

INJECTABELLES

Medisch cosmetische praktijk — Maastricht

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie 1.0 — juli 2025

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Praktijk: Injectabelles, gevestigd aan Sint Servaasklooster 41, 6211 TE Maastricht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, ABG-code 84059086.

Behandelaar: Drs. Nicole Hanssen, BIG-geregistreerd arts, werkzaam namens de Praktijk.

Cliënt: De natuurlijke persoon die de Praktijk benadert voor een consult, behandeling of daarmee samenhangende dienst.

Behandellovereenkomst: De overeenkomst inzake geneeskundige behandeling als bedoeld in artikel 7:446 BW, gesloten tussen de Behandelaar en de Cliënt.

Consult: Het (intake)gesprek voorafgaand aan een behandeling, al dan niet gevolgd door een behandelingssessie.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle consultaties, behandelingen en overeenkomsten die de Praktijk aangaat met Cliënten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Door een afspraak te maken of een Behandellovereenkomst aan te gaan, aanvaardt de Cliënt de toepasselijkheid van deze voorwaarden.

Afwijkingen zijn uitsluitend bindend indien schriftelijk bevestigd door de Praktijk.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

De Behandellovereenkomst komt tot stand op het moment dat de Cliënt en de Behandelaar overeenstemming bereiken over de voorgestelde behandeling, hetgeen mondeling of schriftelijk kan plaatsvinden.

Een consult is vrijblijvend en resulteert niet automatisch in een Behandellovereenkomst. De Cliënt heeft te allen tijde het recht een voorgestelde behandeling te weigeren.

Minderjarigen (jonger dan 18 jaar) kunnen uitsluitend behandeld worden met schriftelijke toestemming van beide gezaghebbende ouder(s) of voogd(en). Personen jonger dan 16 jaar worden niet behandeld.

Artikel 4 – Afspraken, annulering en no-show

Afspraken dienen minimaal 48 uur van tevoren te worden geannuleerd of verzet, bij voorkeur per e-mail (info@injectabelles.nl) of via WhatsApp (+31 6 57 74 47 71).

Bij annulering korter dan 48 uur vóór de afspraak, of bij het niet verschijnen zonder kennisgeving (no-show), behoudt de Praktijk zich het recht voor een administratievergoeding van €50,- in rekening te brengen.

Bij aantoonbare overmacht (nader te omschrijven aan de Praktijk) kan van bovenstaande worden afgeweken.

De Praktijk behoudt zich het recht voor een afspraak te annuleren wegens ziekte of overmacht van de Behandelaar. In dat geval wordt de Cliënt zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een nieuwe afspraak ingepland.

Artikel 5 – Prijzen en betaling

De actuele tarieven staan vermeld op de website (injectabelles.nl/tarieven) en kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Voor reeds geplande afspraken gelden de tarieven zoals gecommuniceerd op het moment van boeking.

Betaling dient direct na afloop van de behandeling te geschieden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De Praktijk accepteert pin en contant betaling.

Medisch cosmetische behandelingen zijn vrijgesteld van BTW conform artikel 11 lid 1 sub g Wet OB 1968, voor zover uitgevoerd door een BIG-geregistreerde arts. Indien van toepassing wordt BTW separaat vermeld.

Cadeaubonnen zijn niet inwisselbaar voor contanten en hebben een geldigheidsduur van 12 maanden na uitgifte.

Artikel 6 – Informed consent en medische informatieplicht

Voorafgaand aan elke behandeling wordt de Cliënt volledig geïnformeerd over de aard, het doel, de risico's, de alternatieven en de te verwachten resultaten van de behandeling, conform artikel 7:448 BW.

De Cliënt dient de Behandelaar volledig en naar waarheid te informeren over zijn of haar medische voorgeschiedenis, huidige medicatie, allergieën, zwangerschap of borstvoeding, en overige relevante gezondheidsomstandigheden.

Schriftelijke toestemming (informed consent) wordt vastgelegd vóór aanvang van de behandeling. Het ontbreken van volledige informatieverstrekking door de Cliënt kan leiden tot aansprakelijkheidsuitsluiting aan de zijde van de Praktijk.

De Cliënt heeft het recht de behandeling op elk moment te onderbreken of te beëindigen.

Artikel 7 – Resultaten en verwachtingen

De Praktijk levert inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen. Medisch cosmetische behandelingen zijn persoonsafhankelijk en de resultaten kunnen variëren per individu.

Foto's, resultaten van derden of marketingmateriaal zijn indicatief en vormen geen garantie voor hetzelfde resultaat bij de Cliënt.

Nazorg en controleafspraken vinden plaats conform het behandelprotocol. De Cliënt is verantwoordelijk voor het opvolgen van de nazorginstructies.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

De Praktijk is aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Behandelovereenkomst, met inachtneming van de professionele standaard van een redelijk bekwaam vakgenoot.

De Praktijk is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- het door de Cliënt verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie;
- het niet opvolgen van voor- of nazorginstructies;
- normale en voorzienbare (bij)werkingen of reacties van de behandeling;
- overmacht of omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Praktijk.

De aansprakelijkheid van de Praktijk is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, dan wel — bij ontbreken van dekking — tot het gefactureerde bedrag van de betreffende behandeling.

Artikel 9 – Privacy en persoonsgegevens

De Praktijk verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

Een medisch dossier wordt aangelegd en bewaard conform de wettelijke bewaartermijn van 20 jaar (art. 7:454 lid 3 BW).

De volledige privacyverklaring is beschikbaar op injectabelles.nl/privacy. Door gebruik te maken van de diensten van de Praktijk stemt de Cliënt in met de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens conform deze verklaring.

Artikel 10 – Intellectueel eigendom

Alle content op de website en in communicatiematerialen van de Praktijk, waaronder teksten, foto's en logo's, zijn eigendom van Injectabelles of worden met toestemming van de rechthebbende gebruikt. Het is niet toegestaan deze content te reproduceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Artikel 11 – Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten tussen de Praktijk en de Cliënt is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen worden in eerste instantie beslecht via de klachtenregeling als beschreven in het Klachten- en Geschillenbeleid van de Praktijk (zie afzonderlijke pagina). Indien geen minnelijke schikking wordt bereikt, is de bevoegde rechter in het arrondissement Limburg bevoegd.

INJECTABELLES

Medisch cosmetische praktijk — Maastricht

KLACHTEN- EN GESCHILLENBELEID

Conform Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) — Versie 1.0 — juli 2025

Inleiding

Injectabelles streeft naar de hoogst mogelijke kwaliteit van zorg en een behandelrelatie gebaseerd op vertrouwen, transparantie en open communicatie. Ondanks alle zorgvuldigheid kan het voorkomen dat u als Cliënt niet tevreden bent over een behandeling, een bejegening of een andere aspect van de dienstverlening.

Dit document beschrijft de wijze waarop Injectabelles omgaat met klachten en geschillen, conform de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Stap 1 — Bespreek uw ongenoegen direct met ons

Wij verzoeken u een klacht of onvrede in eerste instantie bespreekbaar te maken met drs. Nicole Hanssen. Dit kan op de volgende manieren:

- Persoonlijk gesprek: verzoek een afspraak via info@injectabelles.nl of WhatsApp (+31 6 57 74 47 71).
- Schriftelijk: stuur een e-mail naar info@injectabelles.nl, onder vermelding van "Klacht" in de onderwerpregel.

Wij streven ernaar uw klacht binnen 5 werkdagen te bevestigen en binnen 6 weken een definitieve reactie te geven. Indien de afhandeling meer tijd vergt, wordt u hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

Doel van dit eerste traject is een open gesprek over uw ervaring, het identificeren van verbeterpunten en — waar van toepassing — het aanbieden van een passende oplossing.

Stap 2 — Klachtenportaal Zorg (onafhankelijke klachtenfunctionaris)

Indien het directe gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, of indien u er de voorkeur aan geeft uw klacht direct bij een onafhankelijke partij in te dienen, kunt u terecht bij:

Klachtenportaal Zorg

Website: www.klachtenportaalzorg.nl

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Telefoon: 085 - 487 27 77

Klachtenportaal Zorg biedt een onafhankelijke klachtenregeling die voldoet aan alle eisen van de Wkkgz. Een klachtenfunctionaris bemiddelt kosteloos tussen de Cliënt en de zorgaanbieder.

U kunt uw klacht uitsluitend indienen via het digitale klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg of telefonisch. Injectabelles is bij deze organisatie aangesloten.

Stap 3 — Geschillencommissie (bindende uitspraak)

Indien de klachtenfunctionaris er niet in slaagt uw klacht naar tevredenheid te bemiddelen, heeft u het recht de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg. Deze instantie doet een bindende uitspraak en kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-.

Geschillen kunnen worden ingediend via de website van Klachtenportaal Zorg. Aan het indienen van een geschil zijn kosten verbonden conform het reglement van de geschilleninstantie.

De Geschillencommissie is door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkend als bevoegde geschilleninstantie voor de private zorgsector conform art. 18 Wkkgz.

Uw rechten als Cliënt

Als Cliënt heeft u te allen tijde de volgende rechten op grond van de WGBO en de Wkkgz:

- Recht op informatie over uw behandeling en de risico's daarvan (art. 7:448 BW).
 - Recht op inzage in en een kopie van uw medisch dossier (art. 7:456 BW).
 - Recht op correctie of vernietiging van onjuiste of niet langer relevante gegevens (art. 7:455 BW).
 - Recht op een second opinion bij een andere zorgaanbieder.
 - Recht op ondersteuning door een patiëntenvertrouwenspersoon.
 - Recht op een aantoonbaar zorgvuldige en tijdige klachtafhandeling.
-

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie die in het kader van een klachtprocedure wordt gedeeld, wordt uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de betreffende klacht en niet voor andere doeleinden, tenzij wettelijk verplicht.

Registratie en leereffect

Injectabelles registreert alle klachten in het kader van continue kwaliteitsverbetering. Op basis van klachtentrends worden waar nodig aanpassingen doorgevoerd in werkwijzen, protocollen of communicatie. De klachtenregistratie valt onder het kwaliteitsmanagementsysteem van de Praktijk.

Contactgegevens Injectabelles

Injectabelles

Sint Servaasklooster 41, 6211 TE Maastricht

E-mail: info@injectabelles.nl

WhatsApp/Telefoon: +31 6 57 74 47 71

Website: www.injectabelles.nl