

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN DOOR BELIFE EN FYSERGO IN HET KADER VAN BEHEALTHI

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 - 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 - Privacy
- Artikel 15 - Overmacht
- Artikel 16 - Aansprakelijkheid
- Artikel 17 – Intellectuele eigendomsrechten
- Artikel 18 – Beëindiging overeenkomst
- Artikel 19 - Geheimhouding
- Artikel 20 - Klachtenregeling
- Artikel 21 - Geschillen
- Artikel 22 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon die al dan niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Digitale content:** gegevens die in digitale vorm niet op een materiële gegevensdrager geleverd of voor gebruik ter beschikking worden gesteld;
5. **Digitale dienst:** dienst waarbij de ondernemer via een elektronisch communicatienetwerk en/of programmatuur via een website, app of anderszins, toegang tot de digitale content verleent aan de klant en mogelijk nadere functionaliteiten levert;
6. **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;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de klant 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 redelijkerwijs mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een klant kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;
10. **Ondernemer:** de rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan klanten aanbiedt en die nader gespecificeerd is in artikel 2;
11. **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;

12. **Producten en/of diensten:** roerende zaken en/of diensten, inclusief digitale content en digitale diensten;
13. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
14. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden betreffende overeenkomsten op afstand.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: **Fysergo B.V.**, tevens handelende onder de naam Fysarbo of Vief;

Vestigingsadres: Max Euwelaan 72, 3062 MA Rotterdam

Telefoonnummer: 0882726277, bereikbaar op werkdagen tussen 9 en 17 uur

E-mailadres: info@fysergo.nl

KvK-nummer: 23068576

Btw-identificatienummer: NL806533791B01

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 klant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. De tekst van deze algemene voorwaarden wordt langs elektronische weg aan de klant ter beschikking gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant 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 klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Door de klant gehanteerde voorwaarden worden door ondernemer uitdrukkelijk van de hand gewezen en maken geen deel uit van de overeenkomst, tenzij ondernemer die voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
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 klant zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien en voor zover een geneeskundige behandelingsovereenkomst zou ontstaan met of zou voortvloeien uit de overeenkomst op afstand tussen de klant en de ondernemer, zijn de bepalingen van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en eventuele andere toepasselijke zorgwet- en regelgeving daarop (aanvullend) van toepassing en prevaleren die bepalingen in geval van strijdigheid met deze algemene voorwaarden.
6. 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 vervangen worden door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
7. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld '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 klant 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 en/of 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 klant 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 komt en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - o 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;
 - o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de klant te raadplegen is;
 - o de manier waarop de klant, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - o de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - o de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de klant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - o 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 klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant 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 klant 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 web omgeving. Indien de klant 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 klant 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 klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de klant met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de klant 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 in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

- e. 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

Algemeen:

1. Het herroepingsrecht van de klant geldt niet in geval het is uitgesloten conform artikel 8 hierna. Indien en voor zover het herroepingsrecht wel van toepassing is, geldt hetgeen hierna is bepaald in dit artikel 6.

Bij levering van producten (inclusief digitale content):

2. Bij de aankoop van producten heeft de klant 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 klant of een vooraf door de klant aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
3. Tijdens de bedenktijd zal de klant 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.
4. Wanneer de klant 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 klant te doen middels het modelformulier. Nadat de klant kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De klant dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
5. 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 (digitale) diensten:

6. Bij levering van diensten heeft de klant 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.
7. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de klant 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 klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de klant 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 ondernemer of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de klant uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3 hierna. 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 en/of diensten als hierna aangegeven:
 - a. voor producten die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de klant;
 - b. voor producten die snel kunnen bederven of verouderen of die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;
 - c. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de klant de verzegeling heeft verbroken;
 - d. voor producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de klant de verzegeling heeft verbroken;

- e. voor de levering van losse kranten, tijdschriften of magazines;
- f. voor een overeenkomst tot het verrichten van diensten, indien - voordat de bedenktijd is verstreken - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de klant en de klant heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de ondernemer de overeenkomst is nagekomen;
- g. voor de levering van digitale content die niet op een materiële drager is geleverd, indien - voordat de bedenktijd is verstreken - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de klant en de klant heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding.

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:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de klant 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.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de klant op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 (vier) weken 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 nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de klant, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
 - o de klant 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 klant aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij klant 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 klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De klant heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de klant geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de klant geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de klant 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 klant 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 klant 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 klant 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 klant kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - o te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - o tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - o 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. 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 klant te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Duur

6. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de klant 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. De door de klant verschuldigde bedragen dienen te worden voldaan binnen 7 (zeven) dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1, tenzij via creditcard, iDeal of andere door de ondernemer toegestane wijze (voor)uitbetaling heeft plaatsgevonden. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de klant de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

3. Indien de klant 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 klant 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 klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 14 – Privacy

1. Klant is ervan op de hoogte en geeft uitdrukkelijk toestemming dat ondernemer de persoonsgegevens van klant verwerkt, met inbegrip van gegevens over:
 - a. de gezondheidstoestand van de klant, dit binnen de functionaliteit van de betreffende producten en/of diensten, en
 - b. activiteiten op de website van ondernemer, zoals het IP-adres van de klant, de door de klant bezochte pagina's, de tijd die op verschillende onderdelen van de website wordt doorgebracht, het internetadres van de website waar klant vandaan komt en de producten en/of diensten die klant heeft besteld.

Ondernemer slaat deze gegevens op in een databank die wordt gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder mede begrepen authenticatie van de klant en maatregelen om de dienstverlening aan klant te verbeteren.

2. Klant mag de gegevens die ondernemer over hem heeft verzameld desgewenst inzien en laten corrigeren. Klant heeft het recht ondernemer te vragen daarvoor in aanmerking komende gegevens van klant te verwijderen of af te schermen. De ondernemer zal op dit verzoek binnen 4 (vier) weken beslissen, na afweging van het betrokken belang van ondernemer en het privacybelang van klant en zal, in geval van een besluit tot afscherming of verwijdering, klant informeren in hoeverre daardoor het gebruik dat klant van producten en/of diensten maakt, kan worden beperkt of verhinderd.

Artikel 15 – Overmacht

1. In aansluiting op het bepaalde in artikel 6:75 BW kan een tekortkoming niet aan ondernemer worden toegerekend in geval van een van de wil van ondernemer onafhankelijke omstandigheid, waaronder oorlog, oorlogsgevaar, mobilisatie, oproer, (werk)stakingen of uitsluitingen, brand, overstroming, ziekte en/of ongeval van haar personeel, computerstoringen, bedrijfsonderbrekingen en verminderde productie, een tekort aan grondstoffen of verpakkingsmaterialen, transportvertraging, rechterlijk ingrijpen, importbeperkingen of andere van overheidswege opgelegde beperkende maatregelen, alsmede elke andere verhinderende omstandigheid die niet uitsluitend afhangt van de wil van ondernemer, zoals niet-levering of te late levering van zaken en diensten van door ondernemer ingeschakelde derden.
2. In een dergelijk geval worden de verplichtingen van ondernemer opgeschort. Eerst na het verstrijken van een termijn van 2 (twee) maanden hebben ondernemer en klant de bevoegdheid de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Opschorting en ontbinding leiden niet tot enige verplichting tot schadevergoeding, ook niet als ondernemer daardoor enig voordeel geniet.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

1. Ondernemer is niet aansprakelijk voor gevolgschade van klant, waaronder, maar niet beperkt tot, winstderving, imagoschade en aanspraken van derden.
2. De aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de verzekering van ondernemer wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden van deze verzekering in het desbetreffende geval voor rekening van ondernemer komt. De vordering tot betaling van schadevergoeding van klant is eerst opeisbaar nadat de verzekeraar van ondernemer heeft uitgekeerd.

3. Indien geen uitkering mocht plaatsvinden krachtens de in het vorige lid genoemde verzekering, om welke reden dan ook, is de aansprakelijkheid van ondernemer beperkt tot het totaal van de aan klant in de afgelopen 12 maanden gefactureerde bedragen, met een maximum van € 10.000 (tienduizend euro).
4. De beperking van aansprakelijkheid van ondernemer geldt niet indien aan de zijde van ondernemer sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 17 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder, maar niet beperkt tot, auteursrechten, modellenrechten, databankrechten, merkenrechten, handelsnaamrechten en octrooirechten, en overige rechten op en in verband met de producten en/of diensten en daarmee verband houdende knowhow, berusten bij ondernemer en/of haar licentieverleners.
2. Het is klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ondernemer door ondernemer aan klant geleverde en/of voor gebruik ter beschikking gestelde producten en/of diensten geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen of openbaar te maken, tenzij en voor zover dit uitdrukkelijk op grond van de overeenkomst, deze algemene voorwaarden of dwingend recht is toegestaan.
3. Niets in de overeenkomst of deze algemene voorwaarden kan worden uitgelegd als een overdracht van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot producten en/of diensten.

Artikel 18 – Beëindiging overeenkomst

1. Ondernemer kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder enige schadevergoeding of betaling verschuldigd te zijn met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden indien:
 - a. klant inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht op de producten en/of diensten;
 - b. aan klant surséance van betaling is verleend;
 - c. ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd;
 - d. ten aanzien van klant, natuurlijk persoon, de Wet schuldsanering natuurlijke personen wordt toegepast;
 - e. de onderneming van klant wordt ontbonden, geliquideerd, anderszins beëindigd en/of zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ondernemer aan een derde wordt overgedragen.
2. Het in het vorige lid bepaalde laat de mogelijkheid van ontbinding op grond van de wet onverlet.
3. In geval van ontbinding van de overeenkomst zijn alle verplichtingen van klant aan ondernemer onmiddellijk en volledig opeisbaar.
4. Ontbinding van de overeenkomst heeft tot gevolg dat de rechten van klant tot gebruik van digitale content en/ of digitale diensten onmiddellijk eindigen.
5. Ondernemer is te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.

Artikel 19 – Geheimhouding

1. Indien en voor zover bij de uitvoering van de overeenkomst vertrouwelijke informatie van ondernemer respectievelijk klant ter kennis komt van de andere partij, zal die andere partij deze informatie alleen gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor data doel kennis moeten nemen.
2. Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende partij, die naderhand openbaar is geworden buiten toedoen van de ontvangende partij of die de ontvangende partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsplicht is opgelegd en deze derde evenmin tot geheimhouding verplicht was.

Artikel 20 - 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 7 (zeven) dagen nadat de klant 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 klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Bij klachten dient een klant zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, geldt het bepaalde in artikel 21 lid 3.
5. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
6. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 21 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook indien de klant woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
3. Alle geschillen voortvloeiend uit of samenhangend met de overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de woonplaats van de klant, dan wel aan een andere op grond van nationale of internationale rechtsregels bevoegde rechter.

Artikel 22 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Bijlage:

Modelformulier voor herroeping

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

- **Aan:** [naam ondernemer]

[geografisch adres ondernemer]

[faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- 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 content: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende (digitale) dienst: [aanduiding dienst]*,

herroept/herroepen*

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

- [Naam klant(en)]

- [Adres klant(en)]

- [Handtekening klant(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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