MITTSU INSTITUTE

MITTSU INSTITUTE AMSTERDAM

Algemene voorwaarden

You heal better when you feel better.

Mittsu Institute Amsterdam B.V. en Stichting Amsterdam Clinics

SKIN · SCIENCE · SOUL

versie oktober 2026

INHOUD

DEEL 1 · ALGEMEEN

01 Definities en begrippen
02 Toepasselijkheid
03 Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst
04 Opzegging van de behandelingsovereenkomst

DEEL 2 · VERPLICHTINGEN VAN DE KLINIEK

05 Informatie
06 Voorafgaande toestemming
07 Zorg
08 Incident
09 Dossier
10 Geheimhouding
11 Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek
12 Privacy; AVG
13 Zorgplicht voor eigendommen

DEEL 3 · VERPLICHTINGEN VAN DE PATIËNT EN OPDRACHTGEVER

14 Informatie- en medewerkingsplicht
15 Betaling en annulering

DEEL 4 · AANSPRAKELIJKHEID

16 Aansprakelijkheid kliniek
17 Aansprakelijkheid opdrachtgever

DEEL 5 · GESCHILLENBESLECHTING

18 Klachtenregeling
19 Toepasselijk recht en Geschillenregeling

DEEL 6 · AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

20 Afwijking

DEEL 1

Algemeen

01 Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever	Degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de kliniek.
Patiënt	De natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben. Daar waar patiënt vermeld staat kan ook cliënt gelezen worden.
Hulpverlener	De natuurlijke persoon die werkzaam is bij Mittsu Institute Amsterdam B.V. of Stichting Amsterdam Clinics en die in opdracht van de kliniek een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.

Behandelingsovereenkomst	De overeenkomst voor een geneeskundige behandeling waarbij de hulpverlener zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt.
Geneeskundige handelingen	a. alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt met als doel hem/haar van een ziekte te genezen, hem/haar voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn/haar gezondheidstoestand te beoordelen; b. andere verrichtingen dan de onder a genoemde waaronder verrichtingen voor cosmetische doeleinden, gedaan door een arts of huidtherapeut in die hoedanigheid en die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt; c. de verpleging en verzorging in het kader van de verrichtingen onder a en b; d. het zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de verrichtingen onder a en b kunnen worden uitgevoerd;
Kliniek	Mittsu Institute Amsterdam B.V. en Stichting Amsterdam Clinics. In opdracht van de kliniek worden geneeskundige handelingen verricht. Voor verzekerde zorg heeft Stichting Amsterdam Clinics een toelating conform de wet. Daar waar in deze tekst de wettelijke term zorgaanbieder wordt gebruikt, kan kliniek worden gelezen.
Prijs	De kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten.
Incident (artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wkkgz)	Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.
Geschil (Wkkgz)	Geschil over een gedraging van een kliniek jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, een vertegenwoordiger van een cliënt, een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd dan wel, voor zover een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt, door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen.
Second opinion	Een door de patiënt gevraagd advies aan een arts anders dan de behandelend/onderzoekend arts over (een deel van) de gezondheidstoestand van de patiënt/of aan de patiënt voorgestelde behandelingen.

Vertegenwoordiger	De persoon of personen die de zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van de verplichtingen jegens de patiënt.

02 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de behandelingsovereenkomst tussen de opdrachtgever en Mittsu Institute Amsterdam B.V. Verloopt de behandeling (deels) via verzekerde zorg, dan wordt de behandelingsovereenkomst voor die behandeling of dat deel van de behandeling gesloten met Stichting Amsterdam Clinics, die deze zorg declareert bij de zorgverzekeraar. Deze voorwaarden gelden dan ook voor die overeenkomst.

03 Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de kliniek de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van achttien jaar te hebben bereikt.
3. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.

4 Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de patiënt door de kliniek geïnformeerd over:

a. de gehanteerde intakeprocedure
b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling*
c. alternatieven voor de behandeling
d. de prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en tijdstip(pen) en wijze van betaling*
e. het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling
f. de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen
g. de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst
h. als van toepassing: welke hulpverlener(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken
i. de informatie/instructies voor de patiënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling*
j. de instructies voor begeleiding, opvang, vervoer en bereikbaarheid*
k. de instructies voor de patiënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de patiënt contact moet opnemen*
l. de bereikbaarheid van de kliniek als er complicaties optreden buiten werktijden*
m. deze voorwaarden*

5 Bij de intake is de opdrachtgever verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven.

De met * gemerkte onderwerpen worden per mail of via het medisch portaal aan de patiënt gestuurd.

---

04 Opzegging van de behandelingsovereenkomst

1 De kliniek kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.

2 Als de kliniek de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de behandeling niet kan worden uitgesteld, moet de hulpverlener zorgen voor adequate vervanging.

3 De opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de opdrachtgever de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan de hulpverlener alleen de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt, zoals de kosten van de huur van operatie- of behandelruimte en ingehuurd personeel. Voor het annuleren of verzetten van afspraken en operaties gelden de annuleringskosten uit artikel 15.

4 De hulpverlener zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

DEEL 2

Verplichtingen van de kliniek

05 Informatie

1 De kliniek licht de patiënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en zijn gezondheidstoestand.

2 Op verzoek van de patiënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk verstrekt.

3 Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat de kliniek zich leiden door wat de patiënt redelijkerwijze dient te weten over:

a. de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij noodzakelijk acht en over de uit te voeren verrichtingen;

b. de te verwachten gevolgen en risico's van het onderzoek of de behandeling voor de gezondheid van de patiënt;

c. andere in aanmerking komende methoden van onderzoek of behandeling;

d. de staat van gezondheid en de daarvoor te verwachten gevolgen van het onderzoek of de behandeling.

4 De in het eerste lid bedoelde inlichtingen hoeven niet aan de patiënt te worden verstrekt als het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de patiënt zou opleveren. De kliniek mag van deze bevoegdheid slechts gebruik maken nadat hij een andere dan de direct betrokken hulpverlener daarover heeft geraadpleegd.

5 Als de kliniek gebruik maakt van zijn bevoegdheid om de patiënt inlichtingen te onthouden, verstrekt hij deze inlichtingen zo nodig aan de contactpersoon als bedoeld in artikel 3 lid 5.

6 De inlichtingen worden alsnog verstrekt aan de patiënt zodra het in het vierde lid bedoelde nadeel niet meer te verwachten is.

7 Als de patiënt heeft laten weten dat hij de inlichtingen als bedoeld in het eerste lid niet wil ontvangen, blijft het verstrekken daarvan achterwege behalve als dit nadeel oplevert voor de patiënt of anderen.

06 Voorafgaande toestemming

1 Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de patiënt vereist.

2 Als de patiënt dat verzoekt, legt de kliniek schriftelijk vast voor welke verrichtingen de patiënt toestemming heeft gegeven en verstrekt hij de patiënt een afschrift daarvan.

07 Zorg

1. De kliniek neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de hulpverlener geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.
2. De kliniek maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn toegestaan voor medisch specialistische zorg. De informatie over het implantaat moet traceerbaar worden geregistreerd.
3. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid handelt de hulpverlener bij de totstandkoming en de uitvoering van de behandelingsovereenkomst naar de richtlijnen en normen.
4. De kliniek zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige hulpverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De kliniek zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de patiënt bespreken.
5. Bij ontslag uit de kliniek vindt een gesprek plaats tussen de patiënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij het verloop van de behandeling en de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven. In elk geval wordt schriftelijk meegegeven een instructie over de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen met de kliniek.

08 Incident

De zorgaanbieder doet aan een cliënt, alsmede een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de cliënt die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de cliënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident. Daarbij licht de zorgaanbieder de cliënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.

09 Dossier

1. De kliniek richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt.
2. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de kliniek aantekening van de gegevens over de gezondheid van de patiënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken met zodanige gegevens op.

3 Onder meer worden vastgelegd:

a. Toegediende en voorgeschreven medicatie;

b. Als van toepassing de traceerbaarheid van medicatie, implantaten en andere medische hulpmiddelen.

4 Op verzoek van de patiënt verstrekt de kliniek zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de patiënt.

5 Verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

6 Op verzoek van de patiënt voegt de kliniek een door de patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.

7 De kliniek vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de patiënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt en als vernietiging volgens de wet niet mag.

8 Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de kliniek de bescheiden in het dossier gedurende 20 jaar, gerekend vanaf het tijdstip van de laatste wijziging in het dossier, of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

10 Geheimhouding

1 De kliniek verstrekt zonder de instemming van de patiënt geen gegevens aan derden, met uitzondering van de gevallen bedoeld in het vierde en vijfde lid van artikel 5 van deze voorwaarden.

2 Voor zover de wet niet anders bepaalt, vindt verstrekking van gegevens en inzage aan een derde slechts plaats voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

3 Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet:

a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst als de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.

11 Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek

1 In afwijking van het vorige artikel kunnen zonder toestemming van de patiënt voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid aan een ander desgevraagd gegevens of inzage in de bescheiden worden verstrekt als:

a. het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de kliniek ervoor zorg heeft gedragen dat de gegevens zo worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen wordt voorkomen.

2 De in het vorige lid bedoelde verstrekking van gegevens of inzage in de bescheiden is alleen mogelijk als:

a. het onderzoek een algemeen belang dient en niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en

b. voor zover de patiënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking of inzage.

3 Van een verstrekking van gegevens of inzage als bedoeld in dit artikel wordt door de kliniek aantekening gemaakt in het dossier.

12 Privacy; AVG

1 De kliniek verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoe de kliniek dat doet, staat in de privacyverklaring op www.mittsu-institute.com. Op verzoek ontvangt de patiënt een papieren versie.

2 Zonder toestemming van de patiënt voert de kliniek geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de patiënt.

3 De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet: degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

13 Zorgplicht voor eigendommen

1 De kliniek dient maatregelen te treffen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de patiënt te voorkomen. De kliniek informeert de patiënt over deze maatregelen.

2 De patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

DEEL 3

Verplichtingen van de patiënt en opdrachtgever

14 Informatie- en medewerkingsplicht

De patiënt geeft de kliniek, mede naar aanleiding van diens vragen, naar waarheid en beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs.

15 Betaling en annulering

1 De opdrachtgever is de kliniek de overeengekomen prijs verschuldigd voor zover deze niet rechtstreeks door de ziektekostenverzekeraar wordt betaald.

2 De tarieven en de bedragen die in dit artikel naar de prijslijst verwijzen, staan in de geldende prijslijsten op www.mittsu-institute.com. Op verzoek ontvangt de patiënt een papieren versie. Op een behandelingsovereenkomst is de prijslijst van toepassing die gold op het moment dat de overeenkomst werd gesloten.

3 Voor een eerste intakeconsult, bij huidtherapie en bij plastische chirurgie, is de opdrachtgever het intaketarief volgens de prijslijst verschuldigd. Kiest de patiënt daarna voor een behandeling of operatie bij de kliniek, dan wordt dit bedrag verrekend met de prijs daarvan.

4 Voor een second opinion bij de plastisch chirurg is de opdrachtgever het tarief volgens de prijslijst verschuldigd.

5 Een intake, consult, controle of behandeling huidtherapie wordt direct na afloop betaald bij de receptie, tenzij anders is afgesproken. Voor een operatie geldt vooruitbetaling, zoals hieronder beschreven.

6 De volledige prijs van een operatie is niet eerder opeisbaar dan 3 weken voor de operatiedatum.

7 Voor een operatie moet de volledige prijs uiterlijk 3 weken voor de operatiedatum door de kliniek zijn ontvangen. Is de betaling dan niet ontvangen, dan vervalt de geplande operatiedatum. Valt de operatie binnen 3 weken na het plannen, dan wordt de prijs per omgaande betaald.

8 Annuleert de opdrachtgever een geplande operatie, dan is hij annuleringskosten verschuldigd: 25% van de totale operatiekosten bij annulering binnen 3 weken voor de operatiedatum, 50% bij annulering binnen 2 weken en 100% bij annulering binnen 1 week. Het verplaatsen van de operatiedatum is kosteloos tot uiterlijk 3 weken voor de operatiedatum; daarna gelden dezelfde annuleringskosten.

9 Een behandeling huidtherapie kan tot 48 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd of verzet. Bij annulering binnen 48 uur is de opdrachtgever 50% van het behandeltarief verschuldigd, met een maximum van € 75. Bij annulering binnen 24 uur, of als de patiënt niet verschijnt, is dat 100% van het behandeltarief, met een maximum van € 150.

10 Een intake, bij huidtherapie of plastische chirurgie, kan tot 48 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd of verzet. Bij annulering binnen 48 uur is de opdrachtgever 50% van het intaketarief verschuldigd. Bij annulering binnen 24 uur, of als de patiënt niet verschijnt, is dat 100% van het intaketarief.

11 Een betaald consult bij de plastisch chirurg, zoals een second opinion, kan tot 48 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd of verzet. Bij annulering binnen 48 uur is de opdrachtgever 50% van het consulttarief verschuldigd. Bij annulering binnen 24 uur, of als de patiënt niet verschijnt, is dat 100% van het consulttarief.

12 Een controleafspraak, bij huidtherapie of plastische chirurgie, kan tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd of verzet. Bij annulering binnen 24 uur, of als de patiënt niet verschijnt, is de opdrachtgever 50% van het intaketarief volgens de prijslijst verschuldigd.

13 Annuleringskosten worden niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd en komen altijd voor rekening van de opdrachtgever. Ze worden na de annulering of de gemiste afspraak gefactureerd. De opdrachtgever betaalt deze binnen 14 dagen na de factuurdatum.

14 Bij ziekte of overmacht zoekt de kliniek samen met de patiënt naar een passende oplossing.

DEEL 4

Aansprakelijkheid

16 Aansprakelijkheid kliniek

1 De kliniek is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de kliniek in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.

2 Als de patiënt overlijdt door een tekortkoming van de kliniek dan is deze aansprakelijk voor de vergoeding van schade als bedoeld in artikel 6:108 BW die de nabestaanden lijden als gevolg van dit overlijden.

3 Als ten behoeve van de uitvoering van de behandelingsovereenkomst verrichtingen worden verricht in een kliniek die geen partij is bij deze overeenkomst, is deze kliniek voor een tekortkoming mede aansprakelijk alsof zij zelf partij is bij de behandelingsovereenkomst. Het vorige lid is van overeenkomstige toepassing.

17 Aansprakelijkheid opdrachtgever

1 De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de kliniek lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.

2 Als de opdrachtgever aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de patiënt niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid behalve voor zover er sprake is van een voordeel als bedoeld in artikel 6:78 BW.

DEEL 5

Geschillenbeslechting

18 Klachtenregeling

1 De kliniek hanteert een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2 Onderdeel van de klachtenregeling is de door de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en een oplossing voor de klacht aandragen. De klachtenfunctionaris kan bovengenoemde werkzaamheden onafhankelijk uitvoeren. De kliniek is hiervoor aangesloten bij Stichting DOKh.

3 De klachtenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie. De zorgaanbieder zorgt daarnaast voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en klachtenfunctionaris op de website en / of in de wachtkamer.

4 Klachten over de uitvoering van de behandelovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgaanbieder nadat opdrachtgever en / of patiënt de gebreken heeft geconstateerd.

5 Op een schriftelijk ingediende klacht ontvangt de patiënt binnen 6 weken na ontvangst een schriftelijke beslissing van de kliniek. Vraagt de afhandeling meer tijd, dan laat de kliniek dat de patiënt vóór het einde van die termijn schriftelijk weten, met de reden. De termijn kan dan met ten hoogste 4 weken worden verlengd.

6 Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

19 Toepasselijk recht en Geschillenregeling

1 Geschillen tussen de opdrachtgever en/of de patiënt enerzijds en de kliniek anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst kunnen door de patiënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande schriftelijk of elektronisch worden voorgelegd aan de geschilleninstantie van Stichting DOKh.

2 De geschilleninstantie is erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

3 Een geschil wordt door de geschilleninstantie in beginsel alleen in behandeling genomen als de opdrachtgever of patiënt de klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij de kliniek heeft ingediend, tenzij dat redelijkerwijs niet van de patiënt kan worden verlangd.

4 Een geschil moet in beginsel binnen 1 jaar nadat de kliniek haar oordeel over de klacht heeft gegeven bij de geschilleninstantie worden voorgelegd.

5 De geschilleninstantie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000. Voor het indienen van een geschil betaalt de patiënt griffierecht aan de geschilleninstantie.

6 Wanneer de opdrachtgever of patiënt een geschil voorlegt aan de geschilleninstantie, is de kliniek aan deze keuze gebonden. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend.

7 De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie. Daarnaast zorgt de zorgaanbieder voor voldoende verwijzing naar de geschillenregeling op de website, eventueel in de wachtkamer etc.

8 Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschilleninstantie van DOKh of aan de rechter.

DEEL 6

Afwijking van de algemene voorwaarden

20 Afwijking

1 Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts met toestemming van de opdrachtgever worden overeengekomen en zijn slechts toegestaan voor zover zij in het voordeel van de opdrachtgever of de patiënt zijn.

2 Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de kliniek en de opdrachtgever worden vastgelegd. De kliniek zorgt voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de patiënt een afschrift daarvan.

MITTSU INSTITUTE

You heal better when you feel better.

SKIN · SCIENCE · SOUL

Maasstraat 79H, 1078 HE Amsterdam

020 341 20 01

info@mittsu.nl

www.mittsu-institute.com