

## ALGEMENE VOORWAARDEN Hairworld Istanbul B.V.

### Behandelingsovereenkomst

#### Artikel 1 – definities

*Zorgaanbieder:* een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid met de naam Hairworld Istanbul B.V, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 66559367, gevestigd te Utrecht;

*Cliënt:* de natuurlijke persoon die met de Zorgaanbieder een behandelingsovereenkomst heeft gesloten;

*Behandeling:* alle verrichtingen, waaronder begrepen het verrichten van een cosmetische ingreep bestaande uit een haartransplantatie, onderzoek, het geven van informatie en advies, verpleging, verzorging en nazorg en overige handelingen door de zorgaanbieder verricht samenhangend met de Behandelingsovereenkomst;

*Behandelingsovereenkomst:* de overeenkomst gesloten tussen de Zorgaanbieder en de Cliënt gericht op de door, althans in opdracht van, de Zorgaanbieder bij de Cliënt uit te voeren behandeling;

*CTS:* Circulation Treatment Stimulators, de door de Zorgaanbieder gehanteerde unieke uitgebalanceerde formule van specifieke biologische stimulanten en mineralen die na de behandeling in de hoofdhuid worden ingebracht om de doorbloeding te optimaliseren en de haarzakjes te versterken;

*Algemene Voorwaarden:* deze algemene voorwaarden gericht op Behandelingsovereenkomsten, niét zijnde de Algemene Voorwaarden Bemiddelingsovereenkomsten;

*Prijs:* de prijs zoals deze in de behandelingsovereenkomst door de Zorgaanbieder en Cliënt is overeengekomen;

*Grafts:* een haarfollikel ofwel 'haarzakje' waaruit één of meerdere haren kunnen groeien (zijnde resp. single- en multigrfts);

*Schriftelijk:* per e-mail of aangetekende post;

*Behandeldag:* de dag waarop de Behandeling plaatsvindt;

*Anamneseformulier:* het formulier dat de Cliënt invult voor het tekenen van de Behandelingsovereenkomst waarop onder meer vragen over de gezondheidstoestand worden beantwoord.

#### Artikel 2 – toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Zorgaanbieder aangegane behandelingsovereenkomsten, alle overige handelingen die de Zorgaanbieder in het kader van een behandeling verricht evenals iedere offerte. Met het sluiten van de Behandelingsovereenkomst verklaart de Cliënt zich bekend en akkoord met de Algemene Voorwaarden.
- 2.2. De Zorgaanbieder hanteert voor bemiddeling naar behandeling in Turkije en het bieden van nazorg in Nederland nadrukkelijk andere algemene voorwaarden, die tevens op haar website te vinden zijn.
- 2.3. Afwijking van de Algemene Voorwaarden vereist een uitdrukkelijk schriftelijk akkoord van de Zorgaanbieder. Bij botsing tussen de Algemene Voorwaarden en de Behandelingsovereenkomst gaat hetgeen vermeld is in de Behandelingsovereenkomst voor.
- 2.4. Alle (rechts)personen die op enigerlei wijze aan de Zorgaanbieder zijn verbonden, alsook derden die bij de uitvoering van een behandeling door de Zorgaanbieder zijn ingeschakeld of anderszins betrokken zijn, kunnen jegens de Cliënt een beroep doen op de Algemene Voorwaarden en de Behandelingsovereenkomst.

#### Artikel 3 – totstandkoming behandelingsovereenkomst

- 3.1. Een behandelingsovereenkomst met de Zorgaanbieder komt schriftelijk tot stand nadat zowel Zorgaanbieder als Cliënt de overeenkomst hebben ondertekend. Met het ondertekenen van de Behandelingsovereenkomst geeft de Cliënt toestemming voor het uitvoeren van de Behandeling.
- 3.2. Alle aanbiedingen dan wel offertes van de Zorgaanbieder zijn vrijblijvend en gelden voor een periode van drie maanden, tenzij anders schriftelijk in de aanbieding of offerte vermeld. Het uitbrengen van een aanbieding of offerte verplicht de Zorgaanbieder niet tot het sluiten van een behandelingsovereenkomst.
- 3.3. De Cliënt gaat de behandelingsovereenkomst aan met de Zorgaanbieder, nimmer met medewerkers van Zorgaanbieder.
- 3.4. Indien uit de verplichtingen die op de Zorgaanbieder, haar medewerkers en door haar ingeschakelde derden rusten in hun hoedanigheid als zorgverlener met het oog op het verrichten van goede zorg in de zin van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg volgt dat de inhoud van de Behandelingsovereenkomst dient te worden gewijzigd, wordt deze gewijzigd. Indien deze aanpassing financiële consequenties heeft, zal de Zorgaanbieder de Cliënt hierover tijdig informeren.
- 3.5. De Behandelingsovereenkomst ziet op één behandeling, tenzij nadrukkelijk meerdere behandelingen zijn overeengekomen. Een tweede of nadere behandeling is pas mogelijk na minimaal negen maanden na de voorgaande Behandeling én het donorgebied goed is hersteld én er (nog) voldoende sterke grafts aanwezig zijn. Een tweede of latere behandeling brengt een reële kans met zich mee dat in het donorgebied kaalheid en/of littekenweefsel optreedt.
- 3.6. Indien aan de zijde van de Zorgaanbieder sprake is van overmacht, heeft zij het recht de Behandelingsovereenkomst op te schorten zolang de overmacht toestand voortduurt. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van de Zorgaanbieder onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van haar verplichting(en) in redelijkheid niet van de Zorgaanbieder kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Behandelingsovereenkomst te voorzien was.

#### 4.1. Artikel 4 – betaling

- 4.2. De Cliënt is verplicht binnen 48 uur na het sluiten van de Behandelingsovereenkomst de aanbetaling aan de Zorgaanbieder te voldoen,

op straffe van ontbinding van de Behandelingsovereenkomst.

- 4.3. De Cliënt is verplicht er zorg voor te dragen dat de volledige Prijs binnen veertien (14) dagen voor de start van de Behandeling door de Zorgaanbieder is ontvangen. Bij overschrijding van deze termijn behoudt de Zorgaanbieder zich het recht voor de (uitvoering van de) Behandelingsovereenkomst op te schorten dan wel te ontbinden, is de Cliënt van rechtswege in verzuim en is de Cliënt aan de Zorgaanbieder de wettelijke rente en eventueel buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zonder dat deze behoeven te worden aangezegd.
- 4.4. De Prijs is onder meer gebaseerd op het indicatief overeengekomen aantal grafts. Indien op de Behandeldag blijkt dat het mogelijk is meer grafts te plaatsen dan bij de Behandelingsovereenkomst is overeengekomen, kan door de Cliënt ter plekke worden gekozen voor een groter aantal grafts. In dat geval is de Cliënt gehouden een hogere Prijs te voldoen die ter plekke in een addendum op de Behandelingsovereenkomst zal worden vastgelegd. De prijzen op de website van de Zorgaanbieder gelden voor deze verhoging als leidraad.
- 4.5. De Zorgaanbieder gaat pas over tot het reserveren van een Behandeldag voor de Cliënt na zowel het ondertekenen van de Behandelingsovereenkomst als het voldoen van de aanbetaling.

#### **Artikel 5 – wijzigen, verzetten, annuleren en ontbinden**

- 5.1. De Cliënt heeft op basis van de Behandelingsovereenkomst het recht om binnen veertien (14) dagen na het ondertekenen van deze overeenkomst deze zonder opgave van redenen te ontbinden.
- 5.2. De Cliënt kan de Behandeldag kosteloos verzetten tot uiterlijk 30 dagen voor de behandeldag. Indien het verzoek tot verzetten van de Behandeldag korter dan 30 dagen voor de Behandeldag door de Cliënt wordt gedaan, vindt verzetten slechts plaats bij schriftelijk akkoord door de Zorgaanbieder en is de Cliënt te alle tijden een aanvullend bedrag van € 500,00 verschuldigd.
  - 5.2.1. De Zorgaanbieder heeft ook nadien het recht de Behandeling te verzetten, zolang de Behandeling binnen zes maanden na de oorspronkelijk overeengekomen Behandeldag plaatsvindt.
- 5.3. Contact door de Cliënt met de Zorgaanbieder over het wijzigen, verzetten, annuleren of ontbinden van de Behandeling of Behandeldag dient plaats te vinden per e-mail op het e-mailadres: [info@hairworldistanbul.com](mailto:info@hairworldistanbul.com).
- 5.4. Na het verstrijken van de in lid 1 genoemde termijn geldt dat indien de Cliënt de behandeling annuleert:
  - 5.4.1. 10 dagen of korter voor de start van de Behandeling, de Cliënt 100% van de Prijs aan de Zorgaanbieder dient te voldoen;
  - 5.4.2. méér dan 10 dagen voor de start van de Behandeling, de Cliënt 70% van de Prijs aan de Zorgaanbieder dient te voldoen.
- 5.5. Indien de Cliënt op de Behandeldag zonder opgave van redenen niet verschijnt, wordt dit als een annulering aangemerkt en is de Cliënt de Prijs aan de Zorgaanbieder verschuldigd.
- 5.6. In afwijking van het in dit artikel bepaalde, is de Cliënt gerechtigd de Behandeldag kosteloos te verzetten in geval van een overlijdensgeval bij familie in de eerste graad evenals in situaties waarin niet redelijkerwijs van Cliënt kan worden verwacht de behandeling de overeengekomen dag te ondergaan. De Cliënt dient de betreffende aanleiding met bescheiden te bewijzen, bij uitblijven waarvan dit artikelid toepassing ontbeert.
- 5.7. In geval van definitieve annulering door de Cliënt op medische gronden, dan wel staking van de Behandeling door de Zorgaanbieder op medische gronden, is Cliënt gehouden aan de Zorgaanbieder 50% van de Prijs te voldoen. Indien de Zorgaanbieder de medische gronden niet zelf heeft geconstateerd, dienen deze door de Cliënt te worden onderbouwd, bij uitblijven waarvan de Cliënt 100% van de Prijs verschuldigd is. Indien de medische gronden reeds bij de Cliënt bekend waren en deze door de Cliënt voor de Zorgaanbieder zijn achtergehouden, is de Cliënt 100% van de Prijs verschuldigd.
- 5.8. De Zorgaanbieder heeft het recht de Behandelingsovereenkomst te ontbinden, op te zeggen of op te schorten waarbij de Cliënt de Prijs verschuldigd blijft en de Zorgaanbieder de daaruit (aanvullend) voortvloeiende schade op de Cliënt mag verhalen:
  - 5.8.1. Indien de Cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens de Zorgaanbieder, diens medewerkers of door haar ingeschakelde derden;
  - 5.8.2. Indien de Cliënt handelt in strijd met de instructies die hem/haar voor of op de Behandeldag worden gegeven, waaronder de instructie om op de Behandeldag vóór de Behandeling geen alcohol of drugs tot zich te nemen;
  - 5.8.3. Indien de Cliënt niet aan de betalingsvoorwaarden voldoet; indien zich omstandigheden voordoen van dien aard dat nakoming van de Behandelingsovereenkomst in redelijkheid niet van de Zorgaanbieder kan worden verlangd, waaronder omstandigheden ingegeven door COVID-19.

#### **Artikel 6 – verplichtingen Zorgaanbieder**

- 6.1. De Zorgaanbieder levert goede zorg. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau, die veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt, waarbij de Zorgaanbieder en haar medewerkers handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard, de rechten van de Cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de Cliënt met respect wordt behandeld.
- 6.2. De Zorgaanbieder zal de Cliënt op begrijpelijke en duidelijke wijze informatie bieden over de Behandeling. Dit bestaat uit in ieder geval toelichting tijdens een (eventueel telefonische) intake, informatie vermeld in de Behandelingsovereenkomst en daarop van toepassing zijnde documenten, en toelichting door een BIG-geregistreerde arts op de Behandeldag. Indien partijen nadrukkelijk behandeling in Turkije overeenkomen, vindt deze laatste toelichting op een eerder moment dan wel telefonisch plaats.
- 6.3. Op verzoek van de Cliënt wordt informatie schriftelijk verstrekt.
- 6.4. Voor en na de Behandeling is een BIG-geregistreerde arts beschikbaar voor vragen van de Cliënt. Op doordeweekse dagen is een arts bereikbaar via het contactformulier op de website, van 09:00 tot 18:00, dan wel op [nazorg@hairworldistanbul.com](mailto:nazorg@hairworldistanbul.com). Buiten kantooruren kan de arts worden bereikt via de Whatsapp Supportlijn (+31 6 18428001). Uitsluitend voor spoedgevallen is de Zorgaanbieder ook na kantooruren via Whatsapp bereikbaar op de telefoonnummers +31 6 55114669 en +31 6 16649866. Indien Cliënt gebruik maakt van Whatsapp aanvaardt hij het risico van de beperkte veiligheid van dit communicatiemiddel; bij bezwaar wordt de Cliënt op individuele basis een alternatieve beveiligde manier van communicatie geboden.

- 6.5. De teksten op de website en/of social media van de Zorgaanbieder maken geen deel uit van de Behandelingsovereenkomst en hieraan kunnen door de Cliënt geen rechten aan worden ontleend. Hoewel deze teksten en overige uitingen met de grootste zorgvuldigheid zijn samengesteld en regelmatig worden geactualiseerd, dient de Cliënt hier geen verwachtingen aan te ontleen. Het is niet uitgesloten dat de informatie op de website waaronder de prijzen, onvolledig, verouderd of onjuist is.
- 6.6. De Zorgaanbieder biedt nadrukkelijk geen garanties met betrekking tot de esthetiek van het eindresultaat en/of de dichtheid van het getransplanteerde haar.

#### **Artikel 7 – verplichtingen Cliënt**

- 7.1. Cliënt dient zich op de Behandelingsdag met een geldig identificatiebewijs te identificeren.
- 7.2. Cliënt is verplicht de instructies van de Zorgaanbieder, haar medewerkers en door haar bij de Behandelingsovereenkomst ingeschakelde derden op te volgen en alle overig bij de Behandeling vereiste medewerking te verlenen.
- 7.3. Cliënt is verplicht de Zorgaanbieder tijdig en volledig te informeren over de gezondheidstoestand en overige bijzondere evenals cosmetische omstandigheden en is verplicht het Anamneseformulier naar waarheid en zo volledig mogelijk in te vullen. Indien relevante informatie wijzigt, dient de Cliënt dit zo spoedig mogelijk aan de Zorgaanbieder te laten weten. Bij voorkeur vindt berichtgeving plaats 48 uur voordat de Behandeling wordt uitgevoerd, doch nadrukkelijk uiterlijk vóór de start van de Behandeling. Indien uit de anamnese en/of het onderzoek door de Zorgaanbieder aanwijzingen zijn dat specifiek bloedonderzoek vereist is, dient de Cliënt hier medewerking aan te verlenen.
- 7.4. De Cliënt dient op de Behandelingsdag geen alcohol of drugs tot zich te hebben genomen. Goed ontbijt of lunch wordt geadviseerd.
- 7.5. Ondanks de cosmetische aard van de ingreep is sprake van een operatie waartoe door de Cliënt niet te lichtvaardig besloten dient te worden. Cliënt is dan ook verplicht de risico's zoals geformuleerd in de Behandelingsovereenkomst te bestuderen en de toelichting daarop door de Zorgaanbieder (tijdens de intake en het gesprek met de arts op dan wel voorafgaande aan de Behandelingsdag) aandachtig tot zich te nemen.
- 7.6. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door een oorzaak die voor rekening en risico van de Cliënt komt zoals door de Cliënt verzwegen of verstrekte onjuiste of onvolledige (medische) informatie of complicaties door toedoen of nalaten van Cliënt.

#### **Artikel 8 – verwachtingen Cliënt**

- 8.1. De Cliënt dient er rekening mee te houden dat zijn/haar verwachtingen van de cosmetische behandeling die hij/ zij zal ondergaan, kan afwijken van het daadwerkelijke eindresultaat. De Zorgaanbieder gaat geen resultaatsverbintenis aan met betrekking tot esthetiek en haardichtheid en biedt geen garanties. In dat kader wijst de Zorgaanbieder er tevens op dat de getransplanteerde haren (doordat het donorgebied afwijkt, dan wel door de transplantatie) in kleur en structuur van de rest van het haar kunnen afwijken. Ook kunnen getransplanteerde haren aan de voorzijde dikker en gezonder groeien dan het bestaande haar en kan de haargroeirichting anders zijn. De genoemde effecten worden overigens in de regel minder bij het lang laten groeien van het haar.
- 8.2. Haartransplantatie heeft geen preventief effect en een regulier proces van haarverdunding wordt er niet mee gestopt.
- 8.3. Indien door de transplantatie een nieuwe haarlijn wordt gecreëerd, wordt deze op de Behandelingsdag definitief afgetekend. Bij dit aftekenen worden aspecten betrokken als de plaatsing van de voorhoofdspieren en de symmetrie van het gezicht. De Cliënt dient helder te communiceren over zijn/haar verwachtingen met betrekking tot de gewenste haarlijn alvorens de Behandeling te ondergaan.
- 8.4. De Zorgaanbieder adviseert Cliënt, indien dat mogelijk is, in de eerste haarlijn ook multigrafts te laten plaatsen ter bevordering van de dichtheid van het haar. In zeldzame gevallen kan de Cliënt het effect hiervan onnatuurlijk vinden. Op verzoek van de Cliënt kan de Zorgaanbieder van haar beleid afwijken en in de voorste haarlijn alleen single grafts plaatsen.
- 8.5. In de Behandelingsovereenkomst zijn partijen overeengekomen of de volledige hoofdhuid wordt geschoren, of slechts het donorgebied. Het niet volledig scheren van de hoofdhuid heeft een negatief effect op het eindresultaat (doordat het donorgebied beperkt blijkt, er minder grafts geboord kunnen worden en deze minder ver uiteen geplaatst kunnen worden). Wordt slechts het donorgebied geschoren, dan zal dit gebied (ook bij lang haar) meerdere maanden zichtbaar blijven. Het op een juiste manier opsteken van lang haar kan het donorgebied soms verhullen.
- 8.6. In het donorgebied blijven op de locaties van de getransplanteerde haren minuscule littekentjes achter. Bij het (zeer) kort scheren van het haar kan dit zichtbaar zijn, doch verschillend per huid- en haartype.

#### **Artikel 9 – nazorgtraject**

- 9.1. Het nazorgtraject maakt deel uit van de Behandelingsovereenkomst en gaat gepaard met verplichtingen voor beide Partijen.
- 9.2. De nazorgverplichtingen van de Zorgaanbieder bestaan uit het bieden van zorg op zowel vastgestelde controlemomenten, als de mogelijkheid om bij klachten, ongeregelheden en/of vragen op verzoek van Cliënt aanvullende controles te laten plaatsvinden. Het volgende traject heeft daartoe als uitgangspunt te gelden, behoudens de mogelijkheid van de Zorgaanbieder tot schriftelijke afwijking. De reguliere controlemomenten in persoon vinden plaats op de Behandelingsdag en de dag, althans één der dagen, na de Behandeling. Controlemomenten op basis van foto's vinden plaats op of omstreeks de 18e dag na de Behandeling en de 6e maand na de Behandeling. Met betrekking tot het controlemoment op de 9<sup>e</sup> maand na de Behandeling wordt nader afgestemd of het controlemoment in persoon dan wel aan de hand van foto's geschied. Indien medisch noodzakelijk vinden aanvullende controlemomenten plaats.
- 9.3. De Cliënt heeft in het nazorgtraject een informatieplicht, bestaande uit het tijdig informeren van de Zorgaanbieder over klachten, ongeregelheden en/of vragen. Daarnaast heeft de Cliënt een zelfzorgplicht, bestaande uit het vermijden van een ongezonde levensstijl; Zo heeft roken van tabak of shisha een negatief effect op het eindresultaat en vergroot dit het risico op necrose (zie ook Bijlage 1 bij de Behandelingsovereenkomst). Tot slot heeft de Cliënt de plicht tot het naleven van de nazorginstructies zoals vermeld in de Behandelingsovereenkomst, de Algemene Voorwaarden, en de instructies die vermeld zullen worden in de op de Behandelingsdag te ontvangen ontslagbrief.
- 9.4. De Cliënt dient vanaf de derde dag tot minimaal de volledige eerste twee weken na de Behandeling gebruik te maken van de door de Zorgaanbieder aanbevolen shampoo en lotion. Vanaf de 18<sup>e</sup> dag dient de Cliënt de FUE CT doorbloeding-stimulerende shampoo te gebruiken. Vanaf een week na de Behandeling tot en met de 12<sup>e</sup> maand na de Behandeling dient de Cliënt op dagelijkse basis de

biologische FUE CT/ CT exclusieve mineralenkuur te volgen.

- 9.5. Het dragen van elke vorm van hoofdbedekking tijdens het nazorgtraject kan het resultaat en de genezing negatief beïnvloeden.
- 9.6. De cliënt is geïnformeerd dat de zorgaanbieder het ondergaan van minimaal drie CTS-behandelingen om een eindresultaat te behalen. De eerste CTS is tussen 3 en 6 weken, de 2e CTS is tussen 3 en 5 maanden en de 3e en laatste CTS is tussen 6 en 8 maanden.

#### **Artikel 10 – privacy en geheimhouding**

- 10.1. De Zorgaanbieder heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht. Zonder instemming van de Cliënt worden gegevens van de Cliënt dan ook niet met derden gedeeld, behoudens derden die door de Zorgaanbieder bij de Behandelingsovereenkomst worden ingeschakeld. De geheimhoudingsplicht geldt tevens met betrekking tot het feit dat de Cliënt bij de Zorgaanbieder onder behandeling (geweest) is of zal zijn. De Zorgaanbieder handelt verder met betrekking tot de (medische) gegevens van de Cliënt overeenkomstig zorgwetgeving en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 10.2. Persoonsgegevens van de Cliënt kunnen gebruikt worden bij het verzenden van nieuwsbrieven, uitnodigingen voor evenementen en/of wervende berichten aan de Cliënt; de Cliënt verleent daarvoor toestemming.
- 10.3. De Zorgaanbieder biedt Cliënten voor hun gemak de mogelijkheid het medium van WhatsApp te gebruiken voor onder meer het insturen van foto's ter controle, en het stellen van vragen. Bij gebruik van dit (snelle) medium gaat de Cliënt akkoord met de beperkte(re) mate van privacy- en informatiebeveiliging van dit medium.
- 10.4. De Zorgaanbieder plaatst foto's waarop de Cliënt in persoon herkenbaar is slechts openbaar, waaronder op social media, met expliciet akkoord van de Cliënt. Dit akkoord kan te allen tijde door de Cliënt worden ingetrokken, waarna deze foto's zo spoedig mogelijk door de Zorgaanbieder van haar eigen website en social media-kanalen worden verwijderd. De Zorgaanbieder kan er niet voor instaan of de foto's na verwijderen van haar eigen kanalen niet nog bij derden zichtbaar blijven.
- 10.5. De Cliënt heeft het recht om zijn persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of om "vergeten te worden". De Cliënt kan het verzoek daartoe sturen per e-mail. Een dergelijk verzoek wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken verwerkt. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de Cliënt en/of als de Nederlands wetgeving vernietiging niet toestaat. In alle andere gevallen bewaart de Zorgaanbieder de bescheiden zo lang als de wet haar daartoe verplicht, zijnde voor medische gegevens minimaal twintig (20) jaar.
- 10.6. De Zorgaanbieder kan in lijn met het daarover bepaalde in de KNMG Richtlijn Omgaan met Medische Gegevens toestemming van Cliënt tot het delen van de medische informatie in sommige gevallen veronderstellen, behoudens in gevallen de Cliënt daar expliciet bezwaar tegen heeft gemaakt.

#### **Artikel 11 – klachten**

- 11.1. Bij klachten kan de Cliënt zich altijd tot de Zorgaanbieder wenden. Zorgaanbieder zal een klacht uiterst serieus nemen en hier zorgvuldig mee omgaan. De klacht zal tevens spoedig worden behandeld, waarbij het bieden van een inhoudelijke reactie binnen zes weken als uitgangspunt geldt. De uitgebreide weergave van de schriftelijke klachtenregeling van de Zorgaanbieder is op haar website te vinden en altijd ook bij de Zorgaanbieder op te vragen.
- 11.2. Indien de Cliënt dat wenst, kan ook contact worden opgenomen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder, op het e-mailadres [klachtenfunctionaris@hairworldistanbul.com](mailto:klachtenfunctionaris@hairworldistanbul.com). De klachten-functionaris kan de Cliënt helpen bij het indienen en formuleren van de klacht en probeert samen met de Cliënt tot een oplossing te komen.
- 11.3. **Klachtenfunctionaris**

Indien u er met ons om welke reden dan ook niet uit komt, bent u vrij om uw klacht voor te leggen aan onze externe onafhankelijke klachtenfunctionaris of de onafhankelijke geschillencommissie. Voor meer informatie hierover verwijzen we u door naar [www.DOKh.nl](http://www.DOKh.nl). Hier kunt u tevens het reglement en protocol klachtbemiddeling vinden.

#### **Contactgegevens DOKh**

Stichting DOKh Robijnstraat 6 1812 RB ALKMAAR **Klacht en geschil** E: [klachtenengeschillen@dokh.nl](mailto:klachtenengeschillen@dokh.nl) T. 072 – 527 9100

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

#### **Artikel 12 – varia**

- 12.1. Op alle Behandelingsovereenkomsten en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 12.2. Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of van een Behandelingsovereenkomst in strijd wordt geacht met bepalingen van dwingend recht, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een rechtens toelaatbare bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de vervallen bepaling.