

## **1. Algemeen**

1.1 In deze voorwaarden wordt onder 'de huidtherapeut(en)' verstaan alle medewerkers van Van Nispen tot Sevenaer klinieken B.V. en andere daaronder vallende entiteiten. De huidtherapeuten zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten (NVH) en werkzaam conform de beroepscode van de NVH, ook staan de huidtherapeuten geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici.

1.2 In deze voorwaarden wordt onder 'cliënt' verstaan degene die de huidtherapeut opdracht geeft tot behandeling.

1.3 In deze voorwaarden wordt onder 'cliënt' tevens verstaan diens wettelijk vertegenwoordiger.

1.4 Deze voorwaarden maken onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen de cliënt en de huidtherapeut.

1.5 Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing in het geval de huidtherapeut voor de uitvoering van de opdracht derden betreft.

1.6 Op een geneeskundige behandelingsovereenkomst (ex Boek 7, titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek) tussen de huidtherapeut en de cliënt is tevens de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst van toepassing (WGBO).

1.7 De werking van artikel 7:404 en artikel 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## **2. Overeenkomst**

2.1 De overeenkomst tussen de huidtherapeut en de cliënt behelst de opdracht van de cliënt aan de huidtherapeut tot al dan niet geneeskundige behandeling.

2.2 De huidtherapeut is gerechtigd om niet in te gaan op een onredelijk verlangen van de cliënt en mag weigeren een behandeling uit te voeren.

2.3 Een overeenkomst bij een bestelling in de webshop komt tot stand zodra van Nispen tot Sevenaer klinieken een aanbod of order van een cliënt schriftelijk of elektronisch aanvaardt en/of wanneer van Nispen tot Sevenaer klinieken is begonnen met de feitelijke uitvoering van de bestelling.

2.4. Van Nispen tot Sevenaer klinieken heeft te allen tijde het recht om de overeenkomst te weigeren of aan de levering en/of uitvoering nadere voorwaarden te verbinden.

2.5. Specifieke producten zijn standaard niet op voorraad. Dit is expliciet gemeld bij het betreffende product. Om optimale kwaliteit te garanderen worden deze producten op bestelling ingekocht. Vanwege de houdbaarheidsduur en hygiëne van de producten en specifiek maatwerk voor de cliënt is de overeenkomst bindend en is het herroepingsrecht uitgesloten. Vanwege de aard, houdbaarheid en markt van het product zal het herroepingsrecht tot grote waardevermindering van het product leiden en/of onverkoopbaar maken. De levertermijn van deze producten is dan ook afwijkend.

2.6. Wijzigingen in de overeenkomst door de cliënt die tot gehele of gedeeltelijke annulering van de overeenkomst leiden, hebben tot gevolg dat van Nispen tot Sevenaer klinieken gerechtigd is extra gemaakte kosten bij de cliënt in rekening te brengen.

## **3. Toestemming**

3.1 De cliënt verleent voorafgaand aan de uitvoering van de behandeling toestemming aan de huidtherapeut.

3.2 De huidtherapeut kan van de cliënt verlangen dat deze zijn toestemming schriftelijk bevestigt.

3.3 De toestemming van de cliënt behelst tevens de bevoegdheid van de huidtherapeut om hulppersonen in te schakelen en om eventuele aansprakelijkheidsbeperking van hulppersonen namens de cliënt te aanvaarden. De huidtherapeut is niet aansprakelijk voor de keuze van de hulppersoon en voor eventuele tekortkomingen van deze hulppersoon, behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de huidtherapeut.

3.4 In het geval de cliënt zijn toestemming weigert dan wel intrekt zal de huidtherapeut geen behandeling (meer) verrichten.

#### **4. Informatie en vastlegging**

4.1 De cliënt dient de huidtherapeut op de hoogte te brengen en houden van alle informatie die voor een goede uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.

#### **5. Tarieven en zorgverzekering**

5.1 Tarieven gelden, behoudens uitdrukkelijk andersluidende schriftelijke overeenkomst, voor de duur van een kalenderjaar en kunnen jaarlijks worden aangepast.

5.2 De cliënt draagt er zelf zorg voor dat hij op de hoogte is of en in welke mate zijn verzekeraar de behandeling vergoedt. Voorts is het de verantwoordelijkheid van de cliënt om facturen al dan niet bij zijn verzekeraar te declareren.

#### **6. Betaling**

6.1 De cliënt ontvangt direct na de behandeling de factuur en dient deze tegelijkertijd contant of per pinbetaling te voldoen.

6.2 Ongeacht of de factuur door de verzekeraar wordt vergoed, blijft de cliënt te allen tijde gehouden tot volledige en tijdige betaling van de factuur.

6.3 In het geval de cliënt de factuur niet tijdig en/of volledig betaalt, is deze in verzuim. De huidtherapeut is alsdan gerechtigd om over het factuurbedrag, dan wel het restant daarvan de wettelijke rente bij de cliënt in rekening te brengen. De huidtherapeut is tevens bevoegd incassomaatregelen te nemen. De kosten die aan de incasso verbonden zijn (met inbegrip van de buitengerechterlijke kosten en overige kosten) komen voor rekening van de cliënt.

6.4 Bij betalingsachterstand is de huidtherapeut bevoegd om verdere behandeling op te schorten of deze slechts te verrichten tegen contante betaling, tenzij de hoogte van de betalingsachterstand, de noodzaak tot huidtherapeutische behandeling of de spoedeisendheid zich hiertegen verzet.

6.5 De betalingsverplichting wordt niet opgeschort doordat de cliënt een klacht tegen de huidtherapeut indient over de factuur en/of de behandeling, tenzij de huidtherapeute instemt met de opschorting van de betalingsverplichting.

6.6 De betalingsverplichting vervalt niet als de cliënt de overeenkomst beëindigt of de huidtherapeut verzoekt om de behandeling aan een ander over te dragen.

6.7 Van Nispen tot Sevenaer klinieken aanvaardt de volgende betalingswijzen voor aankopen in de webshop: Creditcard, Ideal, Applepay.

#### **7. Annulering**

7.1 In het geval de cliënt verhinderd is voor een afspraak dient hij dit uiterlijk 24 uur van tevoren bij de huidtherapeut af te zeggen.

7.2 Zegt de cliënt niet of niet tijdig af, dan is de Van Nispen tot Sevenaer klinieken genoodzaakt om 50% van de kosten van de behandeling in rekening te brengen.

7.3 Afspraken kunnen door de cliënt en/of contactpersoon persoonlijk, telefonisch of per e-mailbericht worden geannuleerd. De annulering wordt door de Van Nispen tot Sevenaer klinieken geregistreerd op het moment dat door de cliënt wordt gebeld, deze het antwoordapparaat inspreekt of diens e-mailbericht door de huidtherapeut wordt ontvangen.

## **8. Aansprakelijkheid**

8.1 De aansprakelijkheid van Van Nispen tot Sevenaer klinieken, zowel voor directe als voor gevolgschade en voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door verzekeraar gedane uitkering.

8.2 Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Van Nispen tot Sevenaer klinieken beperkt tot het bedrag van de factuur.

8.3 Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.

8.4 Van Nispen tot Sevenaer klinieken is niet verantwoordelijk voor schade die voortkomt uit het niet volledige en/of waarheidsgetrouw informatie inzake de algemene gezondheid van de cliënt inzake omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de behandeling.

8.5 Van Nispen tot Sevenaer klinieken kan niet voorspellen hoeveel behandelingen iemand exact nodig heeft en kan daar ook niet aansprakelijk voor worden gesteld. De medewerkers van Van Nispen tot Sevenaer klinieken kunnen alleen het gemiddeld aantal behandelingen aangeven en kunnen dus geen garanties geven voor het uiteindelijke resultaat.

8.6 Indien de behandeling niet aanslaat of als de aandoening (zoals overbeharing, couperose) na verloop van tijd weer terug keert, dan is Van Nispen tot Sevenaer klinieken daar niet voor verantwoordelijk of aansprakelijk en zal er geen restitutie van de kosten voor de behandeling plaatsvinden.

## **9. Klachten**

9.1 In geval van ontevredenheid of een klacht van de cliënt over de behandeling door de huidtherapeut, meldt de cliënt dit zo snel mogelijk aan Van Nispen tot Sevenaer klinieken. De huidtherapeut en de cliënt spannen zich vervolgens beiden in om ter zake tot een oplossing te komen.

9.2 Indien een oplossing niet mogelijk blijkt kan de cliënt zich wenden tot de interne klachtencommissie van de NVH: de Patiënten Advies Commissie ('PAC'). Deze commissie zal bemiddelen tussen de huidtherapeut en de cliënt.

9.3 Mocht de bemiddeling door de PAC niet tot een oplossing leiden, dan kan de cliënt zich wenden tot de Landelijke Klachtencommissie Paramedici eerstelijns ([www.paramedisch.org](http://www.paramedisch.org)).

9.4 Indien u een klacht heeft over onze producten of de service van onze webshop, dan kunt u contact opnemen via [info@vnts-klinieken.nl](mailto:info@vnts-klinieken.nl). U krijgt van ons binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht een inhoudelijke reactie. Mocht u het niet eens zijn met de oplossing of komen we er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

9.4.1. Eventuele klachten over de uitvoering van een overeenkomst of product dat gekocht is in de webshop dienen binnen 24 uur nadat het gebrek is geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven gemeld te worden bij van Nispen tot Sevenaer klinieken door een mail te sturen naar [info@vnts-klinieken.nl](mailto:info@vnts-klinieken.nl). Bij het ontbreken van een tijdige klacht wordt geacht dat u hetgeen geleverd is goedgekeurd te hebben.

9.4.2. In de branche van het betreffende product normale, geringe afwijking in hoeveelheid, geringe kleurverschillen of materiaal verschillen betreffen nimmer een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door van Nispen tot Sevenaer klinieken en vormen derhalve geen grond voor een klacht.

9.4.3. Indien er geen tijdige melding is gedaan door de cliënt, verliest de cliënt alle rechten ter zake.

## **10. Nietigheid**

In het geval enige bepaling van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.

## **11. Toepasselijk recht**

Op de tussen de huidtherapeut en de cliënt gesloten overeenkomst, en op eventuele nadere, ter uitvoering daarvan gesloten overeenkomsten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **12. Wijzigingen**

12.1 De huidtherapeut behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen.

12.2 Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail ter kennis van de cliënt gebracht en treden één maand na dagtekening van de bekendmaking in werking, tenzij in de bekendmaking anders is vermeld. Indien de cliënt niet binnen één maand na dagtekening van de bekendmaking gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijziging in de voorwaarden, wordt de cliënt geacht de wijziging te hebben geaccepteerd. Indien de cliënt binnen één maand na dagtekening van de bekendmaking gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijziging van de voorwaarden, vormt dat een grond voor ontbinding van de overeenkomst.

## **13. Webshop – Aanbod**

13.1 De aangeboden producten in de webshop zijn voorzien van een uitgebreide, nauwkeurige en volledige omschrijving. De omschrijving is daarmee voldoende gedetailleerd om de cliënt een goede beoordeling van het product te laten maken. De cliënt is deskundig en weet wat benodigd is voor de eigen behoefte en wat wordt besteld, anders is er de mogelijkheid (al dan niet op afspraak) naar de kliniek te komen voor deskundig advies.

13.2. Alle informatie in de webshop is vrijblijvend, tenzij anders vermeld.

13.3. De door van Nispen tot Sevenaer klinieken verstrekte informatie is gecontroleerd op correctheid. Duidelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden van Nispen tot Sevenaer klinieken niet.

13.4. Aanbiedingen en kortingen van van Nispen tot Sevenaer klinieken zijn vrijblijvend en hebben een beperkte looptijd.

## **14. Webshop – Bestellingen via de website**

14.1. Bestellingen kunnen worden geplaatst bij van Nispen tot Sevenaer klinieken ([www.vnts-klinieken.nl](http://www.vnts-klinieken.nl)) of in de kliniek.

14.2. Van Nispen tot Sevenaer klinieken behoudt zich het recht voor om een bestelling te weigeren in het geval van onbetaalde facturen, insolventie en fraude.

14.3. Bestellingen via de website zijn onderworpen aan verzendkosten tot een bedrag van EUR 100,- exclusief kortingen.

14.4. De cliënt is verantwoordelijk voor het correct verwerken van de adresgegevens. U dient van Nispen tot Sevenaer klinieken zo snel mogelijk in te lichten in het geval van een foutief adres, adreswijziging of andere wijziging in de gegevens. Extra kosten als gevolg van wijzigingen zijn voor rekening van de cliënt.

#### **14. Webshop – Herroepingsrecht**

14.1. Voor consumenten geldt het wettelijke recht om de digitaal tot stand gekomen overeenkomst te ontbinden gedurende een bedenktijd van 14 dagen na ontvangst van het product. Dit kan zonder opgave van reden. Voorwaarden zijn dat de verzegeling van het product na levering niet is verbroken, de verpakking van het product onbeschadigd is en de cliënt het product niet heeft geopend en gebruikt.

14.2. U bent aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Hieronder vallen bijvoorbeeld het openen en gebruiken van het product.

14.3. Producten die op bestelling worden ingekocht zijn uitgesloten van het herroepingsrecht, aangezien deze specifiek voor de cliënt worden geproduceerd. Dit is expliciet bij de producten vermeldt en betreft producten die als gevolg van de aard, houdbaarheid en markt als huidverzorgingsproduct (hygiëne en gezondheidsredenen) onverkoopbaar worden na herroeping.

14.4. Bij gebruik van het herroepingsrecht dient de cliënt dit binnen de bedenktijd door middel van een e-mail aan [info@vnts-klinieken.nl](mailto:info@vnts-klinieken.nl) te melden.

14.5. De cliënt is verantwoordelijk voor een tijdige en correcte uitoefening van het herroepingsrecht. Het risico en de bewijslast ligt derhalve bij de cliënt.

14.6. Alle kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening.

14.7. U dient de goederen in de originele verpakking en vergezeld van de factuur en het retourformulier te verzenden.

14.8. Bij correcte uitoefening van het herroepingsrecht zal van Nispen tot Sevenaer klinieken voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel gebruiken als de cliënt bij aankoop. Bijkomende kosten als gevolg van keuzes van de cliënt voor bijvoorbeeld de levering zullen niet terugbetaald worden. Van Nispen tot Sevenaer klinieken zal wachten met terugbetaling tot ze de goederen heeft ontvangen en beoordeeld.

14.9. Van Nispen tot Sevenaer klinieken heeft het recht om geretoureerde producten te weigeren of slechts een gedeelte van het betaalde bedrag terug te betalen indien (het vermoeden bestaat dat) de producten zijn geopend (hygiëne), gebruikt (gezondheidsbescherming) en/of beschadigd.

#### **15. Webshop – Prijzen**

15.1. De prijzen in de webshop zijn onder voorbehoud, zijn inclusief het BTW-tarief dat geldig is op de dag van de bestelling en zijn exclusief eventuele bijkomende kosten zoals verzend- en transportkosten.

15.2. De leveringskosten worden gefactureerd tegen de prijzen die zijn aangegeven op de website op de dag van bestelling. Ze worden berekend volgens de grootte van de bestelling en de gekozen leveringswijze.

15.3. Van Nispen tot Sevenaer klinieken behoudt zich het recht voor om een stijging van kostprijsbepalende factoren na de totstandkoming van de overeenkomst de overeengekomen prijs te

verhogen. Dit wordt zo spoedig mogelijk gecommuniceerd met de cliënt en indien dit een consument betreft heeft deze het recht de overeenkomst te ontbinden.

15.4. Van Nispen tot Sevenaer klinieken behoudt zich het recht voor om een overeenkomst met formulerings-, druk- of rekenfouten nietig te verklaren in welk geval de eventueel door de cliënt geleden schade van bijvoorbeeld betaalde verzendingskosten zal worden vergoed.

## **16. Webshop – Leveringstermijnen**

16.1. De levertermijnen zoals opgegeven door van Nispen tot Sevenaer klinieken zijn bij benadering en gelden nimmer als fatale termijnen.

16.2. Een overschrijding van de opgegeven levertermijn, ongeacht de oorzaak, geeft de klant nimmer het recht op schadevergoeding of het niet nakomen van enige verplichting volgend uit de overeenkomst.

16.3. De indicatieve leveringstermijn is gebaseerd op de omstandigheden ten tijde van de overeenkomst en is daarbij afhankelijk van prestaties van derden en door de cliënt verstrekte gegevens.

16.4. Producten die op voorraad zijn worden, indien tijdig besteld, dezelfde werkdag verwerkt en verzonden. De levertermijn van producten die op bestelling worden geproduceerd zijn variabel en worden met de cliënt gecommuniceerd.

## **17. Webshop – Levering en risico**

17.1. De geleverde producten blijven eigendom van van Nispen tot Sevenaer klinieken tot na volledige betaling van de factuur.

17.2. Alle bestellingen worden aangeboden op het adres dat op bij bestelling is opgegeven.

17.3. Indien de cliënt gekozen heeft voor het afhalen van producten in de kliniek, zal van Nispen tot Sevenaer klinieken aangeven op welke termijn de bestelling gereed is om afgehaald te worden.

17.4. De producten gelden als geleverd op het moment dat de cliënt of een hulppersoon van de cliënt het product of de producten heeft ontvangen. In het geval van een af te halen bestelling geldt dat er geleverd is op het moment dat de cliënt het product in de kliniek heeft opgehaald.

17.5. De risico's van verlies en beschadiging van de producten worden op het moment van levering overdragen aan de cliënt.

## **18. Webshop - producten controleren**

18.1. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om het aantal en de goede staat van de producten bij levering/aankoop te controleren. U behoort daarbij te onderzoeken of de kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde in overeenstemming is met de overeenkomst.

18.2. U dient alle veiligheids- en gebruiksinstructies vermeldt op de verpakking en/of in de webshop van de van Nispen tot Sevenaer gekochte producten na te leveren.

18.3. In de volgende gevallen wordt u verzocht contact op te nemen met van Nispen tot Sevenaer klinieken (mail: [info@vnts-klinieken.nl](mailto:info@vnts-klinieken.nl) of tel: 030-8792475):

18.3.1. in geval van schade, kwaliteitsproblemen of indien in geval de levering niet overeenkomt met de bestelling.

18.3.2. indien u bepaalde goederen wenst om te ruilen. Uitgezonderd hierop zijn producten die specifiek voor u worden ingekocht.