

## **Art. 1 Définitions**

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

- A. « Patient » : un patient et / ou son représentant légal dans le cadre d'une hospitalisation, d'un traitement de jour, d'un traitement avec (/ sans) hospitalisation et / ou d'un examen dans la Stichting Haaglanden Medisch Centrum.
- B. « Hôpital » : les sites hospitaliers de la Stichting Haaglanden Medisch Centrum y compris toutes les dépendances (policliniques) et / ou les établissements annexes de ceux-ci, ainsi que tous les médecins spécialistes (praticiens) qui y exercent leur profession.
- C. « Contrat de traitement » : tout contrat conclu entre un Patient et un prestataire de soins de l'Hôpital ou l'Hôpital lui-même par lequel ledit prestataire de soins ou Hôpital s'engage à prodiguer tout traitement dont le Patient a besoin.
- D. « Actes médicaux » : toute hospitalisation, tout traitement de jour, tout traitement ou toute consultation sans hospitalisation, tous soins hospitaliers à domicile, toute visite médicale et autres, voire tous les soins ou services médicaux spécialisés dispensés par l'Hôpital.
- E. « Contrat de services » : tout contrat par lequel l'Hôpital s'engage, en complément d'un contrat de traitement et / ou isolé, à fournir (ou à faire livrer par un tiers) des services<sup>1</sup> au Patient<sup>2</sup>, à préciser d'un commun accord.

## **Art. 2 Applicabilité**

- 2.1 Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et sont applicables à tout Contrat de traitement et / ou de services conclu entre l'Hôpital et le Patient à partir de cette date. Sur les Contrats de traitement et / ou de services conclus avant la date d'entrée en vigueur des présentes (nouvelles) conditions générales, les conditions générales de l'Hôpital en vigueur au moment de leur conclusion restent d'application.
- 2.2 Outre les présentes conditions générales, d'autres conditions générales de l'Hôpital peuvent être applicables sur tout contrat (de traitement) conclu avec un Patient.
- 2.3 Toute dérogation aux présentes conditions générales ne prend effet que si l'Hôpital a explicitement donné son accord par écrit.

## **Art. 3 Généralités**

- 3.1 Au cas où tout ou partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes conditions générales s'avérerait être nulle ou serait frappée de nullité, les dispositions restantes desdites conditions générales demeureront entièrement applicables.
- 3.2 En cas de confusion dans l'interprétation d'une ou de plusieurs dispositions des présentes conditions générales, il convient de les interpréter « dans l'esprit » desdites dispositions.

## **Art. 4. Identification et (protection des) données personnelles**

- 4.1 Tout Patient doit toujours pouvoir s'identifier au moyen d'une pièce d'identité légalement reconnue et en cours de validité à la première demande de l'Hôpital. Si un Patient ne peut présenter une telle pièce d'identité sur demande, l'Hôpital a le droit de suspendre le Contrat de traitement, à moins qu'il ne soit question de prodiguer des soins d'urgence. Dans le cas d'un Patient mineur d'âge de moins de 14 ans ne disposant pas d'une pièce d'identité propre, celui-ci doit se conformer à l'obligation d'identification via une inscription sur la pièce d'identité de l'un de ses parents. C'est l'Hôpital qui fixe la pièce d'identité à présenter. En vertu de l'article 5 de la *Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg* (Loi néerlandaise portant sur l'utilisation du numéro d'identification national dans le secteur des soins de santé), l'Hôpital doit également réclamer et enregistrer le numéro d'identification national.
- 4.2 Les Patients étrangers doivent, dans la mesure du possible, présenter leur assurance voyage ou maladie de leur pays d'origine.

## **Art. 5 Conclusion du Contrat de traitement**

---

<sup>1</sup> Citons en exemple la location d'un téléviseur, d'une radio et / ou d'un téléphone, dans la mesure où l'Hôpital loue lui-même ces équipements aux patients, la fourniture d'un service de secrétariat, de repas et / ou de boissons spéciales, le recours à des services hôteliers, l'utilisation d'un luxueux local à usage professionnel, les frais de personnel de garde de enfants par exemple, les frais de parking, etc.

<sup>2</sup> Est assimilé au débiteur.

- 5.1 Le Contrat de traitement est conclu lorsque le Patient charge l'Hôpital ou un médecin spécialiste de (faire) procéder à tout acte médical.
- 5.2 En cas de soins d'urgence, le Contrat de traitement est conclu au moment où le personnel ambulancier confie le Patient à l'Hôpital ou à un médecin spécialiste, voire au moment où le Patient se présente de lui-même à la réception de l'Hôpital ou d'un médecin spécialiste pour un traitement.
- 5.3 Le Patient s'engage à respecter le règlement interne.
- 5.4 Sous réserve de toute déclaration explicite contraire, le Patient charge également l'Hôpital lors de la conclusion d'un Contrat de traitement de (faire) procéder aux derniers soins habituels en cas de décès dudit Patient dans l'enceinte de l'Hôpital, pour autant que les proches parents du Patient en question, tels que stipulés à l'article 7:465, alinéa 3, du code civil néerlandais (C. civ.), ne prennent pas d'autres dispositions en la matière dans les trois (3) heures suivant le décès. Les actes ainsi réalisés par l'Hôpital seront facturés séparément aux tarifs publiés en vigueur à cette époque.
- 5.5 En concluant un Contrat de traitement, le Patient autorise l'accès à son dossier médical électronique à tout prestataire de soins, tant au sein de l'Hôpital qu'à l'extérieur de celui-ci, pour autant que ce soit indispensable à l'administration de soins optimaux.
- 5.6 Conformément aux dispositions de l'article 7:456 C. civ., le Patient a en principe le droit de consulter son propre dossier ou d'en recevoir une copie. L'Hôpital a le droit de facturer une compensation raisonnable pour la remise d'une copie dudit dossier.
- 5.7 L'Hôpital s'engage à traiter confidentiellement les données fournies par le Patient et consignées dans le dossier, à moins que l'Hôpital ne soit tenu de fournir lesdites données en vertu de la législation ou de toute réglementation (parmi lesquelles l'article 7:458 C. civ.).

#### **Art. 6 Annulation de rendez-vous**

- 6.1 Si le Patient ne peut respecter un rendez-vous pris avec l'Hôpital pour (faire) procéder à tout acte médical, il doit l'annuler au plus tard vingt-quatre (24) heures avant ledit rendez-vous, à l'exception des cas de force majeure.
- 6.2 Jusqu'à preuve du contraire, les informations de l'administration de l'Hôpital font foi pour savoir si un tel rendez-vous a été pris ou annulé, et la date et l'heure auxquelles ledit rendez-vous a été pris ou annulé.
- 6.3 Tout rendez-vous n'ayant pas été annulé ou n'ayant pas été annulé en temps voulu ou dans les règles de l'art peut être facturé par l'Hôpital au Patient.

#### **Art. 7 Suspension et fin d'un traitement**

- 7.1 Tout Contrat de traitement peut être suspendu ou résilié, ou tout nouveau Contrat de traitement peut être refusé si le Patient n'a pas respecté ses obligations de paiement en temps utile. Les soins d'urgence font exception à cette règle.
- 7.2 Par consentement mutuel, il peut être mis fin à un traitement à tout moment. Ce n'est qu'en présence de motifs sérieux justifiant l'interruption de la poursuite d'un traitement que le Contrat de traitement peut être résilié unilatéralement par un prestataire de soins de l'Hôpital ou l'Hôpital lui-même.
- 7.3 Les motifs sérieux invoqués sont en tout cas réputés réels si le Patient se comporte d'une manière si inconvenante ou désobligeante à l'encontre de l'Hôpital, ses collaborateurs et / ou les bénévoles qui y travaillent, et / ou les autres patients et / ou les visiteurs, que, de ce fait, la situation devient insupportable, que l'administration de soins aux autres patients en est menacée ou que la relation de confiance est irrémédiablement perturbée.

#### **Art. 8 Paiement**

- 8.1 Le Patient est tenu de payer à l'Hôpital les prix fixés ordinaires pour les traitements et les services (combinaison du diagnostic et de la thérapie), et / ou autres prestations, conformément aux tarifs fixés pour ceux-ci par l'Hôpital, pour autant que ces frais ne soient pas directement réglés par l'assurance maladie en vertu de la *Zorgverzekeringswet* (ZVW - Loi néerlandaise sur l'assurance soins de santé) ou aux termes de l'*Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten* (AWBZ - Loi néerlandaise portant régime général des soins de santé particuliers). En cas de litige entre le Patient et l'assurance maladie sur l'indemnisation du traitement et des soins prodigués, le Patient doit assumer lui-même le paiement.
- 8.2 Le Patient donne procuration à l'Hôpital pour que ce dernier puisse réclamer en son nom à la compagnie d'assurances le paiement (de la fraction assurée) des frais afférents au traitement médical qui lui a été prodigué. L'Hôpital s'efforcera dans la mesure du possible d'obtenir le

paiement du traitement et des soins prodigués au Patient auprès de l'assurance maladie dudit Patient. Le Patient s'engage à fournir à l'Hôpital les données d'assurance pertinentes lors de sa première visite et à chaque fois que ledit Hôpital les réclame. Si l'assurance maladie l'impose pour certains traitements, le Patient est tenu de fournir une procuration spécifique de ladite assurance maladie préalablement au traitement. Dès réception de l'indemnisation de la compagnie d'assurances, l'Hôpital déduit la ou les sommes perçues du montant de la facture que le Patient doit régler à l'Hôpital dans le cadre du traitement.

- 8.3 En présence d'un motif raisonnablement valable, l'Hôpital peut demander au Patient un paiement par anticipation, un acompte acceptable ou une garantie avant l'administration des soins, à moins qu'il ne soit question de soins d'urgence. L'Hôpital peut dans tous les cas exiger un acompte raisonnable ou un paiement par anticipation :
- a. si le Patient n'est pas assuré ou seulement assuré partiellement pour les frais des soins à prodiguer ;
  - b. lorsque le Patient souhaite un traitement qui n'est pas du tout couvert par le package d'assurances souscrit par ledit Patient ;
  - c. si l'Hôpital n'a pas (encore) conclu de contrat relatif aux soins à prodiguer avec l'assurance maladie auprès de laquelle le Patient a souscrit une police ou si les soins à prodiguer ne tombent (plus) sous la couverture du contrat conclu entre l'Hôpital et l'assurance maladie en question.
- 8.4 Le montant total du ou des traitements médicaux prodigués est exigible au moment de l'établissement de la combinaison du diagnostic et de la thérapie correspondante.
- 8.5 L'Hôpital enverra toute facture au Patient dans les plus brefs délais, mais au plus tard deux (2) mois après l'établissement de la combinaison du diagnostic et de la thérapie correspondante.
- 8.6 Pour tout traitement commencé avant 2015, l'Hôpital mentionnera sur chaque facture la fraction ayant trait aux actes du ou des médecins spécialistes et la fraction revenant à l'établissement de soins. Pour tout traitement commencé à partir de 2015, l'Hôpital indiquera intégralement les tarifs, ainsi que le délai de paiement sur chaque facture.
- 8.7 Toute objection sur un montant facturé ne constitue aucun motif pour ne pas respecter l'obligation de paiement dudit montant.
- 8.8 Si le Patient ne paie pas le montant facturé par l'Hôpital dans le délai imparti mentionné sur la facture, ledit Patient sera automatiquement jugé en défaut sans autre mise en demeure. Passé ce délai, l'Hôpital enverra au Patient une lettre de rappel en lui accordant un délai supplémentaire de quatorze (14) jours à compter de la date de ladite lettre de rappel pour effectuer le paiement.
- 8.9 Si le montant de la facture de l'Hôpital n'est toujours pas payé (intégralement) après l'expiration du deuxième délai de paiement, tous les coûts raisonnables engagés pour l'obtention du paiement par voie judiciaire et / ou extrajudiciaire seront pour le compte du Patient, avec un minimum de 40,00 EUR (conformément à la *Wet Buitengerechtelijke Incassokosten voor Consumenten* (Loi néerlandaise portant sur les frais de recouvrement extrajudiciaire pour les consommateurs) n° 32418 du 13 mars 2012). L'Hôpital a par ailleurs le droit de facturer au Patient les intérêts légaux sur la fraction non payée du montant de la facture à partir de la date d'expiration du premier délai de paiement.
- 8.10 Si le montant de la facture de l'Hôpital n'est pas payé (intégralement) après l'expiration du deuxième délai de paiement, il s'ensuit en outre que toutes les autres sommes dues par le Patient à l'Hôpital deviennent immédiatement exigibles, malgré toute clause ou tout accord éventuel contraire.
- 8.11 Les frais de recouvrement extrajudiciaire sont calculés conformément à la *Wet Buitengerechtelijke Incassokosten voor Consumenten* n° 32418 du 13 mars 2012.
- 8.12 Si, dans le cadre d'un recouvrement de sommes dues par le Patient, l'Hôpital recourt à des tiers, tels que des agences de recouvrement de créances, ou cède de telles créances auxdits tiers, ledit Hôpital a le droit de fournir les données de facturation du Patient en sa possession aux tiers en question.

## **Art. 9 Tarifs**

- 9.1 En dépit de toute éventuelle communication antérieure au Patient, l'Hôpital est en droit de modifier en tout temps les tarifs sans préavis. L'Hôpital facture toujours les tarifs en vigueur et publiés au moment de l'administration du traitement médical.
- 9.2 Là où la loi l'impose, l'Hôpital tient compte de la réglementation des prix de la *Nederlandse Zorgautoriteit* (Autorité néerlandaise de soins de santé) ou de celle de tout autre organisme légalement désigné en la matière lors de l'établissement ou de la modification des tarifs.

- 9.3 Une augmentation tarifaire de l'Hôpital donne le droit au Patient de résilier tout contrat relatif à un traitement médical conclu avant la date d'augmentation des tarifs jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant l'administration dudit traitement médical.

**Art. 10 Compensation**

Tout recours du Patient à la compensation est impossible lorsque la demande reconventionnelle dudit Patient est contestée à juste titre par l'Hôpital.

**Art. 11 Responsabilités**

- 11.1 L'Hôpital décline toute responsabilité pour (notamment) tout endommagement, toute disparition, toute perte ou tout vol de tout effet personnel du Patient (mis en dépôt à l'Hôpital), à moins que le Patient n'ait subi un quelconque dommage matériel résultant d'une faute ou d'une négligence avérée de l'Hôpital.
- 11.2 Le Patient peut engager la responsabilité de l'Hôpital pour tout dommage encouru des suites d'une négligence dans le traitement médical prodigué par ledit Hôpital. Une telle action en responsabilité doit être introduite par écrit et adressée au conseil d'administration de l'Hôpital. La compagnie d'assurances de l'Hôpital examinera alors si la responsabilité dudit Hôpital est engagée par rapport au dommage corporel allégué et, dans l'affirmative, la mesure dans laquelle ledit dommage devra être indemnisé. Le Patient s'engage à collaborer pleinement à l'enquête menée par la compagnie d'assurances.

**Art. 12 Droit néerlandais**

Le droit néerlandais est applicable à tout contrat conclu entre l'Hôpital et tout Patient.

**Art. 13 Modification des présentes conditions générales**

- 13.1 L'Hôpital se réserve le droit de modifier le contenu des présentes conditions générales.
- 13.2 Sous réserve des dispositions du 3<sup>ème</sup> alinéa du présent article, toute modification s'applique également à tous les Contrats de traitement et / ou de services déjà existants auxquels s'appliquent les présentes conditions générales, à moins que l'Hôpital n'indique que tel n'est pas le cas.
- 13.3 Au cas où un Patient n'accepterait pas une modification ayant trait à un Contrat de traitement et / ou de services qu'il a précédemment conclu, ledit Patient a le droit de résilier le contrat avec l'Hôpital par écrit à la date d'entrée en vigueur de ladite modification. L'Hôpital doit être en possession de la résiliation écrite avant la date d'entrée en vigueur de ladite modification.