

#### Algemene voorwaarden Hairworld Istanbul B.V. – Haartransplantatie in Turkije

##### **Artikel 1: Definities**

1.1 Zorgaanbieder: Hairworld Istanbul BV, gevestigd te Vlaardingen en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 66559367.

1.2 Zorguitvoerder: Hairworld Istanbul saglik Turizmi PAZ. TIC. LTD. STI. (TURKIJE), dit betreft de organisatie die de haartransplantatie uitvoert.

1.3 Cliënt: de natuurlijk persoon c.q. patiënt die een behandelingsovereenkomst sluit met de Zorgaanbieder en op wie de behandeling rechtstreeks betrekking heeft.

1.4 Zorgverlener: de natuurlijk persoon die werkzaam is in de kliniek van de Zorgaanbieder of Zorguitvoerder en die namens Zorgaanbieder de behandeling bij Cliënt verricht.

1.5 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 Cliënt met als doel de haartransplantatiebehandeling op basis van een behandelingsovereenkomst bij de Cliënt te verrichten.

1.6 Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst voor de behandeling waarbij de Cliënt zich tegenover de zorgaanbieder verbindt tot het verrichten van de haartransplantatiebehandeling(en) die rechtstreeks betrekking hebben op Cliënt. In deze overeenkomst wordt ook gewezen op eventuele risico's voor en de zorgplicht van Cliënt.

##### **Artikel 2: Algemeen**

2.1 Zorgaanbieder is een naar Nederlands recht opgerichte besloten vennootschap met als doel diensten te verlenen die onder meer bestaan uit het aanbieden van haartransplantatiebehandelingen en het verlenen van zorg voor en na de haartransplantatiebehandeling en ander zoals vermeld in de behandelingsovereenkomst. Zorguitvoerder is de partij met als doel diensten te verlenen in opdracht van Cliënt en Zorgaanbieder die onder meer bestaan uit het verrichten van haartransplantatiebehandelingen en het verlenen van zorg tijdens en direct na de haartransplantatiebehandeling.

2.2 Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan Cliënt ter hand gesteld en zijn tevens te vinden en te raadplegen op de website van Zorgaanbieder: [www.hairworldistanbul.com](http://www.hairworldistanbul.com). Deze Algemene Voorwaarden zijn daarnaast altijd op te vragen bij Zorgaanbieder.

2.3 Op de website van Zorgaanbieder zijn uitgebreide beschrijvingen en informatie te vinden over de diensten en behandelingen van Zorgaanbieder.

2.4 Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden ook elektronische communicatie per e-mail en WhatsApp (Trenco) 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 Cliënt in zijn geheel aanvaard en zijn van toepassing op alle werkzaamheden die Zorgaanbieder verricht en op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen Cliënt en de Zorgaanbieder gesloten behandelingsovereenkomst en maken onlosmakelijk deel uit van elke bestaande of toekomstige behandelingsovereenkomst, daaronder begrepen iedere vervolgoopdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht tussen Zorgaanbieder en Cliënt.

3.2 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op iedere aanbieding en offerte van Zorgaanbieder.

3.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Cliënt en Zorgaanbieder zijn overeengekomen. Voor zover dergelijke afwijkingen niet hebben plaatsgevonden blijven de bepalingen in deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.

3.4 Niet alleen Zorgaanbieder maar ook alle (rechts)personen zowel zij die op enigerlei wijze aan Zorgaanbieder zijn verbonden als derden die bij de uitvoering van enige opdracht van een Cliënt zijn ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk kunnen zijn, kunnen op deze algemene voorwaarden jegens Cliënt 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 Zorgaanbieder niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk. Alle opdrachten en/of behandelingen worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door of namens Zorgaanbieder.

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

## Algemene voorwaarden

### Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

onderdelen daarvan) onverlet. Zorgaanbieder is bevoegd om de nietige, vernietigbare c.q. onderbindende 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 Zorgaanbieder 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 Zorgaanbieder. Indien de Cliënt 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 Cliënt aan Zorgaanbieder de opdracht verstrekt tot het verrichten van de haartransplantatiebehandeling(en) en de behandelingsovereenkomst door Zorgaanbieder en Cliënt is ondertekend c.q. aanvaard.

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

4.3 Cliënt 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 Cliënt toestemming voor de uitvoering van de in de behandelingsovereenkomst vermelde verrichtingen.

4.4 Alle aanbiedingen c.q. offertes van Zorgaanbieder, in welke vorm deze dan ook zijn gedaan, zijn vrijblijvend en geldig voor de periode die op de offerte is aangegeven, tenzij door Zorgaanbieder het tegendeel is vermeld. Toezending van offertes en/of het doen van aanbiedingen door Zorgaanbieder, in welke vorm deze dan ook zijn gedaan, verplicht Zorgaanbieder niet tot uitvoering van werkzaamheden of levering van diensten dan wel het aangaan van een overeenkomst. Zorgaanbieder 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 Zorgaanbieder de Cliënt hierover altijd voorafgaand inlichten.

#### **Artikel 5: Verplichtingen van Zorgaanbieder**

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

5.2 Zorgaanbieder licht de Cliënt vooraf in over de mogelijke risico's, gevolgen en beperkingen die kleven aan de haartransplantatiebehandeling en de gezondheid van de Cliënt. De Zorgaanbieder wijst Cliënt 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 Cliënt schriftelijk verstrekt.

5.4 Op de website van Zorgaanbieder is uitgebreide praktische en inhoudelijke informatie te vinden over de door Zorgaanbieder 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 Zorgaanbieder staat ervoor garant dat de Cliënt 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 Cliënt vragen stellen aan Zorgaanbieder. Zorgaanbieder is op doordeweekse dagen bereikbaar middels het contactformulier op de website van 09:00 tot 18:00 uur. Alle overige vragen kan de Cliënt stellen via de Whatsapp

## Algemene voorwaarden

### Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

Supportlijn (Flowbot +31618428001). Specifieke nazorgvragen die niet in de Whatsapp Supportlijn te vinden zijn kan de Cliënt mailen naar [nazorg@hairworldistanbul.com](mailto:nazorg@hairworldistanbul.com). Uitsluitend voor **spoedgevallen** is Zorgaanbieder 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 Cliënt worden gescreend. De Cliënt verklaart dat de medisch vragenlijst naar waarheid en zo volledig mogelijk wordt ingevuld. Deze informatie verstrekt Cliënt aan Zorgaanbieder. Het is van uiterst belang dat de Cliënt de Zorgaanbieder alle noodzakelijke (medische) informatie verstrekt, zodat Zorgaanbieder kan inschatten of er een (verhoogd) risico geldt voor haartransplantatie, complicaties en gevolgen voor de gezondheid van Cliënt. Indien er onaanvaardbare risico's (absolute contra-indicaties) verbonden zijn aan de haartransplantatie, heeft Zorgaanbieder het recht om af te zien van de ingreep dan wel de uitvoering van de overeenkomst/behandeling te weigeren.

5.7 Zorgaanbieder houdt zich strikt aan de geldende hygiënerichtlijnen en -protocollen. Zorgaanbieder 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 Zorgaanbieder verstrekt aan de Cliënt uitgebreide informatie en instructies over de voor- en nazorg. Cliënt dient deze informatie, instructies/richtlijnen zorgvuldig door te nemen en toe te passen, zodat Cliënt op de hoogte is van het verwachtings- en ontwikkelproces en de mogelijke risico's.

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

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

#### **Artikel 6: Verplichtingen van Cliënt**

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

6.2 Cliënt vraagt altijd naar de medische en de cosmetische voorgeschiedenis van de Cliënt. De Cliënt 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 Zorgaanbieder.

6.3 Door akkoord te gaan met de behandelingsovereenkomst verklaart Cliënt 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 Cliënt. De overeenkomst zal voor de behandeling per e-mail naar Cliënt 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 Zorgaanbieder de Cliënt adviseren voor een specifiek bloedonderzoek. Hierbij wordt medewerking verwacht van de Cliënt.

6.6 Zorgaanbieder zal zich inspannen om de beoogde aantal grafts te transplanteren. Indien de beoogde aantal grafts echter toch niet wordt behaald, is de Cliënt 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 Cliënt is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die Zorgaanbieder lijdt als gevolg van een tekortkoming van de Cliënt in de nakoming van dienst verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.

6.9 De Cliënt houdt zich aan de voorschriften en huisregels die door Zorgaanbieder zijn opgesteld.

#### **Artikel 7: Resultaten behandeling**

7.1 Alle behandelingen en verrichtingen van Zorgaanbieder 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 gezondheidssituatie. De Cliënt wordt hier vooraf over geïnformeerd. De behandelingen zullen naar beste inzicht en vermogen worden uitgevoerd. Garantie op de resultaten of een ongestoord verloop kan Zorgaanbieder nimmer geven: complicaties kunnen altijd optreden. Daardoor kan het eindresultaat afwijken van de resultaten die op de website en op sociale media kanalen van Zorgaanbieder zijn getoond en van de andere patiënten die door Zorgaanbieder zijn behandeld. Aan die resultaten kunnen geen rechten worden ontleend. Het resultaat is onder andere afhankelijk van de verzorging, 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 Cliënt, de conditie van de grafts, de conditie van de huid en het herstel van de Cliënt. 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 Cliënt 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 Cliënt.

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 Cliënt kroeshaar heeft dan zal Zorgaanbieder de Cliënt 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 Cliënt wordt hiervan op de hoogte gebracht tijdens het consultgesprek en met de behandelingsovereenkomst.

7.5 In de regel is de Cliënt met één behandeling klaar. Indien de Cliënt 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 Zorgaanbieder wijst Cliënt hier vooraf op.

7.7 De Cliënt 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 Zorgaanbieder geeft uitdrukkelijk geen dichtheidsgarantie of een garantie op het eindresultaat. Zorgaanbieder 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 Cliënt, waar de Cliënt vooraf op wordt gewezen.

7.10 Wanneer het eindresultaat zichtbare verbeteringen laat zien maar de Cliënt hogere c.q. andere verwachtingen had dan het behaalde resultaat, zal Zorgaanbieder altijd bereid zijn met de Cliënt een passende oplossing te bespreken. Indien de getransplanteerde grafts na het eindresultaat (na 12 maanden) niet volledig groeien, is Zorgaanbieder 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 Cliënt zelf betaald.

## Algemene voorwaarden

### Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

7.11 Zorgaanbieder geeft voor de FUE CT (nazorg)behandeling een garantie en verstrekt aan de Cliënt 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 Cliënt gezonden.

7.12 De garantiebepalingen vervallen indien de Cliënt niet aanwezig is op één of meerdere controle afspraken of indien de Cliënt zich niet houdt aan de voorgeschreven voor- en nazorg richtlijnen en de richtlijnen die zijn 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 Zorgaanbieder bekend gemaakt middels een definitieve (vaste) offerte. De hoogte van de aanbetaling wordt door de Zorgaanbieder tijdens het consultgesprek aan de Cliënt en later per e-mail met de behandelingsovereenkomst aan Cliënt medegedeeld. De Cliënt ondertekent voor de behandeling altijd een behandelingsovereenkomst waarin de totale prijs is opgenomen. Na ondertekening van de behandelingsovereenkomst door Cliënt wordt deze aan Zorgaanbieder geretourneerd en dient Cliënt de aanbetaling binnen 48 uur te voldoen op bankrekening van de Zorgaanbieder. Pas nadat de aanbetaling op bankrekening van Zorgaanbieder is bijgeschreven en de ondertekende behandelingsovereenkomst aan Zorgaanbieder is geretourneerd, wordt er een plek/behandeldag gereserveerd voor de Cliënt.

8.2 De Cliënt 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 Cliënt 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 Cliënt gekozen worden voor een hoger pakket. Bijkomende kosten worden altijd overlegd met de Cliënt. De Cliënt is niet verplicht om een hoger pakket af te nemen.

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

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

8.6 Indien de Cliënt niet binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is de Cliënt 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 Cliënt aan Zorgaanbieder de wettelijke rente verschuldigd zonder dat de rente hoeft te worden aangezegd.

8.7 Zodra de Cliënt in verzuim komt te verkeren, worden alle vorderingen van Zorgaanbieder op Cliënt onmiddellijk opeisbaar, ook als de behandeling nog niet heeft plaatsgevonden, en treedt ook ten aanzien van die vorderingen het verzuim in zonder ingebrekestelling. De Zorgaanbieder 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 Cliënt in verzuim is met de (tijdige) nakoming van enige (betalings)verplichting dan komen naast de hoofdsom en wettelijke rente, de buitengerechtigde incassokosten voor rekening van de Cliënt. Deze kosten worden begroot conform het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

#### **Artikel 9: Wijzigen, verzetten, annuleren of ontbinden**

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

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

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

9.3 Bij niet verschijning door de Cliënt zonder reden blijft Cliënt de volledige overeengekomen prijs aan Zorgaanbieder verschuldigd.

9.4 De Cliënt kan de behandeldag uiterlijk 30 dagen voor de behandeldag maximaal twee keer kosteloos verzetten. De Cliënt is een bedrag van € 500,00 aan Zorgaanbieder verschuldigd indien het verzoek tot verzetten van de behandeldag

## Algemene voorwaarden

### Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

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 Cliënt de behandeldatum kosteloos verzetten. Hier zijn de vliegtickets niet bij inbegrepen. Er wordt gesproken van overmacht als er sprake is van een uitzonderlijke situatie bij de Cliënt, waarbij redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de Cliënt de behandeling kan ondergaan en waarvan de Cliënt 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](mailto: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 Cliënt) waar de Cliënt niet van op de hoogte was of kon zijn (bijvoorbeeld: hypertensie, verhoogde bloedingsneiging, HIV, Hepatitis C, COVID-19 etc.), is de Cliënt gehouden 50% van de totaal overeengekomen prijs aan Zorgaanbieder 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 Cliënt geen medische verklaring verstrekt dient 100% van het totaal overeengekomen bedrag te worden betaald.

9.7 Bij noodzakelijke staking van de haartransplantatie door Zorgaanbieder vanwege (medische) onmogelijkheid (omdat de behandeling met kroeshaar niet mogelijk blijkt in verband met de verschillende genetische afwijkingen 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 Cliënt in rekening gebracht.

9.8 Bij annulering door Zorgaanbieder vanwege het verzwijgen door de Cliënt van een bepaalde ziekte of informatie over diens medische situatie (HIV, Hepatitis C, COVID-19, hoge bloeddrukproblemen, hartritmestoornis etc.) onvolledige of onbetrouwbare inlichtingen van Cliënt waardoor de behandeling gestaakt dient te worden, is de Cliënt 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 Cliënt stemt met een wijziging of aanvulling in indien dat redelijkerwijs van de Cliënt kan worden verlangd.

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

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

-indien de Cliënt 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 Zorgaanbieder kan worden verlangd.

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

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

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

#### **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

10.1 Iedere aansprakelijkheid van Zorgaanbieder en van de aan Zorgaanbieder verbonden (rechts)personen jegens Cliënt 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 Zorgaanbieder beperkt tot eenmaal het door Zorgaanbieder aan Cliënt 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 Zorgaanbieder is nooit aansprakelijk voor enigerlei (gevolg)schade ontstaan doordat Cliënt het nazorgprogramma niet of niet volgens de regels heeft nageleefd, bij onachtzaamheid van Cliënt, bij aanhoudende gevoelloosheid van het hoofdhuid, bij psychische klachten, bij normale littekens en/of haarverdünnung in het donorgebied of doordat Cliënt Zorgaanbieder ontbrekende, onvolledige, onjuiste of onbetrouwbare gegevens of informatie heeft aangeleverd of nagelaten aan te leveren.

10.3 Zorgaanbieder 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 Cliënt is uitsluitend gerechtigd Zorgaanbieder 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 Zorgaanbieder gelden ook ten behoeve van de werknemers van Zorgaanbieder. Elke vordering tot schadevergoeding jegens werknemers, vennoten van Zorgaanbieder, 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 Zorgaanbieder, 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 Zorgaanbieder zoveel als nodig in overleg met Cliënt treden. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van deze derden.

10.6 Zorgaanbieder 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 Zorgaanbieder.

10.7 Zorgaanbieder 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. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor de gedwongen annulering van een behandeling als gevolg van een overmachtssituatie.

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

10.9 Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor diefstal, schade aan of vermissing van de eigendommen van Cliënt. De Cliënt 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 Cliënt op de Zorgaanbieder is in afwijking van de wettelijke termijn, één jaar. Alle aanspraken jegens Zorgaanbieder vervallen daarna.

#### **Artikel 11: Klachten**

11.1 In geval van een klacht of ontevredenheid dient de Cliënt deze direct na ontdekking aan Zorgaanbieder te melden. Zorgaanbieder 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](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)). Informatie over de klachtenregeling is op de website van Zorgaanbieder te raadplegen. De Zorgaanbieder zal in dergelijke gevallen op korte termijn door Zorgaanbieder worden opgeroepen voor een controle-afspraak. Op deze manier kan in onderling overleg met de Cliënt naar een geschikte oplossing worden gezocht.

11.2 Zorgaanbieder is aangesloten bij het Klachtenloket Zorg.

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

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

#### **Artikel 12: Privacy en geheimhouding**

12.1 Zorgaanbieder houdt, om de behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een registratie bij van de medische en administratieve gegevens van de Cliënt. Bij het verwerken van de gegevens en de bescherming van de privacy van Cliënt volgt Zorgaanbieder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zorgaanbieder hanteert een privacyreglement, dat op verzoek van de Cliënt ter beschikking wordt gesteld.

12.2 De Cliënt is gehouden om wijzigingen betreffende adres, e-mailadres, woonplaats en (mobiel) telefoonnummer gedurende de behandelingsovereenkomst aan Zorgaanbieder 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 Cliënt en/of Zorgaanbieder is bepaald of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

12.4 Zorgaanbieder verstrekt zonder de instemming van Cliënt 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 inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.

12.5 Zonder toestemming van de Cliënt voert Zorgaanbieder geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door andere dan de Cliënt. De anderen als hiervoor bedoeld zijn niet degenen van wie de medewerking bij

## Algemene voorwaarden

### Hairworld Istanbul B.V. (Nederland)

de uitvoering van de behandeling noodzakelijk is. Als de Cliënt van mening is dat er inbreuk wordt gemaakt op de privacy, zal de Cliënt dit direct kenbaar maken.

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

#### **Artikel 13: Overmacht**

13.1 Zorgaanbieder is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de Cliënt 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 Zorgaanbieder geen daadwerkelijke invloed kan dan wel kon uitoefenen, waardoor Zorgaanbieder niet in staat is haar verplichtingen jegens Cliënt 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 Zorgaanbieder kan worden gevergd.

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

13.4 Indien Zorgaanbieder 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 Zorgaanbieder gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.

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

13.6 Zowel Zorgaanbieder als Cliënt 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 Zorgaanbieder en Cliënt 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 Zorgaanbieder en Cliënt mochten rijzen, worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Rotterdam.

