

## 1. Algemene voorwaarden Consumenten



### Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk



Deze Algemene Voorwaarden van Stichting Webshop Keurmerk zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

## **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 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 19 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

## **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud 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. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **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;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Stichting Webshop Keurmerk en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **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, digitale inhoud 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;

11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
12. **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**

### **Medica Plaza**

Osdorperweg 185

1069 LL Amsterdam

+31(0)20 334 25 47

service@medicaplaza.nl

KvK nummer: 67060013;

BTW-identificatienummer NL132114379B01;

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit;

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

## **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, digitale inhoud 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, diensten en/of digitale inhoud. 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, de dienst of digitale inhoud 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:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- b. 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;
- c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de

overeenkomst op afstand;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

f. 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**

### ***Bij producten:***

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 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, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

### ***Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:***

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 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.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

### ***Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:***

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke

bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie 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 of gebruiken 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. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of

levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. 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 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
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.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

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:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de

- consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
  5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
  6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
  7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
  8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
  10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
  13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
    - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
    - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## Artikel 11 - 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:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. 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.

## **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 (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:*

4. 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.
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 zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de

- bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
  4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **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. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.
5. Webshop Keurmerk zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd of de webshop door Webshop Keurmerk is geschorst of geroyeerd.
6. Een geschil wordt door Webshop Keurmerk slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
7. Uiterlijk twaalf maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij Webshop Keurmerk aanhangig te worden gemaakt.
8. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>)

## **Artikel 17 - 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.

## **Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Artikel 19 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk**

1. Stichting Webshop Keurmerk zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

**Adres Stichting Webshop Keurmerk:  
Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam**

## **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping Modelformulier voor herroeping**

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

### **Aan:**

Medica Plaza  
Osdorperweg 185  
1069 LL Amsterdam  
service@medicaplaza.nl

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*, herroept/herroepen\*

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consument(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.

## 2. Algemene voorwaarden zakelijke Afnemers



ALGEMENE VERKOOP- VERHUUR- EN LEVERINGSVOORWAARDEN van Medica Plaza, Osdorperweg 185, 1069LL, Amsterdam, KvK nummer 67060013, van toepassing op alle zakelijke overeenkomsten van Medica Plaza.

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. In deze algemene verkoop- verhuur- en leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder

- a. **Medica Plaza:** Medica Plaza dan wel een aan haar gelieerde vennootschap.
- b. **product of producten:** door Medica Plaza aangeboden dan wel geleverde producten of diensten in de ruimste zins des woords
- c. **Afnemer:** iedere (rechts) persoon die handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, die dan wel namens wie, met Medica Plaza één of meerdere koop-, huur-, of huurkoopovereenkomsten tot levering van producten heeft gesloten, alsmede in wiens opdracht en voor wiens rekening diensten worden verricht.
- d. **overeenkomst:** de tussen Medica Plaza en Afnemer gesloten overeenkomst ter zake het verlenen van diensten en/of het uitvoeren van werkzaamheden en/of leveren van producten.

2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of overeenkomsten door Medica Plaza gedaan aan of aangegaan met een Afnemer alsmede op de uitvoering daarvan.

3. Deze voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van eventuele door de (potentiële) Afnemer gehanteerde algemene voorwaarden.

4. Op van deze voorwaarden afwijkende bedingen kan door Afnemer slechts een beroep worden gedaan indien en in zoverre deze door Medica Plaza schriftelijk zijn aanvaard. Indien Medica Plaza schriftelijk akkoord is gegaan met de toepasselijkheid van afwijkende voorwaarden, blijven, ook al wordt dit niet uitdrukkelijk gesteld, deze voorwaarden voor het overige van kracht.

5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing of in strijd met de openbare orde of wet zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet van toepassing worden beschouwd, doch zullen overigens deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

### **Artikel 2 Aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten**

1. Alle offertes en aanbiedingen, rechtstreeks of op de website, van Medica Plaza zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte of aanbieding een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend. Opdrachten en acceptaties van offertes en aanbiedingen door Afnemer zijn onherroepelijk.

2. Medica Plaza is pas gebonden indien een daartoe bevoegde persoon namens Medica Plaza de order schriftelijk heeft bevestigd.

3. Onjuistheden in de orderbevestiging van Medica Plaza dienen binnen 3 dagen na de datum van de orderbevestiging schriftelijk aan Medica Plaza te worden bericht, bij gebreke waarvan de orderbevestiging geacht wordt de overeenkomst juist en volledig weer te geven en Afnemer daaraan gebonden is.

4. Offertes van Medica Plaza zijn gebaseerd op de informatie die door Afnemer is verstrekt. Afnemer staat er voor in dat hij/zij alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht tijdig en naar waarheid heeft verstrekt aan Medica Plaza.

5. Medica Plaza kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien Afnemer redelijkerwijs

kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte en aanbieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

6. Een samengestelde offerte en aanbieding verplicht Medica Plaza niet tot het verrichten van een gedeelte van de offerte en aanbieding tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs.

7. Offertes en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

8. 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.

9. In afwijking van het vorige lid kan Medica Plaza producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de markten voor kostprijsbepalende factoren zoals de prijs van grondstoffen, lonen etc. of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en waar Medica Plaza 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.

10. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

11. Indien een prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de Overeenkomst meer bedraagt dan 10%, heeft Afnemer het recht om de Overeenkomst te annuleren, mits dit binnen 14 dagen na ontvangst van de aangepaste prijs schriftelijk geschiedt, tenzij Medica Plaza alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van de oorspronkelijk overeengekomen prijs uit te voeren, de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Medica Plaza rustende verplichting ingevolge de wet dan wel indien bedongen is dat de levering langer dan drie maanden na de Overeenkomst zal plaatsvinden.

12. Een annulering als vermeld in het vorige lid geeft Afnemer geen recht op vergoeding van enige schade. Ingeval Afnemer de Overeenkomst annuleert, is Medica Plaza gerechtigd hem/haar al gemaakte kosten bij Afnemer in rekening te brengen.

13. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten en/of diensten.

14. Medica Plaza kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of Afnemer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Indien Medica Plaza op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is Medica Plaza gerechtigd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

15. Deze algemene voorwaarden zijn op eventuele wijzigingen van de overeenkomst integraal van toepassing.

### **Artikel 3 Conformiteit**

1. Alle opgaven door Medica Plaza van hoeveelheden, kleuren, kwaliteit, prestaties en/of andere aanduidingen met betrekking tot haar producten worden met zoveel mogelijk zorg gedaan. Medica Plaza kan er echter niet voor instaan dat zich ter zake geen afwijkingen zullen voordoen. Afnemer dient de overeenstemming met door Medica Plaza opgegeven of met Medica Plaza overeengekomen hoeveelheden en/of andere aanduidingen bij inontvangstneming van de producten te controleren. Opgaven van Medica Plaza betreffende hoeveelheden, omvang, kleuren, kwaliteit, prestaties e.d. gelden slechts bij benadering en zijn vrijblijvend.

2. Afbeeldingen, beschrijvingen, catalogi, reclamemateriaal, op de website weergegeven informatie en aanbiedingen binden Medica Plaza niet.

3. Afnemer dient zich er van te vergewissen dat de door hem te bestellen en/of bestelde producten en de daarbij behorende verpakking, etikettering en andere informatie voldoen aan alle in het land van bestemming daaraan gestelde voorschriften van overheidswege. Het gebruik van de producten en de conformiteit met de bepalingen van overheidswege is voor risico van Afnemer.

### **Artikel 4 Intellectuele eigendom**

1. Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot alles wat Medica Plaza

ontwikkelt of vervaardigt, daaronder begrepen verpakkingen, handleidingen, reclamemateriaal en afbeeldingen, komen toe aan Medica Plaza.

2. Het is Afnemer niet toegestaan om gebruik te maken van de handelsnamen, merken, logo's en andere aanduidingen van Medica Plaza, tenzij Afnemer hiervoor de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Medica Plaza ontvangt. In dit laatste geval zal Afnemer zich houden aan de richtlijnen en instructies van Medica Plaza met betrekking tot het gebruik van de merken, logo's en andere aanduidingen van Medica Plaza.

3. Het is Afnemer niet toegestaan om enige aanduiding omtrent octrooien, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de producten te verwijderen of te wijzigen.

4. Alle door Medica Plaza ten behoeve van Afnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, computer programma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen en contracten, zijn te gebruiken door Afnemer en zijn te vermenigvuldigen door Afnemer ten behoeve van eigen gebruik in de eigen organisatie. Door Medica Plaza verstrekte stukken mogen niet door Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Medica Plaza openbaar worden gemaakt, verveelvoudigd worden dan wel geëxploiteerd worden of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

## **Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst, levertijd en aflevering**

1. Medica Plaza neemt bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.

2. Medica Plaza neemt met de Overeenkomst een inspanningsverbintenis op zich en geeft derhalve geen garantie omtrent de resultaten van de opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

3. Medica Plaza heeft het recht, voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, gedeeltelijk de Overeenkomst door derden te laten uitvoeren.

4. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

5. Overeen gekomen levertijden zijn bij benadering vastgesteld en zijn niet te beschouwen als fatale termijn. Overschrijding van levertijd verplicht Medica Plaza niet tot schadevergoeding en geeft Afnemer niet het recht zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet na te komen of op te schorten. Afnemer is echter gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden, indien en in zoverre Medica Plaza niet binnen een door Afnemer gestelde redelijke termijn alsnog uitvoering aan de opdracht heeft gegeven. Medica Plaza is in dat geval geen schadevergoeding verschuldigd.

6. Een overeengekomen leveringstermijn gaat pas in nadat alle noodzakelijke gegevens in bezit zijn van Medica Plaza en de (deel-)betaling, indien en voor zover deze bij de opdracht al dan niet gedeeltelijk en al dan niet bij wijze van overeengekomen voorschot moet geschieden, is verricht.

7. De levertijd is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geldende werkomstandigheden en op tijdige levering van de voor de nakoming van de overeenkomst door Medica Plaza benodigde zaken. Indien ten gevolge van een wijziging van werkomstandigheden en/of de niet tijdige levering van door Medica Plaza benodigde zaken vertraging ontstaat, wordt de levertijd voor zover nodig verlengd.

8. Tenzij anders overeengekomen wordt af fabriek c.q. magazijn geleverd. Het vervoer van goederen geschiedt altijd voor risico van Afnemer, tenzij levering franco, inclusief verzekering, is overeengekomen.

9. Medica Plaza bepaalt de wijze waarop de producten worden verpakt.

10. Mocht een door Afnemer besteld product niet (meer) althans niet binnen een redelijke termijn leverbaar zijn dan zal Medica Plaza indien dit redelijkerwijs mogelijk is een aan het bestelde product gelijkwaardig product voor dezelfde prijs leveren.

11. Indien Afnemer de producten niet in ontvangst neemt dan wel deze niet komt/laat afhalen, worden deze zolang Medica Plaza dat wenselijk acht voor rekening en risico van Afnemer opgeslagen. Medica Plaza heeft in dit geval, evenals bij iedere andere (toerekenbare) tekortkoming van Afnemer, te allen tijde de bevoegdheid om hetzij nakoming van de overeenkomst te vorderen, hetzij de overeenkomst (buitengerechtelijk) te ontbinden, een en ander onverminderd haar rechten op vergoeding van de geleden

schade en de gederfde winst, de kosten van de opslag daaronder begrepen.

12. Medica Plaza is bevoegd een overeenkomst in gedeelten uit te voeren en betaling te vorderen van dat gedeelte van de overeenkomst dat is uitgevoerd.

### **Artikel 6 Overmacht**

1. Indien Medica Plaza door overmacht verhinderd is de overeenkomst na te komen, is zij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Afnemer heeft in dat geval geen recht op vergoeding van schade, kosten of rente.

2. Onder overmacht wordt verstaan elke van vrije wil onafhankelijke omstandigheid -ook indien deze ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst voorzienbaar was- die tot naleving van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhinderd zoals, doch niet uitsluitend: oorlog, oorlogsgevaar, werkstakingen, brand, ongeval of ziekte van personeel, bedrijfsstoring, stagnatie in het vervoer, storende wettelijke bepalingen, beperkingen van invoer/uitvoer, door Medica Plaza onvoorziene problemen bij productie of transport en elke andere omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van Medica Plaza afhankelijk is, zoals de niet of niet tijdige levering van zaken of diensten door derden die door Medica Plaza zijn ingeschakeld.

3. Indien sprake is van een overmachtsituatie is Medica Plaza bevoegd de overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte door een schriftelijke verklaring te ontbinden. In deze gevallen is Medica Plaza op geen enkele manier tot schadevergoeding verplicht.

4. Indien Medica Plaza bij het intreden van de overmachtsituatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

### **Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door Medica Plaza in het kader van de overeenkomst geleverde producten blijven eigendom van Medica Plaza totdat Afnemer alle verplichtingen uit de met Medica Plaza gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen, daaronder mede begrepen de koopsom, eventuele ingevolge deze voorwaarden of de overeenkomst verschuldigde toeslagen, rente, belastingen, kosten en schadevergoeding.

2. Door Medica Plaza geleverde producten, die ingevolge lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Afnemer is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende producten te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

3. De Afnemer dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Medica Plaza veilig te stellen.

4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is Afnemer verplicht om Medica Plaza daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

5. In het geval Medica Plaza zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Afnemer bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Medica Plaza en door Medica Plaza aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Medica Plaza zich bevinden en die producten terug te nemen.

### **Artikel 8 Gebreken en reclame**

1. Medica Plaza staat in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde producten in overeenstemming met hetgeen Afnemer krachtens de overeenkomst redelijkerwijze mag verwachten. Mochten zich niettemin gebreken voordoen in de door Medica Plaza geleverde producten als gevolg van fabricage-, materiaal-, en/of verpakkingfouten, dan zal Medica Plaza, de betrokken producten geheel of gedeeltelijk vervangen dan wel een redelijke prijsreductie toepassen, een en ander ter keuze en uitsluitend ter beoordeling van Medica Plaza. Deze garantie geldt gedurende een periode van maximaal 12 maanden dan wel zoveel korter als uit de op het product aangegeven expiratiedatum blijkt.



2. Buiten de garantie vallen in ieder geval gebreken die optreden in of (mede) het gevolg zijn van:

- a. het door (personeel van) Afnemer niet in acht nemen van aanwijzingen of voorschriften;
- b. ander gebruik dan het normale voorziene gebruik;
- c. onoordeelkundig bewaren of gebruik door Afnemer;
- d. het mengen van producten dan wel gebruik van producten in een andere dan de originele staat;
- e. de toepassing van enig overheidsvoorschrift inzake de aard of kwaliteit van toegepaste materialen;
- f. gebreken die zijn ontstaan als gevolg van normale slijtage, of door schade die het gevolg is van omstandigheden waarop Medica Plaza geen invloed kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden of schade ontstaan tijdens reparatie of transport door Afnemer.

3. Afnemer dient de geleverde producten meteen na ontvangst nauwkeurig te inspecteren, op straffe van verval van ieder recht op reclame en/of vervanging.

4. Een eventuele reclame met betrekking tot de hoeveelheid geleverde producten dient bij ontvangst op de afleverbon te worden aangetekend, bij gebreke waarvan de afleverbon dwingend bewijs tegen Afnemer zal opleveren van het feit dat de juiste hoeveelheid producten zijn ontvangen en dat deze producten in goede staat verkeerden.

5. Afnemer dient binnen 8 dagen nadat een gebrek zich na levering voordoet schriftelijk bij Medica Plaza te reclameren. Bij gebreke van tijdige reclame vervalt elke aanspraak op Medica Plaza.

6. Indien Afnemer reclameert is hij verplicht Medica Plaza in de gelegenheid te stellen de producten te (laten) inspecteren om de tekortkoming vast te stellen. Afnemer is verplicht om de producten waarover is gereclameerd ter beschikking van Medica Plaza te houden, op straffe van verval van ieder recht op reclame en/of vervanging.

7. Retourzending aan Medica Plaza van verkochte producten, is slechts toegestaan na verkrijging van de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Medica Plaza en indien de producten duidelijk herkenbaar zijn als zijnde een retourzending en de producten en verpakkingen zich nog in de originele staat bevinden.

8. Retourzending van producten waarvan de expiratedatum is verstreken is niet mogelijk.

9. De producten blijven te allen tijde (ook tijdens retourzending) voor rekening en risico van Afnemer.

10. Afnemer dient het transport van de retourzending zelf te regelen en de hiermee gepaard gaande kosten zelf te dragen. Eventuele bijzondere verzend- en/of andere instructies van Medica Plaza voor de retourzendingen dienen te allen tijde in acht te worden genomen.

11. Eventuele gebreken betreffende een deel van de geleverde producten geven Afnemer geen recht tot afkeuring of weigering van de gehele partij geleverde producten.

12. Afnemer dient eventuele onjuistheden in facturen van Medica Plaza binnen 5 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan Medica Plaza mede te delen, bij gebreke waarvan Afnemer geacht wordt de factuur te hebben goedgekeurd. Afnemer is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door haar/hem aan Medica Plaza verschuldigde.

13. Reclames schorten de betalingsverplichtingen van Afnemer niet op.

14. Na constatering van een tekortkoming in een product is Afnemer verplicht om al datgene te doen dat schade voorkomt of beperkt, eventuele onmiddellijke staking van gebruik en verhandeling daaronder uitdrukkelijk begrepen.

## **Artikel 9 Annulering**

1. Afnemer mag een gegeven order niet annuleren. Indien Afnemer een gegeven order desondanks geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden alle met het oog op de uitvoering van deze order redelijkerwijs gemaakte kosten, de werkzaamheden van Medica Plaza en de winstderving door Medica Plaza, te vermeerderen met BTW, aan Medica Plaza te vergoeden.

## **Artikel 10 Advisering**

1. Alle door Medica Plaza gegeven adviezen en door Medica Plaza verstrekte mededelingen en opgaven over onder meer de eigenschappen van door Medica Plaza te leveren producten zijn geheel vrijblijvend

en worden door Medica Plaza verstrekt bij wijze van niet bindende informatie. Medica Plaza verleent terzake geen enkele garantie.

2. Voor enige directe of indirecte schade, in welke vorm en uit welke hoofde dan ook, voortvloeiende uit informatieverstrekking en/of advisering door Medica Plaza, is Medica Plaza niet aansprakelijk. Afnemer vrijwaart Medica Plaza tegen alle aanspraken van derden terzake, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Medica Plaza.

### **Artikel 11 Aansprakelijkheid**

1. Buiten het bepaalde in artikel 8 heeft Afnemer geen enkele aanspraak op Medica Plaza wegens gebreken in of met betrekking tot de door Medica Plaza geleverde of verhuurde/geleasde producten. Medica Plaza is derhalve niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade, waaronder begrepen persoons- en zaakschade, immateriële schade, gevolgschade (gederfde inkomsten, stagnatieschade e.d.) en iedere andere schade, ontstaan door welke oorzaak ook, tenzij er sprake is van grove schuld of opzet van Medica Plaza.

2. Medica Plaza is, behoudens opzet of grove schuld, niet aansprakelijk en Afnemer vrijwaart Medica Plaza, voor schade uit welke hoofde dan ook toegebracht door of vanwege het gehuurde/geleasde aan derden, patiënten daaronder uitdrukkelijk begrepen. Partijen zullen zich, als zich een geval van productaansprakelijkheid voordoet inspannen de schade op de feitelijk producent te verhalen.

3. Medica Plaza is eveneens niet aansprakelijk in de hierboven bedoelde zin voor handelingen van haar werknemers of andere personen die binnen haar risicosfeer vallen, hierbij inbegrepen (grove) schuld of opzet van deze personen.

4. Schade aan producten veroorzaakt door beschadiging of vernieling van verpakking is voor rekening en risico van Afnemer.

5. Medica Plaza is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- a. het niet dan wel niet correct en/of volledig opvolgen van door haar gegeven dan wel uitdrukkelijk op de verpakkingen van producten vermelde instructies en/of gebruiksaanwijzingen;
- b. het overpakken dan wel opnieuw verpakken van de producten;
- c. het in een andere dan de originele staat gebruiken of door verkopen van de producten.

6. In alle gevallen waarin Medica Plaza gehouden is tot betaling van schadevergoeding, zal deze nooit hoger zijn dan de factuurwaarde (exclusief BTW) van de geleverde zaken in verband waarmee schade is veroorzaakt, met een maximum van EUR 454.000,- per schadegeval. Indien de schade gedekt is door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Medica Plaza, zal de schadevergoeding bovendien nooit hoger zijn dan het bedrag dat in het betreffende geval daadwerkelijk door de verzekeraar wordt uitgekeerd.

7. Indien Medica Plaza op basis van haar op dat moment bekende feiten en/of omstandigheden overgaat tot uitoefening van een opschortings- of ontbindingsrecht, terwijl nadien onherroepelijk vast te staan dat de uitoefening van dit recht ten onrechte is geschied, is Medica Plaza niet aansprakelijk en niet gehouden tot enigerlei vergoeding van schade over te gaan, behoudens in geval van opzet of grove schuld harerzijds.

8. Afnemer vrijwaart Medica Plaza, haar werknemers en haar voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde hulppersonen tegen iedere aanspraak van derden, aanspraken gebaseerd op productaansprakelijkheid daaronder begrepen, in verband met de uitvoering door Medica Plaza van de overeenkomst, ongeacht de oorzaak, alsmede tegen de daaruit voor Medica Plaza voortvloeiende kosten.

### **Artikel 12 Geheimhouding**

1. Afnemer en Medica Plaza verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is gemeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Indien Medica Plaza op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te

verstrekken en Medica Plaza zich niet ter zake kan beroepen op een verschoningsrecht, dan is Medica Plaza niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Afnemer niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

3. Afnemer en Medica Plaza zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan eventueel door hen in te schakelen derden.

4. Medica Plaza heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Afnemer ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 13. Ontbinding- en/of opschortingsbevoegdheid**

1. Medica Plaza is bevoegd de nakoming van haar/zijn verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:

- a. Afnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt dan wel Medica Plaza goede grond heeft te vrezen dat Afnemer in die verplichtingen zal tekortschieten;
- b. Afnemer verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn/haar verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- c. Afnemer zijn verplichtingen niet nakomt, zoals maar niet beperkt tot wanneer er sprake is van (een aanvraag) liquidatie van Afnemer, aan Afnemer surseance van betaling is verleend, Afnemer in staat van faillissement is verklaard, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op Afnemer van toepassing is verklaard of onder curatele stelling van Afnemer, Afnemer de vrije beschikking over zijn/haar vermogen of inkomsten geheel of gedeeltelijk verliest, Afnemer zijn/haar bedrijf verkoopt dan wel indien er ten laste van Afnemer beslag wordt gelegd en dit beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven.

2. Medica Plaza is voorts bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Medica Plaza kan worden gevergd.

3. Indien Medica Plaza overgaat tot opschorting of ontbinding, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade dan wel kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

4. Indien Medica Plaza overgaat tot ontbinding van de Overeenkomst, zijn de vorderingen van Medica Plaza op Afnemer onmiddellijk opeisbaar.

5. Indien de ontbinding aan Afnemer toerekenbaar is, is Afnemer verplicht de hierdoor ontstane directe en indirecte schade en kosten aan Medica Plaza te vergoeden.

6. Medica Plaza kan te allen tijde nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan Medica Plaza de uitvoering van de Overeenkomst mag opschorten. Indien aan dit verlangen niet ten genoegen van Medica Plaza gevolg wordt gegeven is Medica Plaza gerechtigd de uitvoering van alle Overeenkomsten met Afnemer op te schorten of te weigeren, zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en zonder zelfs afstand te doen van zijn/haar andere rechten uit deze Overeenkomst of de wet.

### **Artikel 14. Betalingsvoorwaarden**

1. Betaling geschiedt binnen 14 dagen na factuurdatum op een door Medica Plaza aan te geven wijze in euro's, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. Indien Afnemer in gebreke blijft met tijdige betaling is hij/zij van rechtswege in verzuim en is Afnemer de wettelijke (handels)rente verschuldigd. Afnemer is alsdan rente verschuldigd over iedere maand, of gedeelte van de maand, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Afnemer in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

3. Vanaf het moment dat Afnemer in verzuim is, is Afnemer tevens gehouden tot vergoeding van alle te maken (buiten)gerechtelijke kosten en executiekosten verband houdende met de incasso van de gefactureerde bedragen. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op 15% van de hoofdsom, met

een minimum van € 40,00 exclusief btw, tenzij de wet anders bepaalt.

4. Betalingen strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

5. Medica Plaza kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien Afnemer een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Medica Plaza kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

6. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Afnemer die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

### **Artikel 15. Vervaltermijn**

1. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren van Afnemer jegens Medica Plaza één jaar.

### **Artikel 16. Contractovername**

1. Afnemer is niet gerechtigd enige verplichting uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Medica Plaza over te dragen aan derden. Voor zover Medica Plaza al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractovername blijft Afnemer te allen tijde naast deze derde aansprakelijk voor de verplichtingen uit de Overeenkomst waarvan deze algemene voorwaarden deel uitmaken.

2. Voorts geldt dat voor zover Medica Plaza al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractovername, dan dient Afnemer Medica Plaza hiervan voorafgaand op de hoogte te brengen en heeft Medica Plaza het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de overdracht zal geschieden. Medica Plaza is niet tot enige schadevergoeding ter zake gehouden.

### **Artikel 17. Toepasselijk recht**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Medica Plaza en Afnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

3. Onverminderd het recht van Medica Plaza een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter, zullen geschillen tussen partijen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Medica Plaza, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.