroot conform het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 9: Wijzigen, verzetten, annuleren of ontbinden

9.1 De opdrachtgever heeft het recht om de behandelingsovereenkomst binnen 14 dagen na ondertekening van de behandelingsovereenkomst kosteloos te annuleren, waarbij een aanbetaling in geen geval aan opdrachtgever wordt geretourneerd.

9.2 Na het verstrijken van de hiervoor genoemde 14 dagen geldt dat indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert:

- de opdrachtgever 100% van de overeengekomen prijs aan opdrachtnemer dient te voldoen indien de annulering 10 dagen of korter voor de behandeldag plaatsvindt;
- de opdrachtgever 70% van de overeengekomen prijs aan opdrachtnemer dient te voldoen indien de annulering meer dan 10 dagen voor de behandeldag plaatsvindt;

9.3 Bij niet verschijning door de opdrachtgever zonder reden blijft opdrachtgever de volledige overeengekomen prijs aan opdrachtnemer verschuldigd.

9.4 De opdrachtgever kan de behandeldag uiterlijk 30 dagen voor de behandeldag kosteloos verzetten. De opdrachtgever is een bedrag van € 500,00 aan opdrachtnemer verschuldigd indien het verzoek tot verzetten van de behandeldag korter dan 30 dagen voor de behandeldag plaatsvindt. In geval van een overmachtssituatie (overlijden eerste graad, aantoonbare ziekte die geen gevolgen heeft voor de behandeling etc.) kan opdrachtgever de behandeldatum kosteloos

Algemene voorwaarden

Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

verzetten. Hier zijn de vliegtickets niet bij inbegrepen. Er wordt gesproken van overmacht als er sprake is van een uitzonderlijke situatie bij de opdrachtgever, waarbij redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de opdrachtgever de behandeling kan ondergaan en waarvan de opdrachtgever met bescheiden kan bewijzen dat die omstandigheden zich hebben voorgedaan.

9.5 Annuleren of verzetten kan uitsluitend per e-mail gericht aan: info@hairworldistanbul.com.

9.6 Bij noodzakelijke staking van de behandelingsovereenkomst vanwege medische redenen (bijvoorbeeld negatieve gevolgen voor het resultaat of de gezondheid van de opdrachtgever) waar de opdrachtgever niet van op de hoogte was of kon zijn (bijvoorbeeld: hypertensie, verhoogde bloedingsneiging, HIV, Hepatitis B en of C, COVID-19 etc.), is de opdrachtgever gehouden 50% van de totaal overeengekomen prijs aan opdrachtnemer te voldoen als een getekende en schriftelijke medische verklaring van de huisarts of specialist wordt overgelegd waarin staat dat de geplande behandeling niet kan plaatsvinden. Indien de opdrachtgever geen medische verklaring verstrekt dient 100% van het totaal overeengekomen bedrag te worden betaald.

9.7 Bij noodzakelijke staking van de haartransplantatie door opdrachtnemer vanwege (medische) onmogelijkheid (omdat de behandeling met kroeshaar niet mogelijk blijkt in verband met de verschillende genetische afwijkingen van de hoofdhuid wat niet eerder was vast te stellen bij het (consult)onderzoek (harder dan normale hoofdhuid, diepte van de hoofdhuid, extreem indraai richting van de grafts in de dermis laag) en wat alleen tijdens de ingreep wordt gezien, wordt 50% van het totaal overeengekomen bedrag bij opdrachtgever in rekening gebracht.

9.8 Bij annulering door opdrachtnemer vanwege het verzwijgen door de opdrachtgever van een bepaalde ziekte of informatie over diens medische situatie (HIV, Hepatitis B en C, COVID-19, hoge bloeddrukproblemen, hartritmestoornis etc.) onvolledige of onbetrouwbare inlichtingen van opdrachtgever waardoor de behandeling gestaakt dient te worden, is de opdrachtgever gehouden 100% van het totale bedrag als overeengekomen te voldoen.

9.9 Indien tijdens de uitvoering van de behandelingsovereenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen daarover in overleg treden. De opdrachtgever stemt met een wijziging of aanvulling in indien dat redelijkerwijs van de opdrachtgever kan worden verlangd.

9.10 Opdrachtnemer heeft het recht de behandelingsovereenkomst te ontbinden, op te zeggen of op te schorten:

-indien de opdrachtgever zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens opdrachtnemer en diens medewerkers of door haar ingeschakelde derden;

-indien de opdrachtgever niet aan de betalingsvoorwaarden heeft voldaan;

-indien zich omstandigheden voordoen (bijvoorbeeld medische) welke van dien aard zijn dat nakoming van behandelingsovereenkomst in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.

9.11 Indien de opzegging, opschorting of ontbinding aan de opdrachtgever is te wijten dan wel voor diens rekening komt, dan heeft opdrachtnemer het recht de daaruit voortvloeiende schade op de opdrachtgever te verhalen.

9.12 Opdrachtnemer is genoodzaakt de behandeling te annuleren wanneer de opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van de verbintenissen. De hoogte van de aan opdrachtnemer verschuldigde kosten bedragen in alle gevallen minimaal de annuleringskosten zoals vermeld in dit artikel.

9.13 Indien de opdrachtgever zich niet houdt aan de verstrekte instructies voor het ondergaan van de behandeling (bijvoorbeeld instructies rondom het nuchter blijven voor de behandeling), is de opdrachtnemer genoodzaakt de behandeling te annuleren. De volledige kosten en betalingen komen voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

10.1 Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer en van de aan opdrachtnemer verbonden (rechts)personen jegens opdrachtgever en derden voor directe of indirecte schade, voortvloeiende uit of verbandhoudende met de uitvoering - waaronder ook een nalaten begrepen wordt - van de behandelingsovereenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden of deze geen dekking biedt, is iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot eenmaal het door opdrachtnemer aan opdrachtgever in de desbetreffende overeenkomst in rekening gebrachte of te brengen bedrag ter zake van de werkzaamheden waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft of verband houdt, met een maximum van € 10.000,00.

10.2 Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor enigerlei (gevolg)schade ontstaan doordat opdrachtgever het nazorgprogramma niet of niet volgens de regels heeft nageleefd, bij onachtzaamheid van opdrachtgever, bij aanhoudende gevoelloosheid van het hoofdhuid, bij psychische klachten, bij normale littekens en/of haarverdunding in het donorgebied of doordat opdrachtgever opdrachtnemer ontbrekende, onvolledige, onjuiste of onbetrouwbare gegevens of informatie heeft aangeleverd of nagelaten aan te leveren.

10.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten van derden die worden ingeschakeld ter uitvoering van de opdracht.

Algemene voorwaarden

Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

Artikel 6:76 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

10.4 Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd opdrachtnemer aan te spreken tot het onder lid 1 bedoelde bedrag in het desbetreffende geval. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van opdrachtnemer gelden ook ten behoeve van de werknemers van opdrachtnemer. Elke vordering tot schadevergoeding jegens werknemers, vennoten van opdrachtnemer, personen waarmee een samenwerkingsverband is gesloten, is uitgesloten. Deze bepaling dient te worden beschouwd als een derdenbeding als bedoeld in artikelen 6:253-256 BW.

10.5 De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen worden tevens bedongen ten behoeve van de medewerkers van opdrachtnemer, zorgverleners en iedere derde die bij de uitvoering van een opdracht wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk kan zijn. Bij het inschakelen van derden zal opdrachtnemer zoveel als nodig in overleg met opdrachtgever treden. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van deze derden.

10.6 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze algemene voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd door de opdrachtnemer.

10.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor problemen of vertraging in welke vorm dan ook die het gevolg zijn van een pandemie, een terroristische aanslag, een oorlogssituatie of een andere noodsituatie. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gedwongen annulering van een behandeling als gevolg van een overmachtssituatie.

10.8 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door een oorzaak die voor rekening en risico van de opdrachtgever komt, zoals de door opdrachtgever verzwegen of verstrekte onjuiste of onvolledige (medische) informatie of complicaties door toedoen of nalaten van opdrachtgever.

10.9 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor diefstal, schade aan of vermissing van de eigendommen van opdrachtgever. De opdrachtgever dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om diefstal, schade aan of vermissing van de eigendommen te voorkomen.

10.10 De verjarings- en vervaltermijn van enige vordering uit welke hoofde dan ook van de opdrachtgever op de opdrachtnemer is in afwijking van de wettelijke termijn, één jaar. Alle aanspraken jegens opdrachtnemer vervallen daarna.

Artikel 11: Klachten

11.1 In geval van een klacht of ontevredenheid dient de opdrachtgever deze direct na ontdekking aan opdrachtnemer te melden. Opdrachtnemer zal een klacht, indien gerechtvaardigd, uiterst serieus nemen en hier zorgvuldig mee omgaan. De klachtenfunctionaris (een arts van Hairworld Istanbul B.V.) zal beoordelen of de klacht in behandeling wordt genomen conform de opgestelde klachtenregeling van de klachtencommissie (www.degeschillencommissiezorg.nl). Informatie over de klachtenregeling is op de website van opdrachtnemer te raadplegen. De opdrachtnemer zal in dergelijke gevallen op korte termijn door opdrachtnemer worden opgeroepen voor een controle-afspraak. Op deze manier kan in onderling overleg met de opdrachtgever naar een geschikte oplossing worden gezocht.

11.2 Opdrachtnemer is aangesloten bij het Klachtenloket Zorg.

11.3 Klachten dienen op straffe van verval van de rechten van opdrachtgever uiterlijk drie maanden nadat het eindresultaat is behaald (12 maanden na de behandeling) schriftelijk bij opdrachtnemer te worden gemeld. Na deze tijd worden klachten niet meer in behandeling genomen.

11.4 Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

Artikel 12: Privacy en geheimhouding

12.1 Opdrachtnemer houdt, om de behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een registratie bij van de medische en administratieve gegevens van de opdrachtgever. Bij het verwerken van de gegevens en de bescherming van de privacy van opdrachtgever volgt opdrachtnemer de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, dat op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld.

12.2 De opdrachtgever is gehouden om wijzigingen betreffende adres, e-mailadres, woonplaats en (mobiel) telefoonnummer gedurende de behandelingsovereenkomst aan opdrachtnemer door te geven.

12.3 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 opdrachtgever en/of opdrachtnemer is bepaald of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

12.4 Opdrachtnemer verstrekt zonder de instemming van opdrachtgever geen gegevens aan derden. Voor zover de wet niet anders bepaalt, vindt verstrekking van gegevens en inzake aan een derde slechts plaats voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. Derden als hiervoor bedoeld zijn niet degenen die zijn betrokken bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst als de verstrekking van gegevens en inzake noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.

Algemene voorwaarden

Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

12.5 Zonder toestemming van de opdrachtgever voert opdrachtnemer geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door andere dan de opdrachtgever. De anderen als hiervoor bedoeld zijn niet degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de behandeling noodzakelijk is. Als de Opdrachtgever van mening is dat er inbreuk wordt gemaakt op de privacy, zal de opdrachtgever dit direct kenbaar maken.

12.6 Er zal alleen beeldmateriaal van de opdrachtgever in het openbaar (website en social media) worden getoond, indien de opdrachtgever hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

Artikel 13: Overmacht

13.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijzen aan haar schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening dient te komen.

13.2 Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop opdrachtnemer geen daadwerkelijke invloed kan dan wel kon uitoefenen, waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen jegens opdrachtgever na te komen, (bijvoorbeeld: pandemie, sluiting van de kliniek van overheidswege, oorlog(sgevaar), opstand, molest, stakingen, boycot, bedrijfsstoring, storingen in (data) netwerken, maatregelen van overheidswege, natuurrampen, brand, atoomreacties) en alle omstandigheden waaronder gehele of gedeeltelijke nakoming van de overeenkomst, naar redelijkheid en billijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd.

13.3 In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is opdrachtnemer gerechtigd verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren of op te schorten zonder dat de opdrachtgever en/of derden aanspraak op nakoming en/of schadevergoeding kunnen doen gelden.

13.4 Indien opdrachtnemer ten tijde van het intreden van de overmachtssituatie haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels (gedeeltelijk) is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeeltelijk zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.

13.5 Als opdrachtnemer op het moment van intreden van een overmachtssituatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan en de behandelingsovereenkomst wordt geannuleerd, dna heeft opdrachtnemer het recht het reeds uitgevoerde deel te factureren.

13.6 Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever behouden het recht voor wegens aantoonbare overmachtssituatie de datum en/of tijd voor de behandeling te verzetten.

Artikel 14: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

14.1 Op deze algemene voorwaarden en alle behandelingsovereenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden uitsluitend beheerst door het Nederlands recht.

14.2 Voor zover regels van dwingend recht niet anders voorschrijven, zullen alle geschillen van welke aard dan ook, die tussen opdrachtnemer en opdrachtgever mochten rijzen, worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Rotterdam.

