

Artikel 1 - Definities

1. De Ontzorgcentrale: Carintreggeland, gevestigd te Hengelo, KvK-nummer 41027001
2. Klant: degene met wie Ontzorgcentrale een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: De Ontzorgcentrale en klant samen.
4. Consument: een klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van hulpmiddel of ander producten namens Ontzorgcentrale.
2. Deze voorwaarden gelden ook als de Ontzorgcentrale voor bepaalde werkzaamheden andere partijen nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst, bijvoorbeeld bij de levering van hulpmiddelen
3. De Ontzorgcentrale en de klant kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken.
4. De Ontzorgcentrale en de klant sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant of van anderen uitdrukkelijk uit.

Artikel 3 - Prijzen

1. De Ontzorgcentrale hanteert prijzen in euro's, inclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of bezorgkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
2. De Ontzorgcentrale mag de prijzen van zijn diensten en producten op zijn website en in andere uitingen altijd wijzigen.
3. De Ontzorgcentrale moet de klant op tijd laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
4. De Ontzorgcentrale mag de prijzen aanpassen indien er sprake is van invloed van buitenaf.
5. Een consument mag de overeenkomst met De Ontzorgcentrale ongedaan maken wanneer hij het niet eens is met de prijsverhoging.

Artikel 4 - Betalingen en betalingstermijn

1. De klant rekent producten direct af, indien klant hiervoor verantwoordelijk is.
2. Vind er financiering plaats via de WLZ, ZVW of andere financieringsvormen gelden er andere voorwaarden.
3. De Ontzorgcentrale mag bij het aangaan van de overeenkomst voor een dienst een aanbetaling tot 50% van het afgesproken bedrag verlangen.
4. De klant moet declaraties binnen 7 dagen na factuurdatum aan De Ontzorgcentrale betalen, tenzij anders is afgesproken of op de factuur een andere betaaltermijn staat.
5. De genoemde betalingstermijnen zijn fatale betalingstermijnen. Wanneer de klant het bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, is hij dus automatisch in verzuim en in gebreke, zonder dat De Ontzorgcentrale de klant een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.

Artikel 5 – Levering van producten

1. De klant en de Ontzorgcentrale spreken samen af waar de levering plaatsvindt. De klant geeft de medewerking die nodig is voor een goede levering van de producten.
2. De levertijd die De Ontzorgcentrale aan de klant doorgeeft, is de verwachte levertijd.
3. Levering van online bestelde producten vindt plaats op het door de klant aangegeven adres.
4. De klant en de Ontzorgcentrale spreken samen af of er apart kosten voor het leveren worden berekend en op welke manier de klant betaalt.
5. Afhankelijk van het bestelde product bezorgt een chauffeur van De Ontzorgcentrale en/of een bezorgdienst.
6. Als De Ontzorgcentrale bezorgt en de klant er niet is, krijgt de klant een kaartje in de brievenbus. Hierop leest de klant hoe er een nieuwe bezorgafpraak gemaakt kan worden.
7. De Ontzorgcentrale mag transportkosten in rekening brengen wanneer de klant niet thuis is en De Ontzorgcentrale nog een keer langs moet komen.
8. Bezorgt De Ontzorgcentrale niet zelf, maar een bezorgdienst? Dan geldt de werkwijze van de betreffende bezorgdienst.
9. De Ontzorgcentrale mag uw bestelling in delen leveren.

10. Ontving de klant een product van Ontzorgcentrale? Controleer dan: - of het juiste product is ontvangen; - of het product goed is.

10. Ontving de klant het verkeerde product? Of is het product niet goed? Neem dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen contact op met De Ontzorgcentrale.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. De klant mag een online aankoop binnen 14 dagen na aankoop zonder opgave van reden ongedaan maken. Dit herroepingsrecht geldt niet wanneer:
 - het product is gebruikt
 - het een product is dat speciaal voor de klant op maat is gemaakt of aangepast
 - het een product is dat niet kan worden teruggestuurd om hygiënische redenen
 - het een spoedreparatie betreft
2. De bedenktijd van 14 dagen in lid 1, begint:
 - op de dag nadat de klant het laatste product of onderdeel heeft ontvangen van 1 bestelling
 - zodra de klant een overeenkomst tot levering van een dienst heeft gesloten
3. De klant kan gebruik maken van bedenktijd door een mail met dat onderwerp te sturen naar info@deontzorgcentrale.nl, eventueel met behulp van het herroepingsformulier dat beschikbaar is op de website van De Ontzorgcentrale.
4. De klant is verplicht om het product binnen 14 dagen na het kenbaar maken van zijn herroepingsrecht te retourneren aan De Ontzorgcentrale, bij gebreke waarvan zijn herroepingsrecht komt te vervallen.

Artikel 7 - Vergoeding van bezorgkosten

1. Wanneer de klant op tijd zijn aankoop heeft herroepen en op tijd de volledige bestelling naar De Ontzorgcentrale heeft geretourneerd, dan zal De Ontzorgcentrale eventuele door de klant betaalde verzendkosten binnen 14 dagen na ontvangst van de tijdig volledig geretourneerde bestelling aan de klant terugbetalen.
2. De kosten voor bezorgen komen slechts voor rekening van De Ontzorgcentrale voor zover de volledige bestelling wordt geretourneerd.

Artikel 8 - Eigendomsvoorbehoud

1. De Ontzorgcentrale blijft eigenaar van alle geleverde producten totdat de klant alle openstaande facturen van De Ontzorgcentrale met betrekking tot een onderliggende overeenkomst heeft betaald, inclusief vorderingen vanwege het tekortschieten in de nakoming.
2. Tot die tijd in lid 1 kan De Ontzorgcentrale gebruikmaken van zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
3. Voordat het eigendom is overgegaan op de klant, mag de klant de producten niet verpanden, verkopen, vervreemden of op een andere manier bezwaren.
4. Wanneer De Ontzorgcentrale gebruik maakt van zijn eigendomsvoorbehoud, dan wordt daarmee de overeenkomst ongedaan gemaakt en mag De Ontzorgcentrale van de klant schadevergoeding, gederfde winst en rente eisen.

Artikel 9 - Levertijd

1. De levertijden van De Ontzorgcentrale zijn indicatief. Indien later wordt geleverd, kan de klant hieraan geen rechten ontleen, tenzij schriftelijk anders wordt afgesproken.
2. De levertijd gaat in wanneer de klant het bestelproces volledig heeft afgerond en daarvan een bevestiging heeft gekregen van De Ontzorgcentrale.
3. De klant krijgt geen schadevergoeding en mag de overeenkomst niet ongedaan maken wanneer De Ontzorgcentrale later levert dan is afgesproken. De klant mag de overeenkomst wel ongedaan maken wanneer dat schriftelijk is afgesproken of wanneer De Ontzorgcentrale niet binnen 14 dagen kan leveren, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand of de klant en De Ontzorgcentrale iets anders hebben afgesproken.

Artikel 10 - Feitelijke levering

1. De klant moet ervoor zorgen dat de feitelijke levering van zijn bestelde producten op tijd kan plaatsvinden.

Artikel 11 - Transportkosten

1. De klant betaalt de kosten voor transport, tenzij de klant en De Ontzorgcentrale schriftelijk iets anders hebben afgesproken.

Artikel 12 - Verpakking en verzending

1. Wanneer de verpakking van een geleverd product geopend of beschadigd is, dan moet de klant hiervan door de vervoerder een aantekening op laten maken voordat hij het product in ontvangst neemt. Doet de klant dit niet, dan kan hij De Ontzorgcentrale niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade.
2. Wanneer de klant zelf het transport van een product regelt, moet hij eventuele zichtbare beschadigingen aan producten of de verpakking voorafgaand aan het vervoer melden aan De Ontzorgcentrale. Doet de klant dit niet, dan kan hij De Ontzorgcentrale niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade.

Artikel 13 - Montage en of installatie

1. Hoewel De Ontzorgcentrale zich inspant alle montage- en/of installatiewerkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren, draagt hij hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid behalve in het geval van opzet of grove schuld.

Artikel 14 – Garantie

1. Garantie betekent reparatie of vervanging van een onderdeel of van een product De ontzorgcentrale bekijkt per keer wat de beste oplossing is.
2. De Ontzorgcentrale geeft op de verkochte producten de garantie van de fabrikant van het product.
3. De garantie op producten geldt alleen voor defecten die zijn veroorzaakt door een ondeugdelijke fabricage of constructie of ondeugdelijk materiaal.
4. De garantie geldt niet:
 - in het geval van normale slijtage
 - voor schade ontstaan door ongevallen
 - voor schade ontstaan door aangebrachte wijzigingen aan het product
 - voor schade door nalatigheid of ondeskundig gebruik door de klant
 - wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld
5. Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die De Ontzorgcentrale levert, gaat over op de klant zodra deze juridisch of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de klant komen of van een derde die het product voor de klant in ontvangst neemt.

Artikel 15 - Ruilen

1. De klant mag een gekocht artikel ruilen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
 - ruilen vindt plaats binnen 14 dagen na aankoop waarbij de klant de originele factuur kan laten zien
 - het product wordt teruggebracht in de originele verpakking
 - het product is nog niet gebruikt
2. Op maat gemaakte artikelen of speciaal voor de klant aangepaste artikelen en Hygiëneproducten die zijn gebuikt kunnen niet worden geruild.

Artikel 16 - Uitvoering van de overeenkomst

1. De Ontzorgcentrale voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit.
2. De Ontzorgcentrale mag de afgesproken dienstverlening in zijn geheel of deels laten uitvoeren door anderen.

Artikel 17 - Informatieverstrekking door de klant

1. De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan De Ontzorgcentrale.
2. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Wanneer en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert De Ontzorgcentrale de betreffende bescheiden.
4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door De Ontzorgcentrale redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

Artikel 18 - Klachten

1. De klant moet een door De Ontzorgcentrale geleverd product of verleende dienst zo snel mogelijk onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan dat wat de klant redelijkerwijs mocht verwachten, dan moet de klant De Ontzorgcentrale daarvan op de hoogte te stellen binnen 1 maand na het vaststellen van de tekortkoming.
3. Een klant moet uiterlijk binnen 2 maanden na het vaststellen van de tekortkoming De Ontzorgcentrale hiervan op de hoogte stellen.

4. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat De Ontzorgcentrale hierop gepast kan reageren.
5. De klant moet aantonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen de klant en De Ontzorgcentrale.
6. Wanneer een klacht gaat over lopende werkzaamheden, dan kan de klant niet eisen dat De Ontzorgcentrale andere werkzaamheden gaat verrichten dan is afgesproken.

Artikel 19 - Ingebrekestelling

1. De klant moet een eventuele ingebrekestelling schriftelijk kenbaar maken aan De Ontzorgcentrale.
2. De klant is ervoor verantwoordelijk dat zijn ingebrekestelling De Ontzorgcentrale ook daadwerkelijk op tijd bereikt.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid De Ontzorgcentrale

1. De Ontzorgcentrale is alleen aansprakelijk voor schade die de klant lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Wanneer De Ontzorgcentrale aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.
3. De Ontzorgcentrale is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, of schade aan derden.
4. Wanneer De Ontzorgcentrale aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Is er geen verzekering gesloten of wordt geen schadebedrag uitgekeerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en kunnen niet leiden tot enige vergoeding, ontbinding of opschorting.

Artikel 21 - Ontbinding

1. De klant mag de overeenkomst ongedaan maken wanneer De Ontzorgcentrale toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door De Ontzorgcentrale nog mogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat De Ontzorgcentrale in verzuim is.
3. De Ontzorgcentrale mag de overeenkomst met de klant ongedaan maken, wanneer de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel wanneer De Ontzorgcentrale kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om aan te nemen dat de klant zijn verplichtingen niet zal nakomen.

Artikel 22 - Overmacht

1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van De Ontzorgcentrale door de klant niet aan De Ontzorgcentrale kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht.
2. Onder de overmachtsituatie in lid 1 valt onder meer ook:
 - een noodtoestand zoals een burgeroorlog of natuurramp
 - wanprestatie of overmacht van toeleveranciers, bezorgers of anderen
 - stroom-, elektriciteits- internet-, computer- of telecomstoringen
 - computervirussen
 - stakingen
 - overheidsmaatregelen
 - vervoersproblemen
 - slechte weersomstandigheden
 - werkonderbrekingen
3. Wanneer zich een overmachtsituatie voordoet waardoor De Ontzorgcentrale 1 of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat De Ontzorgcentrale kan nakomen.
4. Vanaf het moment dat een overmachtsituatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen zowel de klant als De Ontzorgcentrale de overeenkomst schriftelijk in zijn geheel of deels ongedaan maken.
5. De Ontzorgcentrale hoeft in een overmachtsituatie geen vergoeding aan de klant te betalen, ook niet wanneer De Ontzorgcentrale hiervan voordeel heeft.

Artikel 23 - Wijziging overeenkomst

1. Wanneer het voor de uitvoering ervan nodig is om een gesloten overeenkomst te wijzigen, kunnen de klant en De Ontzorgcentrale de overeenkomst aanpassen.

Artikel 24 - Wijziging algemene voorwaarden

1. De Ontzorgcentrale mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang mag De Ontzorgcentrale altijd doorvoeren.

3. Ingrijpende wijzigingen zal De Ontzorgcentrale zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.
4. Een consument mag bij een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarden de onderliggende overeenkomst opzeggen.

Artikel 25 - Overgang van rechten

1. De klant kan geen rechten uit een overeenkomst met De Ontzorgcentrale aan anderen overdragen zonder schriftelijke toestemming van De Ontzorgcentrale.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals in artikel 3:83 lid 2 BW.

Artikel 26 - Toepasselijk recht

1. Op deze algemene voorwaarden en iedere onderliggende overeenkomst tussen de klant en Ontzorgcentrale is Nederlands recht van toepassing.

Opgesteld op 19 maart 2024.