



# Algemene voorwaarden

*Kliniek de Pauw BV. versie d.d. 3 aug 2022*

Kliniek de Pauw BV  
Stationslaan 10-A

3701 EP Zeist  
Nederland

T (030) 633-0334  
E [info@de-pauw.info](mailto:info@de-pauw.info)  
KVK 85601780  
BTW nummer nl863679493b01

## Inhoudsopgave:

1. Algemene voorwaarden met betrekking tot behandelingen pag. 2
2. Algemene voorwaarden met betrekking tot (online) verkopen pag. 22

# 1. Algemene voorwaarden met betrekking tot behandelingen

## **Algemene Voorwaarden – Kliniek de Pauw BV.**

De algemene voorwaarden hebben betrekking op alle uitingen, promoties, diensten, producten en materialen van Kliniek de Pauw BV. en alle daaraan verbonden (para)medici, medisch-cosmetische consultants en assistenten. Wanneer er specifieke overeenkomsten met patiënten en cliënten worden gesloten (zoals behandelovereenkomsten of (online) aankopen), zullen deze algemene voorwaarden daar onderdeel van uit te maken.

Kliniek de Pauw BV. is statutair gevestigd op de Stationslaan 10-A, 3701 EP te ZEIST. Kliniek de Pauw BV. staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 85601780 en bij de belastingdienst onder BTW nummer: NL863679493B01.

## **Artikel 1 – Definities Algemene Voorwaarden**

Hieronder enige definities van deze algemene voorwaarden:

1. Behandelaar: de bij Kliniek de Pauw BV te Zeist werkzame (para)medici, schoonheidsspecialisten, medisch-cosmetische consultants en assistenten, zijnde: de rechtspersoon of de natuurlijke perso(o)n(en) die in de uitoefening van een (para)medisch beroep of bedrijf een (behandel)overeenkomst sluit met de opdrachtgever.

2. Opdrachtgever: degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een (behandel)overeenkomst sluit met de Behandelaar.

3. Diensten: alle door de Behandelaar te leveren of uit te voeren diensten, behandelingen, behandelmethoden, cursussen, informatie, presentaties, verkoop en promotie van producten en adviezen.

4. Producten: gebruikte en geleverde producten van Kliniek de Pauw BV.

5. Patiënt / cliënt: de te diagnosticeren en/of te behandelen persoon of individu, bij wie uit hoofde van een opdracht van Opdrachtgever een diagnostisch onderzoek en/of behandeling wordt verricht.

6. Behandelovereenkomst: de overeenkomst voor een (geneeskundige)behandeling waarbij de Behandelaar zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van (geneeskundige)handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt, is een behandelovereenkomst in de zin van de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst. Deze behandelovereenkomst houdt een informatievoorzienings- en inspanningsverplichting in en geen resultaatverplichting.

## **Artikel 2 – Algemeen**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de opdrachtgever en de Behandelaar gesloten behandelovereenkomst.

2. Voor de uitvoering van de dienstverlening kan Behandelaar derden betrekken, welke hij kan selecteren en contracteren, indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. Hiervoor is geen voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever vereist.

3. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Opdrachtgever, voor de uitvoering waarvan door Behandelaar derden dienen te worden betrokken.

4. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte en overeenkomst tussen Behandelaar en Opdrachtgever. Hiervan kan slechts afgeweken worden na schriftelijke overeenstemming.

5. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als ze schriftelijk in een daartoe strekkende overeenkomst tussen de Behandelaar en de opdrachtgever zijn vastgelegd.

6. De Behandelaar draagt zorgt voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de patiënt een afschrift daarvan.

7. De Opdrachtgever doet afstand van de toepasselijkheid van zijn of haar Algemene Voorwaarden voor zover dat van toepassing is.

8. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

9. Indien een of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van toepassing. Behandelaar en Opdrachtgever zullen dan in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

10. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.

11. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Voorwaarden is geregeld, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Voorwaarden.

12. Kliniek de Pauw BV treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de patiënt te voorkomen.

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

14. Kliniek de Pauw BV. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan of vermissing van de eigendommen van opdrachtgevers of patiënten. Dit heeft ook betrekking op achtergelaten eigendommen.

### **Artikel 3 – Voorafgaande toestemming**

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

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

3. Als de patiënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 18 jaar is, is naast toestemming van de patiënt de toestemming van een ouder/voogd die het gezag over hem/haar uitoefenen vereist. Als uitgangspunt geldt voor alle behandelingen uitgevoerd door Kliniek de Pauw BV, dat de patiënt 18 jaar of ouder is. Alleen na overleg tussen alle partijen kan hiervan afgeweken worden. De (para)medicus heeft altijd het recht de patiënt door te verwijzen naar een andere behandelaar.

### **Artikel 4 – De behandelovereenkomst**

1. De behandelovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de Behandelaar de opdracht verstrekt tot het verrichten van (cosmetische) behandelingen en/of geneeskundige handelingen.

2. Voor het aangaan van de behandelovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van 18 jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de Patiënt.

3. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelovereenkomst.

4. Vóór het sluiten van de behandelovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de Patiënt mondeling en desgewenst schriftelijk door de Behandelaar geïnformeerd over:

a. de 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(de) 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 behandelovereenkomst;

h. indien van toepassing: welke Behandelaar(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelovereenkomst is (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 en na de behandeling, inclusief de mogelijke (nood)scenario's waarin de Patiënt contact moet opnemen incl. de benodigde gegevens;

l. de bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden;

m. deze algemene voorwaarden, welke direct tijdens de intakeprocedure of in ieder geval vóór de aanvang van de eerste behandeling aan Patiënt overhandigd worden. Op verzoek van Patiënt kunnen de AV ook op elk ander moment voorafgaand aan de eerste behandeling aan hem of haar ter beschikking worden gesteld.

n. Door met de behandeling aan te vangen, verklaart Patiënt deze algemene voorwaarden te hebben gelezen en in te stemmen met al hetgeen daarin bepaald is.

5. Bij de intake is de opdrachtgever verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven. Is dit niet mogelijk, dan zal de Behandelaar de huisarts van de patiënt als zodanig beschouwen.

### **Artikel 5 – Aanbiedingen**

1. Al onze aanbiedingen en prijsopgaven (inclusief bijlagen, documentatie, afbeeldingen, etc.) worden mondeling of schriftelijk uitgebracht en zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten in welk geval het aanbod na verstrijken van deze termijn komt te vervallen.

Aanbiedingen kunnen niet gecombineerd worden met loyaliteitsprogramma of andere kortingsprogramma's of -acties.

### **Artikel 6 – Verplichtingen van de Behandelaar**

1. De Behandelaar neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed Behandelaar in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de Behandelaar geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.

2. De Behandelaar maakt kan bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten, (medische) hulpmiddelen en huidverzorgingsproducten die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.

3. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid voldoet de Behandelaar bij de totstandkoming en de uitvoering van de behandelovereenkomst aan de richtlijnen en normen opgenomen in de Kwaliteitswet Zorginstellingen. Daar waar de toetsingscriteria afwijken van deze Algemene Voorwaarden prevaleren deze Algemene Voorwaarden.

4. De Behandelaar zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige Behandelaar voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De Behandelaar zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de Patiënt bespreken.

5. Bij ontslag uit de kliniek vindt een ontslaggesprek plaats tussen de Patiënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij 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 Behandelaar.

6. De Behandelaar richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de Patiënt.

7. Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de Behandelaar aantekening van de gegevens over de gezondheid van de Patiënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken met zodanige gegevens op.

8. Onder meer worden vastgelegd:

a. Toegediende en voorgeschreven medicatie;

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

9. Op verzoek van de Patiënt verstrekt de Behandelaar zo spoedig mogelijk inzage in en/of een afschrift van het patiëntendossier aan de Patiënt.

10. Kliniek de Pauw BV weerhoudt zich van verstrekking van het patiëntendossier wanneer dit noodzakelijk is, bijvoorbeeld in het belang van de bescherming van de privacy van een ander.

11. Op verzoek van de Patiënt voegt de Behandelaar een door de Patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.

12. De Behandelaar 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 bij Wet bepaald is dat vernietiging niet is toegestaan.

13. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de Behandelaar de bescheiden in het dossier gedurende 15 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd of zoveel langer als uit de zorg van een goed Behandelaar voortvloeit.

#### **Artikel 6 – Uitvoering van de overeenkomst**

1. Behandelaar zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed Opdrachtnemerschap uitvoeren.

2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Behandelaar aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de Behandelaar worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft Behandelaar het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

3. Onder de in twee genoemde gegevens wordt ook het tonen van een geldig identiteitsbewijs. Elke patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van Kliniek de Pauw BV. te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is Kliniek de Pauw BV. gerechtigd de uitvoering van de behandelovereenkomst op te schorten.

4. Behandelaar is niet aansprakelijk voor de schade, in welke vorm dan ook, ontstaan ten gevolge van door Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5. Indien de overeenkomst de verplichting voor Opdrachtgever behelst bepaalde gegevens te leveren, hetzij gedrukt, hetzij geschreven of op welke andere wijze ook verstrekt, zal de Behandelaar deze gegevens uitsluitend voor intern gebruik aanvaarden. Behandelaar zal dergelijke gegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en nimmer

geheel of gedeeltelijk bekend maken aan anderen dan de persoon op wie de gegevens betrekking hebben, noch gebruiken als bewijsmiddel bij enige (gerechtelijke) procedure. De gegevens mogen noch geheel nog gedeeltelijk worden overgenomen of op welke andere wijze dan ook mogen vermenigvuldigd.

6. De Opdrachtgever die niet tevens Patiënt is, is gehouden de opslag en het gebruik van de Behandelaar vervaardigde rapporten ten genoegen van Opdrachtgever zodanig te doen zijn, dat deze in overeenstemming zijn met de op enig moment toepasselijke voorschriften van overheidswege.

7. Indien door omstandigheden welke niet toerekenbaar zijn aan Behandelaar een geplande opdracht, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet kan worden uitgevoerd, is de Opdrachtgever toch de daaraan verbonden kosten aan Behandelaar verschuldigd.

8. Indien Opdrachtgever aan Behandelaar informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en/of defecten.

### **Artikel 7 – Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst wijzigen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd en/of aangevuld, dan kan het tijdstip van realisatie worden beïnvloed. Behandelaar zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een eventuele verandering van het tijdstip van realisatie op de hoogte brengen.

3. Indien de wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen hebben, zal de Behandelaar de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

4. Wijziging van de overeenkomst vanwege gronden genoemd in lid 1, 2 en 3 gebeurt in overleg met de Opdrachtgever. Behandelaar bevestigt zodanige wijziging van de overeenkomst.

5. Behandelaar is gerechtigd om de overeenkomst te wijzigen overeenkomstig wetswijzigingen en/of door de overheid anderszins opgelegde verplichtingen die betrekking hebben op de in de overeenkomst overeengekomen opdracht.

6. De kosten voortvloeiende uit zodanige door de wet, de overheid of enig andere bevoegde instantie voorgeschreven wijziging van de overeenkomst zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 8 – Nakoming van de overeenkomst, opschorting en ontbinding**

1. De overeengekomen te verlenen diensten worden geacht te zijn opgeschort, zodra en zolang de Opdrachtgever in gebreke is met de betaling van enig verschuldigd bedrag, met de continue verstrekking van up-to-date gegevens, dan wel zolang de Behandelaar door overmacht verhinderd is om aan haar verplichtingen te voldoen, zonder dat de Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van schade, kosten en/of rente kan doen gelden.

2. Overschrijding van de overeengekomen termijn waarbinnen Behandelaar de overeengekomen diensten moet hebben verricht, zal Opdrachtgever, indien er sprake is van overmacht en/of in geval uitdrukkelijk anders is overeengekomen, nimmer recht geven op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting.

3. Behandelaar is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst, zonder ingebrekestelling, te ontbinden indien:

a. De Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

b. Na het sluiten van de overeenkomst Behandelaar ter kennis genomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet of niet volledig zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet of slechts gedeeltelijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende nakomt.

4. Voorts is de Behandelaar bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd, dan wel indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid en billijkheid niet mag worden verwacht.

5. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Behandelaar op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de Behandelaar de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit wet en overeenkomst.

6. Behandelaar behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 8 – Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Niets van de uitingen, diensten, producten en/of materialen van Kliniek de Pauw BV. mag zonder vooraf verleende, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming worden gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd, digitaal of analoog.

2. Toestemming wordt uitsluitend verleend door Joost Kroon en daarom kan worden verzocht via [info@joostkroon.com](mailto:info@joostkroon.com).

#### **Artikel 9 – Honorarium, tarieven en tariefaanpassingen**

1. De tarieven voor de dienstverlening door Behandelaar worden aan Opdrachtgever bekend gemaakt via de website of met een mondelinge dan wel schriftelijke opdrachtbevestiging.
2. Alle tarieven zijn inclusief heffingen die van overheidswege worden opgelegd, exclusief bijkomende (on)kosten, voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Indien na het tot stand komen van de overeenkomst één of meerdere kostprijsfactoren een verhoging ondergaan – ook indien dat geschiedt ingevolge voorzienbare omstandigheden – behoudt Behandelaar zich het recht voor de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen onder opgave van grondslag en berekeningswijze.
4. De Behandelaar mag het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst en dat niet toerekenbaar is aan de Behandelaar, dat in redelijkheid niet van Behandelaar mag worden verwacht dat hij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
5. Behandelaar bevestigt de tariefswijziging of verhoging als bedoeld in lid 3 en 4 van dit artikel onverwijld middels een schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever, met vermelding van de omvang en de datum waarop de wijziging respectievelijk verhoging zal ingaan.
6. Bij discrepanties tussen prijzen op de prijslijst en prijzen gevonden elders op de website geldt de prijs zoals getoond op de prijslijst.

## **Artikel 10 – Betaling**

1. De betaling voor de geleverde diensten en/of producten wordt als volgt voldaan: Bij alle behandelingen moet de factuur direct na de behandeling worden voldaan. Het staat Behandelaar en opdrachtgever vrij om een andere wijze van betaling overeen te

komen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Betaling van overige facturen aan Behandelaar dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Behandelaar aan te geven wijze. Door het enkele feit dat Behandelaar op de vervaldatum van de factuur niet de beschikking heeft gekregen over het volledige bedrag van de factuur, is hij zonder dat enige voorafgaande sommatie of ingebrekestelling zal zijn vereist, in verzuim.

3. Indien de patiënt in aanmerking komt voor een bijdrage van een zorgverzekeraar, dan dient deze de gemaakte kosten achteraf zelf te declareren.

4. In geval van niet tijdige betaling worden alle betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Behandelaar onmiddellijk opeisbaar.

5. De opdrachtgever is – zonder nadere kennisgeving of ingebrekestelling – vanaf de vervaldatum van de factuur rente verschuldigd over hetgeen de Kliniek de Pauw BV. rechtsgeldig van hem te vorderen heeft. Deze rente wordt maandelijks over dit bedrag in rekening gebracht, te berekenen op basis van 1/12 van de euribor + 1% waarbij een deel van de maand wordt gehouden voor een volle maand.

6. Indien de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet binnen de overeengekomen termijn, is hij zonder dat enige voorafgaande sommatie of ingebrekestelling zal zijn vereist, in verzuim. De Opdrachtgever kan geen beroep doen op verrekening. Voor iedere dag, maand of gedeelte van een maand waarin de Opdrachtgever met de betaling van de factuur in gebreke is, wordt het factuurbedrag van rechtswege verhoogd met de contractuele rente van 1% per maand (12% per jaar), tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in gebreke is tot het moment dat het volledige bedrag is voldaan.

7. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Behandelaar maakt in het kader van de incasso van een vordering op de Opdrachtgever, voortvloeiend uit niet-nakoming van de verplichtingen van de Opdrachtgever, zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% over het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 225,-. Het staat Behandelaar vrij de werkelijke buitengerechtelijke kosten te vorderen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de betaling op te schorten.

8. Indien de Opdrachtgever in verzuim is met de betaling van de factuur, heeft de Behandelaar het recht, onverminderd wat in de vorige leden is bepaald, verdere uitvoering van de werkzaamheden te staken dan wel op te schorten. Tevens heeft Behandelaar het recht de overeenkomst bij genoemd verzuim zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden en volledige (schade)vergoeding te eisen voor de door de toerekenbare tekortkoming door Opdrachtgever, aan Behandelaar veroorzaakte schade. Hieronder zijn ook begrepen de nog te verrichten uitgaven, diensten, gederfde en nog te derven inkomsten uit hoofde van de overeenkomst.

9. Indien de Opdrachtgever bezwaren heeft tegen (welk onderdeel dan ook van) de factuur, dan is hij verplicht dit schriftelijk en gespecificeerd aan Behandelaar bekend te maken binnen 5 werkdagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan het recht van bezwaar komt te vervallen. Een aan Behandelaar aangegeven bezwaar geeft geen recht op opschorting van de betalingsverplichting. Bij gebleken gegrondheid van het bezwaar zal Behandelaar onverwijld een creditering doen plaatsvinden.

10. De Opdrachtgever blijft te allen tijde (hoofdelijk) aansprakelijk voor de nakoming van alle uit deze overeenkomst voortvloeiende (betalings)verplichtingen.

11. Betalingen door of vanwege de Opdrachtgever strekken achtereenvolgens ter voldoening van de door hem verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, de gerechtelijke kosten, de door hem verschuldigde renten en daarna in volgorde van ouderdom de openstaande hoofdsommen, ongeacht andersluidende aanwijzing van Opdrachtgever.

12. Kosten van derden kunnen bij ontvangst van facturen onmiddellijk worden doorbelast indien niet uitdrukkelijk overeen is gekomen dat deze inbegrepen zijn in de overeengekomen vergoeding.

### **Artikel 11 – Annuleringen**

1. Afspraken die 48 uur of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd door Patiënt, of zonder dat de Patiënt verschijnt niet worden afgezegd, kunnen bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt de administratie van Behandelaar tot het volledige bewijs dat de bewuste afspraak is gemaakt. Indien er alleen een consult gepland stond zullen de kosten 50 tot 70 euro bedragen, afhankelijk van de gereserveerde tijd.

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

### **Artikel 14 – Aansprakelijkheid**

1. Indien Behandelaar aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar in een voorkomend geval uitkeert. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Kliniek de Pauw BV. beperkt tot het bedrag van de factuur. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.

2. Behandelaar is slechts aansprakelijk voor lichamelijke en/of materiële schade, welke rechtstreeks is ontstaan bij de uitvoering van de overeengekomen diensten en welke schade rechtstreeks het gevolg is van een aan Behandelaar toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

3. Behandelaar is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Behandelaar is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.



4. Behandelaar is niet aansprakelijk voor schade jegens derden. Opdrachtgever wordt bij het sluiten van een overeenkomst met Behandelaar steeds geacht Behandelaar hiervoor te vrijwaren.
5. Behandelaar is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. Behandelaar is op geen enkele manier aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van of verband houdend met (het gebruik van) de door AK verstrekte informatie of geleverde diensten, tenzij anders bij Wet bepaald.
7. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de Behandelaar lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de Patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
8. Verwijzingen naar andere websites, apps of bedrijven zijn slechts ter informatie van de betreffende lezer. Elke aansprakelijkheid met betrekking tot websites, apps of bedrijven die niet direct aan Kliniek de Pauw BV. zijn gelieerd, wordt afgewezen.
9. Als ten behoeve van de uitvoering van de behandelovereenkomst 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 behandelovereenkomst.
10. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de Behandelaar lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
11. 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.

## **Artikel 15 – Inspanningsverplichting**

Artsen verbonden aan Kliniek de Pauw BV. hebben ten aanzien van de door haar behandelde patiënten een informatievoorzienings- en een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. In goed overleg met de patiënt en/of opdrachtgever zal zij zich tot het uiterste inspannen om het gewenste resultaat te bereiken voor zover dat (medisch) haalbaar en verantwoord is. Kliniek de Pauw BV. aanvaardt geen aansprakelijkheid in gevallen waarin gewenste resultaten niet haalbaar blijken te zijn. In deze gevallen wordt door de behandelaar al het mogelijke gedaan om de opdrachtgever hiervan voorafgaand aan de behandeling in kennis te stellen. Bij het desondanks aangaan van een behandelovereenkomst wordt opdrachtgever (dus) verondersteld zich hiervan bewust te zijn.

### **Artikel 16 – Overmacht**

Behandelaar is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. In geval van overmacht is Behandelaar niet aansprakelijk voor enig daaruit voortvloeiende schade.

3. Onder overmacht wordt onder anderen verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Behandelaar geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Behandelaar niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In ieder geval (maar niet uitsluitend) behoren hiertoe brand, overstroming, oorlog, natuurrampen en andere uitzonderlijke weersomstandigheden, staking overheidsmaatregelen en niet levering door toeleveranciers.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee weken is ieder van de partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van de schade aan de andere partij.

5. Voor zover Behandelaar ten tijde van het intreden van de overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandig waarde toekomt, is Behandelaar gerechtigd om reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 17 – Eigendomsvoorbehoud**

Kliniek de Pauw BV behoudt zich het eigendom van de geleverde goederen voor tot het ogenblik dat de volledige koopprijs is voldaan.

#### **Artikel 18 – Vrijwaring**

1. Opdrachtgever vrijwaart Behandelaar voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak een andere is dan aan Behandelaar toerekenbaar is. Indien Behandelaar uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden Behandelaar zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld alles te doen dat van hem in dat geval mag worden verwacht. Mocht Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Behandelaar, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Behandelaar en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.

#### **Artikel 19 – Persoonlijke gegevens en geheimhouding**

1. Zonder expliciete en voorafgaande schriftelijke toestemming van Patiënt wordt geen persoonlijke en medische informatie verstrekt over Patiënt aan Opdrachtgever.

2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Behandelaar is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Behandelaar zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Behandelaar niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

4. Opdrachtgever gaat akkoord met eventuele opslag van verstrekte en te verstrekken persoonlijke gegevens in een elektronisch bestand (zoals het EPD) en het mailingbestand van Kliniek de Pauw BV.. De geregistreerde gegevens kunnen worden gebruikt voor uiteenlopende doeleinden, zoals de realisatie van statistieken, administratie van de behandelingen of aankopen. In voorkomende gevallen zal Kliniek de Pauw BV. er zorg voor dragen dat de gebruikte informatie niet te herleiden is naar de individuele patiënt.

5. Opdrachtgever of de rechthebbende tot de gegevens behoudt te allen tijde het recht om kosteloos een afschrift van deze gegevens op te vragen bij drs. J. Kroon.

### **Artikel 20 – Klachtenregeling**

1. De Behandelaar beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

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

3. Bij de Behandelaar ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Behandelaar per omgaande geantwoord met een bevestiging van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Opdrachtgever en Behandelaar komen overeen zich eerst in te spannen om een klacht in onderling overleg op te lossen.
5. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
6. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan een geschillencommissies of aan de rechter.
7. Met inachtneming van artikel 108 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is ter zake van alle mogelijke geschillen uitsluitend bevoegd de (kanton)rechter in de Rechtbank Utrecht.
8. Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een klacht in onderling overleg te beslechten.
9. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Behandelaar en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 22 – Wijziging en vindplaats van de Algemene Voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Zeist en te allen tijde in schriftelijke of elektronische vorm opvraagbaar bij Kliniek de Pauw BV.. Het staat Kliniek de Pauw BV. te allen tijde vrij om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Met een wijziging vervallen alle eerdere versies: van toepassing is steeds de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

## 2. Algemene voorwaarden met betrekking tot (online) aankopen

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 - De prijs

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13 - Betaling

Artikel 14 - Klachtenregeling

Artikel 15 - Geschillen

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht; Lees [alles over bedenktijd](#) en over ons [verzend- en retourneringsbeleid](#)
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Kliniek de Pauw BV  
Stationslaan 10-A

3701 EP Zeist  
Nederland

**T** (030) 633-0334

**E** info@de-pauw.info

**KVK** 85601780

**BTW nummer** nl863679493b01

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in



stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

## Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - o de prijs inclusief belastingen;
  - o de eventuele kosten van verzending;
  - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

## Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de overeenkomst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een

bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - o het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - o de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - o de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - o de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - o de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

## Artikel 6 - Herroepingsrecht

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en

- verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
  4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

#### *Bij levering van diensten:*

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via de zelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

## Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten: |
  - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - die snel kunnen bederven of verouderen;
  - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - voor losse kranten en tijdschriften;
  - voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
  - voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - betreffende weddenschappen en loterijen.

## Artikel 9 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - o deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - o de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

## Artikel 10 - Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
  - o de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - o de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - o de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

## Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de

bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten onttelen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen

## Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

### *Opzegging*

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:



- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### *Verlenging*

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
4. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

### *Duur*

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## Artikel 13 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## Artikel 14 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de

uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

## Artikel 15 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.