

Inhoudsopgave:

- 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 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 – De prijs
- Artikel 12 – Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 – Levering en uitvoering
- Artikel 14 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 – Betaling
- Artikel 16 – Klachtenregeling
- Artikel 17 – Geschillen
- Artikel 18 – Branchegarantie
- Artikel 19 – Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken en/of diensten gedurende een bepaalde periode;
6. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – 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 of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
7. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten

- van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
  11. 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 hoeven te zijn samengekomen.

## Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Kelly's Healthcare Assist  
Handelend onder de naam: Healthcare Assist  
Adres: Herenweg 103A, 2105 ME Heemstede

E-mailadres: info@healthcareassist.nl

KvK-nummer: 81340699  
Btw-nummer: NL003557489B44

## 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 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 de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat 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 voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### 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 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.
3. 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.

#### 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 ontvangst 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, alsmede 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 uiterlijk bij levering van het product en/of de 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:
  - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - 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;
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product en/of dienst; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

- de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### Artikel 6 – Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen.

#### Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 30 dagen volgend op de dag waarop de producten retour zijn ontvangen.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

#### Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

#### Artikel 11 – De prijs

1. De ondernemer behoudt zich het recht voor om de prijzen van de door haar in servicevorm aangeboden producten tijdens de looptijd van de service te wijzigen, waarbij de ondernemer consument uiterlijk 14 dagen van tevoren zal informeren en consument de mogelijkheid heeft om de service binnen 10 dagen op te zeggen zonder dat consument enige vergoeding verschuldigd is voor niet geleverde producten.
2. Actiecodes en giftcards hebben de geldigheidsduur die door de ondernemer wordt vermeld bij uitgifte.
3. Acties en aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt.
4. De ondernemer vrienden – kortingscodes mogen niet gebruikt worden voor commerciële doeleinden en/of andere doeleinden dan waarvoor ze zijn uitgegeven.
5. Commerciële doeleinden: Het is in geen geval toegestaan om de de ondernemer merknaam en alle mogelijk combinaties van misspells te gebruiken binnen url combinaties om daarmee verkeer aan te trekken dat ingezet wordt om de vrienden – kortingscode te verspreiden.
6. Doel van uitgifte: De vrienden – kortingscode is bedoeld om nieuwe betalende klanten te verwerven (via persoonlijke social media kanalen, email, mond tot mond). Het aanbieden van de vrienden – kortingscode buiten de persoonlijke kanalen (commerciële kanalen) is in geen geval toegestaan.
7. Iedere (poging tot) fraude of andere niet-toegestane handeling wordt geregistreerd en leidt ertoe dat het gebruik van de vrienden – kortingscodes wordt

ontzegd. De ondernemer behoudt zich het recht om de verkregen korting en het opgebouwde tegoed met terugwerkende kracht te verrekenen.

#### Artikel 12 – Nakoming overeenkomst en extra 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, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

#### Artikel 13 – 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 de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. 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 en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. 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 14 – 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 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 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:*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. 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.
6. 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. De opzegtermijn is 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.
7. 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:*

8. 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 één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

#### Artikel 15 – Betaling

1. Voor de betaling kan consument uitsluitend gebruik maken van de door ondernemer aangeboden betalingsmogelijkheden.  
Kelly's Healthcare Assist rekent direct met de cliënt af middels pin betaling via SumUp.
2. Indien cliënt aanvullend verzekerd is bestaat de mogelijkheid om de factuur in te dienen bij de zorgverzekeraar. Cliënt dient zelf vooraf te informeren bij zorgverzekeraar of de diensten van Healthcare Assist onder de dekking vallen.

3. Indien het een zakelijke relatie betreft stuurt Healthcare Assist een factuur welke binnen 14 dagen dient te worden voldaan. De relatie dient verschuldigde bedragen uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. Relatie is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet in geval van klachten. Kelly's Healthcare Assist is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door relatie aangegeven e-mailadres. Betaling dient netto plaats te vinden op de bankrekening van Kelly's Healthcare Assist, zonder enige door relatie zelf verrekende korting, inhouding of verrekening. De op de bankafschriften van Kelly's Healthcare Assist aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt. Indien relatie niet binnen een overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op een overeengekomen betaaldatum het volledige verschuldigde bedrag heeft betaald, is relatie van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Alle kosten van invordering van het door relatie verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke kosten, zijn voor rekening van relatie. Hieronder vallen onder meer de kosten van beslag, faillissementsaanvragen, incassokosten, alsmede de kosten van door Kelly's Healthcare Assist ingeschakelde advocaten, deurwaarders en andere deskundigen.
4. Relatie is gerechtigd een afspraak kosteloos te annuleren mits dit gebeurd uiterlijk 24 uur voorafgaande aan de afspraak.
5. Betaling vindt plaats uiterlijk binnen 14 dagen nadat een koopovereenkomst tot stand is gekomen. Periodieke betaling vindt plaats voorafgaand aan elke serviceperiode.
6. De producten blijven in eigendom van ondernemer totdat consument de producten heeft betaald.
7. Facturen en betalingsherinneringen worden door ondernemer uitsluitend elektronisch verstuurd.

#### Artikel 16 – 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 bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
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. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### Artikel 17 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.



## Artikel 18 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. Ondernemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen.

Laatste update: Almelo, december 2019

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

*(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)*

Aan: Healthcare Assist, Herenweg 103 A, 2105 ME Heemstede

- info@healthcareassist.nl
- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,

herroept/herroepen\*

- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.