



# Algemene Voorwaarden

## Healthkompas



# Algemene Voorwaarden Consumenten

## Artikel 1: Definities

**Aanbiedingsvorm:** een e-Health oplossing met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden;

**Aansluiting:** de mogelijkheid om gebruik te maken van de e-Health oplossing met inbegrip van de daarvoor benodigde Voorzieningen en eventueel Aanvullende Diensten;

**Aanvullende Diensten:** producten en/of diensten die door de Klant tegen betaling kunnen worden afgenomen in aanvulling op de e-Health oplossing en daarmee deel uit gaan maken van de Overeenkomst, met uitzondering van de Apps;

**App:** de mobiele en webapplicaties van HealthKompas en/of haar toeleveranciers waarop Leveranciers voorwaarden van toepassing kunnen zijn;

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Overeenkomst;

**HealthKompas:** HealthKompas, gevestigd in Son en Breugel ingeschreven bij de KvK onder nummer 71205977

**Klant:** de natuurlijke persoon die niet handelt in uitvoering van een beroep of bedrijf, die de e-Health oplossing persoonlijk gebruikt en daarvoor een overeenkomst met of via HealthKompas heeft afgesloten;

**Leverancier:** Toeleverancier van HealthKompas waarmee door bemiddeling van HealthKompas een Overeenkomst wordt gesloten

**Maand:** een kalendermaand;

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen HealthKompas en de Klant op grond waarvan HealthKompas de e-Health oplossing, alsmede de Voorzieningen die nodig zijn om de oplossing te kunnen gebruiken en eventueel Aanvullende Diensten levert en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;

**Verhuizing:** het wijzigen van het adres van de Klant waar de e-Health oplossing wordt geleverd;

**Voorzieningen:** de door HealthKompas beschikbaar gestelde apparatuur en eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur die de Klant ten behoeve van het gebruik van de e-Health oplossing van HealthKompas of dienst Leveranciers huurt of in bruikleen heeft;

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen;

**e-Health oplossingen/ Oplossing:** de dienst(en) die HealthKompas op grond van de Overeenkomst aan de Klant levert.

## Artikel 2: Toepasselijkheid en werkingssfeer

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van HealthKompas en alle Overeenkomsten die met de Klant tot stand komen
2. Op de e-Health oplossingen en Aanvullende Diensten kunnen specifieke voorwaarden van HealthKompas of haar Leveranciers van toepassing zijn.
3. Voor zover de Overeenkomst, de Leveranciers voorwaarden en deze Algemene Voorwaarden conflicterende voorwaarden zouden bevatten, geldt de volgende rangorde van voorwaarden
  - a. de Overeenkomst;
  - b. de Algemene Voorwaarden van de Leverancier;
  - c. deze Algemene Voorwaarden Consumenten;



4. Indien (één van) de bepalingen van een met HealthKompas gesloten Overeenkomst, specifieke en/of Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan laat dat de geldigheid van de overige bepalingen in de betreffende overeenkomst onverlet. Partijen zullen in overleg treden teneinde een nieuwe regeling overeen te komen die zo nauw mogelijk aansluit bij de strekking van de nietige/ vernietigbare bepaling.
5. Indien de Overeenkomst op afstand (elektronisch) wordt gesloten, zal HealthKompas deze Algemene Voorwaarden op voorhand aan de Klant beschikbaar stellen. Indien de Algemene Voorwaarden elektronisch ter beschikking worden gesteld, wordt de Klant in staat gesteld deze op eenvoudige wijze op te slaan op een duurzame gegevensdrager. De Algemene voorwaarden zullen voorts op verzoek van de Klant zo spoedig mogelijk worden toegestuurd en zijn tevens raadpleegbaar op [www.healthkompas.nl](http://www.healthkompas.nl).
6. Deze Algemene Voorwaarden en andere voorwaarden die HealthKompas hanteert, liggen bij HealthKompas ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en zijn tevens in te zien op [www.healthkompas.nl](http://www.healthkompas.nl).

## Artikel 3: Het aanbod

1. HealthKompas brengt het aanbod schriftelijk, elektronisch of mondeling uit.
2. Het aanbod is vrijblijvend voor de Klant en bevat een voor de Klant voldoende gespecificeerde omschrijving van de e-Health oplossing, de benodigde werkzaamheden, de eenmalige en periodieke tarieven en van de voorwaarden waaronder deze wordt geleverd.

## Artikel 4: Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke en/of elektronische aanvaarding van het aanbod van HealthKompas door de Klant, of door acceptatie van de Klant op andere wijze zoals door HealthKompas in een specifiek geval is aangegeven.
2. HealthKompas bevestigt de aanvaarding door de Klant via e-mail op het moment dat de Klant via elektronische weg het aanbod heeft aanvaard. De Klant kan de Overeenkomst ontbinden zolang de aanvaarding niet door HealthKompas of diens Leverancier is bevestigd.
3. HealthKompas heeft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen genomen voor de overdracht van data op het moment dat een Overeenkomst elektronisch tot stand komt. HealthKompas zorgt eveneens voor een veilige webomgeving en passende beveiligingsmaatregelen indien elektronisch kan worden betaald.
4. HealthKompas is gerechtigd om, voor zover binnen de wettelijke kaders is toegestaan, zich op de hoogte te stellen of (1.) er openstaande facturen zijn bij de Klant die van belang zijn voor het verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand, of (2.) een Klant aan zijn betalingsverplichtingen voldoet. Op het moment dat HealthKompas op basis van haar onderzoek goede gronden heeft om een Overeenkomst niet te sluiten, is HealthKompas gerechtigd om een aanvraag of bestelling van de Klant te weigeren, of bijzondere voorwaarden aan het sluiten van de Overeenkomst te koppelen.
5. In het licht van lid 4 van dit artikel kan HealthKompas een aanvraag of bestelling van de Klant o.a. weigeren indien:
  - a) De aanvrager handelingsonbekwaam is;
  - b) De gegevens waarom HealthKompas heeft verzocht niet, niet volledig en/of niet tijdig door de aanvrager zijn aangeleverd of onjuist blijken te zijn;
  - c) De aanvrager financiële verplichtingen uit hoofde van eerdere overeenkomsten jegens HealthKompas niet is nagekomen of niet nakomt;
  - d) Technische, organisatorische en/of economische redenen aan de kant van HealthKompas de aansluiting van de aanvrager in de weg staan. Hieronder valt bijvoorbeeld de situatie dat de aanvrager woont of gevestigd is in een gebied waar de e-Health oplossing niet wordt geleverd.
6. HealthKompas zal een weigering van een aanvraag zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel, aan de aanvrager toelichten.
7. HealthKompas is gerechtigd redelijke voorwaarden te stellen voor de technische aspecten met betrekking tot de verbinding, aansluiting en hardware van de Klant.



8. HealthKompas zal, tenzij anders wordt overeengekomen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvraag voor e-Health oplossing schriftelijk of elektronisch aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd en, indien dit het geval is, wanneer de oplossing in werking zal worden gesteld. Indien het voor HealthKompas in redelijkheid niet mogelijk is binnen die termijn te reageren, zal HealthKompas de reden hiervan meedelen en de aanvrager nader aangeven binnen welke termijn HealthKompas op zijn aanvraag zal reageren.
9. HealthKompas zal de Klant uiterlijk bij levering van de e-Health oplossing de volgende informatie schriftelijk of elektronisch (op zodanige wijze dat het eenvoudig kan worden opgeslagen) meesturen:
  - a) De voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Klant van zijn herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding dat het herroepingsrecht is uitgesloten;
  - b) Het modelformulier van herroeping;
  - c) Toepasselijke garantiebepalingen en onderhoud en ondersteuning na aankoop;
  - d) De prijzen met alle toepasselijke belastingen en andere kosten, de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de Overeenkomst op afstand;
  - e) De wijze waarop de Overeenkomst met een duur van meer dan één jaar, of een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan worden opgezegd;
  - f) Het adres van de vestiging van HealthKompas waar de Klant met klachten terecht kan.

## Artikel 5: Herroepingsrecht

### *Bij verkoop producten:*

1. HealthKompas verkoopt producten, verhuurt deze of geeft deze alleen in bruikleen aan de Klant.
2. De Klant is gerechtigd om de Overeenkomst gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen te ontbinden.
3. HealthKompas mag de Klant vragen naar de reden van herroeping, maar de Klant is niet verplicht om redenen op te geven.
4. De in lid 2 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.
5. Indien HealthKompas niet de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verschaft en/of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt c.q. beschikbaar gesteld heeft op de website, loopt de bedenktijd af twaalf Maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel, vastgestelde bedenktijd.
6. Verstrekt HealthKompas de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Klant alsnog binnen twaalf Maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, dan verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Klant die informatie heeft ontvangen.

## Artikel 6: Verplichtingen Klant tijdens de Bedenktijd

1. De Klant is verplicht om zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking tijdens de bedenktijd. 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. De Klant mag het product slechts hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Klant is enkel 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 van dit artikel.
3. De Klant is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als HealthKompas hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.



## Artikel 7: Uitoefening van het herroepingsrecht door de Klant

1. De Klant meldt ondubbelzinnig telefonisch, schriftelijk of per email via het modelformulier wat op de website staat, binnen de bedenktijd of hij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 van dit artikel bedoelde melding, zendt de Klant het product retour, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) HealthKompas. Dit is niet nodig als HealthKompas heeft aangeboden het product zelf terug te halen. De Klant heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voor het moment waarop de bedenktijd is verstreken.
3. De Klant zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door HealthKompas verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. De Klant draagt het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht.
5. De Klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als HealthKompas niet heeft gemeld dat de Klant deze kosten moet dragen of als HealthKompas aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Klant de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de Klant herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst die niet gereed voor verkoop is gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de Klant HealthKompas een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door HealthKompas is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De Klant draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, indien:
  - a. HealthKompas de Klant de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. De Klant niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De Klant draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering, 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. HealthKompas heeft nagelaten deze verklaring van de Klant te bevestigen.
9. Als de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht voor een Overeenkomst, dan kan de Klant alle aanvullende Overeenkomsten in overleg met HealthKompas ontbinden voor wat betreft het gedeelte dat direct verbonden is aan de Overeenkomst die wordt herroepen.

## Artikel 8: Verplichtingen van HealthKompas bij herroeping

1. De herroeping bij HealthKompas is op elektronische wijze mogelijk. HealthKompas stuurt de Klant na ontvangst van de melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. HealthKompas vergoedt alle betalingen van de Klant, inclusief eventuele leveringskosten die voor het geretourneerde product in rekening zijn gebracht door HealthKompas, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de herroeping is gemeld. Indien HealthKompas het product zelf afhaalt, mag zij wachten met terugbetalen tot zij het product heeft ontvangen of tot de Klant aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. HealthKompas zal voor de terugbetaling hetzelfde betaalmiddel hanteren dat de Klant heeft gebruikt, tenzij de Klant met een andere methode instemt. De terugbetaling is kosteloos.





4. Indien de klant heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft HealthKompas de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## Artikel 9: Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a) De uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Klant; en
  - b) De Klant heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra HealthKompas de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
2. 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 Klant; en
  - b. De Klant heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## Artikel 10: Het in dienst stellen en wijzigen van (aanvullende) diensten

1. Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van de e-Health oplossing aanwezig en beschikbaar is, wordt de Oplossing zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen 5 Werkdagen na de datum van totstandkoming van de Overeenkomst in dienst gesteld, tenzij anders wordt overeengekomen.
2. Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Oplossing niet aanwezig of beschikbaar is, zal HealthKompas dit op verzoek van de Klant aanleggen binnen de termijn die bij de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag wordt medegedeeld. De termijn zal niet meer bedragen dan 1 Maand na totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders wordt overeengekomen.
3. HealthKompas houdt bij de plaatsing van Voorzieningen op de overeengekomen locatie waar mogelijk rekening met redelijke wensen van de Klant. Indien noodzakelijke werkzaamheden op de locatie niet ongestoord kunnen plaatsvinden, of noodzakelijke medewerking door of namens de Klant niet wordt verleend, kan de vertraging die daardoor ontstaat niet aan HealthKompas worden toegerekend.
4. Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het leveren van Aanvullende Diensten en voor wijziging van een Aansluiting, tenzij daarvoor afwijkende termijnen zijn bekend gemaakt.

## Artikel 11: Intellectuele eigendom en bescherming van Voorzieningen

1. De Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Voorzieningen, daarbij behorende gebruikersdocumentatie en eventuele programmatuur voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken, voor zover noodzakelijk om van de e-Health Oplossing gebruik te kunnen maken.
2. De (intellectuele) eigendomsrechten op de Voorzieningen, daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur blijven berusten bij HealthKompas en/of haar Leveranciers.
3. HealthKompas is te allen tijde gerechtigd om Voorzieningen die haar eigendom zijn terug te nemen. De Klant dient dan eventuele kopieën van de Voorzieningen, waaronder programmatuur en documentatie, te vernietigen.



4. De Klant dient de Voorzieningen op een geschikte locatie te plaatsen, een en ander conform de instructies van HealthKompas. De Klant zal op de Voorzieningen aangebrachte type- en serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.
5. Het is de Klant niet toegestaan om zelf wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen (inclusief wijzigingen in meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde software) of deze te verplaatsen of te beschadigen, dan wel deze door anderen dan HealthKompas te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met voorafgaande instemming van HealthKompas.
6. Indien derden met betrekking tot de Voorzieningen rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagneming, dient de Klant hen terstond van de rechten van HealthKompas op de hoogte te stellen. De Klant dient HealthKompas direct daarover in te lichten.

## Artikel 12: Verhuur bepaalde Voorzieningen

1. HealthKompas verhuurt aan de Klant de in de Overeenkomst vermelde Voorzieningen voor de duur van de Overeenkomst. HealthKompas is niet gehouden een nieuw (ongebruikt) exemplaar of de nieuwste versie van de Voorziening ter beschikking te stellen. De bepalingen in deze Algemene Voorwaarden betreffende Voorzieningen gelden eveneens voor gehuurde Voorzieningen.
2. HealthKompas is gerechtigd om, voordat de gehuurde Voorzieningen aan de Klant ter beschikking worden gesteld, betaling van een waarborgsom te eisen. Na beëindiging van de Overeenkomst en onbeschadigde retournering van de Voorziening zal HealthKompas de waarborgsom terugbetalen vermeerderd met eventuele rente. Over de waarborgsom wordt het eerste jaar na de storting geen rente vergoed. Indien de waarborgsom langer dan een jaar bij HealthKompas berust, vergoedt HealthKompas over de gehele periode op jaarbasis een rente waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met drie procent tenzij dwingendrechtelijk anders is bepaald.
3. Bij de verhuur van Voorzieningen is de Klant aan HealthKompas huur verschuldigd volgens de daarvoor vastgestelde huurtarieven. Deze huur is een periodiek verschuldigde vergoeding.
4. De Klant is niet gerechtigd de gehuurde Voorzieningen aan derden onder te verhuren, of onder andere titel in gebruik te geven.
5. De Voorzieningen worden uitsluitend door of vanwege HealthKompas gerepareerd. Hiervoor dient de Klant HealthKompas of diens Leveranciers toegang te verlenen tot de aangesloten Voorzieningen.
6. Reparatiwerkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van onzorgvuldige installatie door de Klant, Verhuizing door de Klant, onoordeelkundig gebruik, onzorgvuldige behandeling, werkzaamheden verricht door derden, technische werking van andere al dan niet bij de Klant aanwezige apparatuur, dan wel een handelen of nalaten van de Klant in strijd met de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst zijn voor rekening van de Klant. HealthKompas is gerechtigd alsdan loon-, materiaal- en eventuele voorrijkosten aan de Klant in rekening te brengen.
7. In afwijking van artikel 22.7 van deze Algemene Voorwaarden is de Klant na beëindiging van de Overeenkomst gehouden de gehuurde Voorziening onbeschadigd te retourneren aan HealthKompas. Indien de Klant een Maand na beëindiging van de Overeenkomst de Voorziening niet heeft geretourneerd, blijft de in lid 3 van dit artikel bedoelde periodieke huurvergoeding door hem verschuldigd tot het moment dat de Voorziening aan HealthKompas is geretourneerd, echter niet langer dan drie Maanden na beëindiging van de Overeenkomst. Indien de Klant de Voorziening beschadigd retourneert dan wel de Voorziening drie Maanden na beëindiging van de Overeenkomst nog niet heeft geretourneerd, is de Klant gehouden HealthKompas de vervangingswaarde te vergoeden.
8. Voorzieningen blijven, ondanks montage in/aan een zaak die in eigendom niet aan HealthKompas toebehoort, eigendom van HealthKompas, dan wel van de partij van wie HealthKompas het gebruik heeft verkregen. Natrekking in de zin van artikel 5:3 jo. 5:14 BW wordt uitgesloten.

## Artikel 13: Beschikbaarheid dienst

1. HealthKompas streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de e-Health Oplossing. HealthKompas geeft echter geen garanties ter zake.
2. De Oplossing wordt, indien overeengekomen, door en voor rekening van HealthKompas onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kan HealthKompas tijdelijk (een deel van) de Oplossing



buiten gebruik stellen. HealthKompas zal dit tot een minimum beperken en dit zo veel mogelijk tijdig op voorhand aan de Klant mededelen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

3. De Klant dient een storing in het functioneren van de Oplossing zo spoedig mogelijk aan HealthKompas te melden bij de Klantenservice genoemd in artikel 27. Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 2 Werkdagen nadat zij aan HealthKompas bekend zijn geworden onderzocht, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De Klant dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek. HealthKompas zal storingen zo spoedig mogelijk opheffen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
4. De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen, indien overeengekomen, voor rekening van HealthKompas. HealthKompas kan deze kosten, voor zover redelijk, aan de Klant in rekening brengen indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met deze Overeenkomst, door niet goed functionerende randapparaten of de aanwezigheid van andere aan de Klant toebehorende apparatuur die van invloed is op de e-Health Oplossing.
5. HealthKompas werkt met innovatieve producten, waardoor niet altijd alle zaken en gevolgen die deze producten met zich mee kunnen brengen, bekend, dan wel in te schatten, zijn. HealthKompas sluit dan ook haar aansprakelijkheid uit tot hetgeen conform dwingend recht maximaal is toegelaten voor schade bij de Klant, die zich na de levering van de e-Health oplossingen heeft gemanifesteerd, terwijl HealthKompas vóór de levering er niet mee bekend was en kon zijn dat deze schade zou kunnen ontstaan bij het gebruik van de Oplossing.

## Artikel 14: Wijzigingen in de eigenschappen van de dienst

1. HealthKompas is gerechtigd de technische eigenschappen van de e-Health Oplossing te wijzigen om (i) te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels, en/of (ii) aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden. HealthKompas spant zich in deze wijzigingen uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van de Klant en de door hem gebruikte randapparaten. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor de Klant zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één Maand nadat deze is bekendgemaakt of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is.
2. HealthKompas is gerechtigd (een aanbiedingsvorm van) de Oplossing of een Aanvullende Dienst te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van tenminste drie Maanden, indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe aanleiding geven. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd. HealthKompas zal in dat geval aan de Klant waar mogelijk een vervangende dienst aanbieden.

## Artikel 15: Gebruik van de dienst

1. De Klant staat in voor al het gebruik dat – met of zonder zijn toestemming – van de e-Health oplossing en van aan de hem beschikbaar gestelde toegangscode(s) wordt gemaakt. Alle gemaakte communicatiekosten zijn voor zijn rekening van de Klant tenzij schriftelijk anders is aangegeven. De Klant staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met Voorzieningen op de overeengekomen locatie.
2. De Klant zal de Oplossing aanwenden voor normaal consumentengebruik, ook indien sprake is van een vast tarief. Indien sprake is van bovenmatig of excessief gebruik door de Klant van de Oplossing (waaronder wordt verstaan meer dan 3 maal het gemiddeld gebruik door andere gebruikers van dezelfde Oplossing), attendeert HealthKompas de Klant hierop. Bij herhaald bovenmatig of excessief gebruik van de Oplossing is HealthKompas gerechtigd vanaf het moment van de eerste attent making het gebruik dat boven de gebruikelijke normen ligt, conform de bij haar geldende tarieven aan de Klant in rekening te brengen.
3. De Klant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de e-Health oplossing dat strafbaar of jegens HealthKompas en/of derden onrechtmatig is.
4. De Klant staat er bij het gebruik van de Oplossing voor in dat hij, voor zover relevant, de volgende voorschriften in acht neemt:





- a) De Klant zal op geen enkele wijze andere gebruikers van de Oplossing of medegebruikers van de infrastructuur waarop de oplossing is gerealiseerd, beperken of hinderen in hun toegang tot de Oplossing en/of het gebruik van de Oplossing;
  - b) De Klant zal op geen enkele wijze inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van HealthKompas en/of derden;
  - c) De Klant zal geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede) werking van de software van HealthKompas en/of derden kunnen beschadigen;
  - d) De Klant zal geen toegangscode(s) misbruiken of (trachten) aan de Oplossing verbonden beveiligingen te doorbreken;
  - e) De Klant zal zich niet (misleitend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming;
  - f) De Klant zal op geen enkele wijze de Oplossing gebruiken om anderen te belasten, te misbruiken, lastig te vallen, te achtervolgen, te bedreigen of op een andere wijze de rechten van anderen te schenden;
  - g) De Klant zal geen commerciële activiteiten met behulp van de Oplossing ontwikkelen.
5. De Klant is verantwoordelijk voor de door hem gebruikte randapparaten en voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor toegang tot de Oplossing.

## Artikel 16: Verhuizing

1. De Klant kan HealthKompas verzoeken om te kijken of zijn Aansluiting bij een Verhuizing kan worden meeverhuisd.
2. De Klant dient minimaal 10 Werkdagen voor de datum van Verhuizing HealthKompas te verzoeken om de Aansluiting mee te verhuizen. Hiervoor heeft HealthKompas het nieuwe adres van de Klant nodig.
3. Na de melding zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel zal HealthKompas bepalen of de Voorzieningen kunnen worden meeverhuisd met de Klant. De Klant kan zijn Aansluiting mee laten verhuizen naar zijn nieuwe adres, tenzij sprake is van een Verhuizing naar een gebied waar de e-Health Oplossing niet geleverd wordt, of kan worden, waaronder het buitenland, of sprake is van andere technische belemmeringen waardoor het verhuizen van de Aansluiting niet realiseerbaar is.
4. HealthKompas zal de Klant tijdig informeren of een verhuizing van de Aansluiting mogelijk is of niet. Indien de verhuizing niet mogelijk is volgens HealthKompas, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de verhuisdatum.
5. De Klant is verplicht om HealthKompas in te schakelen de Voorzieningen en/of de randapparatuur te demonteren en te verplaatsen naar zijn nieuwe adres. Als de klant dit zelf doet dan moeten de werkzaamheden door kundig personeel uitgevoerd worden.
6. HealthKompas stelt in overleg met de Klant de datum vast wanneer de verhuizing van de Aansluiting zal plaatsvinden.
7. Indien de Aansluiting op het nieuwe adres of niet tijdig mogelijk is of conform afspraak kan geschieden, zullen HealthKompas en de Klant een nieuwe datum vaststellen. HealthKompas zal de Klant hierover informeren. HealthKompas sluit alle aansprakelijkheid ten aanzien van het niet tijdig werkend opleveren van de Aansluiting op het nieuwe adres uit, tot hetgeen conform dwingend recht maximaal is toegestaan. Indien de Aansluiting niet kan worden gerealiseerd, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen. HealthKompas sluit, tot hetgeen conform dwingend recht maximaal mogelijk is, alle aansprakelijkheid uit, indien een Aansluiting bij een Verhuizing niet deugdelijk werkend kan worden opgeleverd.
8. De Overeenkomst loopt voor, tijdens en na de Verhuizing door. De Klant blijft gehouden de vergoedingen te betalen als bedoeld in artikel 18 en de kosten verbonden aan verhuizing van de Aansluiting.



## Artikel 17: Aansprakelijkheid HealthKompas

1. De door -of door bemiddeling van HealthKompas geleverde e-Health oplossingen worden niet, tenzij anders in de Overeenkomst expliciet is overeengekomen, aangemerkt als medische hulpmiddelen, de Oplossingen hebben slechts betrekking op veiligheid en communicatie, zodat geen enkele aansprakelijkheid kan bestaan ter zake van enige schade verband houdende met medische middelen.
2. HealthKompas sluit, tot hetgeen conform dwingend recht maximaal is toegestaan, haar aansprakelijkheid in het kader van de totstandkoming en uitvoering en beëindiging (om welke reden dan ook) van de Overeenkomst uit.
3. HealthKompas is niet aansprakelijk voor:
  - a) Tekortkomingen van aanbieders van (mobiele) datacommunicatienetwerken waarmee de Voorzieningen van HealthKompas direct of indirect zijn verbonden
  - b) Het niet of (dis)functioneren van de Meldbank en/of Meldkamer, anders dan die door HealthKompas is gecontracteerd.
  - c) Indien de e-Health oplossingen betrekking hebben op het inzetten van een Meldkamer en er geen expliciete afspraken zijn gemaakt over zorgopvolging ter zake, is HealthKompas nimmer aansprakelijk voor acties die de Meldkamer, dan wel mantelzorgers, dan wel professionele zorgverleners, dan wel hulpverleningsdiensten of ambulancepersoneel, ter zake nemen.
  - d) Schade, die direct of indirect is ontstaan als gevolg van onkundig of onjuist gebruik van de Voorzieningen of Diensten door de Klant.
  - e) Schade veroorzaakt door derden die moedwillig de Apparatuur misbruiken voor het plegen van strafbare feiten.
4. HealthKompas is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk dan ingevolge artikel 6:196c Burgerlijk Wetboek, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
5. HealthKompas kan zich niet beroepen op de beperking van de aansprakelijkheid in het geval van opzet, of bewust roekeloos handelen zijdens HealthKompas.
6. Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan HealthKompas te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van HealthKompas is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking. Ten aanzien van consumenten geldt dit niet indien de Klant redelijkerwijs aannemelijk maakt dat een tijdige of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet van hem verlangd kon worden.

## Artikel 18: Tarieven en vergoedingen

1. De Klant is aan HealthKompas vergoedingen verschuldigd voor door hem van HealthKompas afgenomen e-Health oplossingen volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
2. De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen en maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en variabele verschuldigde bedragen. De tarieven worden door HealthKompas bekend gemaakt, onder meer via haar Internetsite.
3. HealthKompas kan eventuele vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik van diensten van derden op last van deze derden bij de Klant innen. HealthKompas staat ervoor in dat de Klant met de betaling van deze vergoedingen aan HealthKompas jegens die derde bevrijdend heeft betaald.
4. Voor zover maandelijks aan HealthKompas verschuldigde bedragen ten behoeve van e-Health oplossingen niet over een volle Maand verschuldigd zijn, wordt een pro rata gedeelte van het maandbedrag in rekening gebracht, tenzij daarvan in een Aanbiedingsvorm expliciet wordt afgeweken.
5. Van de tarieven bestaande uit eenmalige vergoedingen kan worden afgeweken indien de totstandbrenging van de Aansluiting exceptionele, ver boven het gemiddelde uitgaande, kosten met zich brengt.
6. Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van HealthKompas beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. HealthKompas dient bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht te nemen die daarbij verlangd mag worden.
7. HealthKompas is gerechtigd om haar prijzen en tarieven te verhogen vanaf 3 Maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst en deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. De Klant heeft het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.



## Artikel 19: Betaling

1. De in artikel 18 bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de e-Health oplossing door HealthKompas in werking is gesteld, waarbij de kosten voor de gehele Maand, of zoals gespecificeerd in de Aanbiedingsvorm, in rekening worden gebracht.
2. Indien het in werking stellen wordt verhinderd door omstandigheden die aan de Klant kunnen worden toegerekend (bijvoorbeeld doordat HealthKompas ten gevolge van aan de Klant toerekenbare omstandigheden onvoldoende toegang heeft tot een locatie waar Voorzieningen moeten worden geïnstalleerd), zijn de bedragen verschuldigd vanaf de datum waarop indienststelling zou hebben kunnen plaatsvinden indien wel voldoende toegang zou zijn verleend. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht.
3. HealthKompas is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden worden vastgesteld.
4. De Klant geeft HealthKompas een machtiging tot incasso om eenmalig dan wel periodiek van de door Klant opgegeven rekening te incasseren. Indien de Klant een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt, draagt hij telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bank- of girorekening.
5. Als alternatief kan de Klant – bij enkele Leveranciers en in enkele gevallen tegen additionele vergoeding – kiezen voor (digitale) facturering. De betaling dient dan plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn als op de factuur is vermeld. De termijn omvat tenminste 14 dagen na factuurdatum. Indien op een factuur geen betalingstermijn is aangegeven, geldt een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
6. In bijzondere gevallen (zoals bij bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen in een beperkte periode) kan HealthKompas tussentijds die vergoedingen in rekening brengen.
7. Kosten die voortvloeien uit betaalmethodes, anders dan automatische incasso, komen voor rekening van de Klant.
8. HealthKompas zal de Klant erop wijzen op het moment dat deze niet (tijdig) aan zijn betalingsverplichtingen voldoet. HealthKompas gunt de Klant een termijn van 14 dagen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Bij uitblijving van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, is de Klant over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. HealthKompas is gerechtigd om de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5 % over de volgende € 5.000,00, met een minimum van € 40,00.

## Artikel 20: Opschorting en overmacht

1. Indien HealthKompas een verplichting uit de Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt, is de Klant gerechtigd zijn daartegenover staande verplichting op te schorten, tenzij de tekortkoming geen opschorting rechtvaardigt.
2. HealthKompas is gerechtigd om de e-Health oplossing tijdelijk buiten gebruik te stellen indien de Klant één- of meer verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt en deze tekortkoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. HealthKompas zal de klant hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks redelijkerwijs niet van HealthKompas verlangd kan worden. HealthKompas is pas gerechtigd de e-Health oplossing buiten gebruik te stellen wegens niet, of niet tijdige betaling nadat HealthKompas een schriftelijke aanmaning heeft verzonden en de Klant binnen de daarin gestelde betalingstermijn niet heeft betaald. De verplichting van de Klant tot betaling van de vergoedingen als bedoeld in artikel 19 van deze Algemene Voorwaarden blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.
3. HealthKompas zal de e-Health oplossing weer leveren als de Klant binnen een door HealthKompas gestelde (betalings)termijn daadwerkelijk alsnog nakomt. Voor deze indienststelling kunnen (her)aansluitingskosten verschuldigd zijn waarover HealthKompas de Klant op voorhand zal informeren.





## Artikel 21: Bescherming en verwerking van persoonsgegevens en verkeersgegevens

1. De Klant is verplicht HealthKompas te voorzien van correcte naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoon- en rekeningnummers. Hiervoor kan eventueel het e-mailadres en telefoonnummer van een Contactpersoon worden opgegeven.
2. De Klant dient HealthKompas op de hoogte te stellen van elke verandering van de verstrekte gegevens.
3. Bij de uitvoering van haar dienstverlening op grond van deze Overeenkomst en eventuele andere overeenkomsten met HealthKompas verwerkt HealthKompas of haar Leveranciers gegevens, waaronder persoons- en verkeersgegevens van een Klant met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensverwerking.
4. De wijze van verwerking van gegevens van de Klant en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in het "Privacyreglement" van HealthKompas, zoals gepubliceerd op haar internetsite. Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal dit Privacyreglement worden aangepast. Door HealthKompas en/of haar Leveranciers, uitgevoerde verwerkingen zijn indien nodig aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## Artikel 22: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die is vastgelegd. Is er geen specifieke duur vastgelegd in de Overeenkomst dan is sprake van een Overeenkomst met onbepaalde tijd. De Klant is gerechtigd de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één Maand telefonisch, schriftelijk (via een afmeldformulier) of elektronisch op te zeggen.
2. Zowel de Klant als HealthKompas kunnen de Overeenkomst ontbinden indien (i) de Klant is overleden of (ii), De klant opgenomen moet worden in een verpleeginrichting waar de e-Health oplossing niet meer gebruikt kan worden en (iii) de Klant is verhuisd naar een locatie waar HealthKompas de e-Health oplossing of een vergelijkbare Oplossing niet kan leveren omdat niet is voldaan aan de voor aansluiting noodzakelijke voorwaarden.
3. Zowel de Klant als HealthKompas kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet behoorlijk nakomt, voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is kan de Overeenkomst slechts worden ontbonden nadat de andere partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.
4. HealthKompas is gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval:
  - a) De Klant in strijd handelt met artikel 15 lid 3 en 4 van deze Algemene Voorwaarden;
  - b) Het faillissement of de surséance van betaling van de Klant is aangevraagd of uitgesproken dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
  - c) De Klant handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
  - d) De Klant verplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met HealthKompas na ingebrekestelling niet nakomt.
5. HealthKompas is gerechtigd om de levering van e-Health oplossingen te weigeren en de Overeenkomst, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling, dan wel gerechtelijke tussenkomst is vereist, schriftelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de Klant onder invloed van drugs of alcohol wordt aangetroffen door de medewerkers van HealthKompas op de locatie waar de Oplossingen geleverd dienen te worden, indien de Klant zich agressief of (seksueel) intimiderend jegens de medewerkers van HealthKompas opstelt, dan wel sprake is van andere omstandigheden op de locatie van de aflevering, waardoor medewerkers van HealthKompas hun werkzaamheden niet veilig en ongestoord kunnen uitvoeren.
6. De Klant is gerechtigd de Overeenkomst zonder schadeplichtig te worden te ontbinden in geval van wijziging van deze Algemene Voorwaarden en/of tarieven als bedoeld in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden en bij wijziging van de dienstverlening als bedoeld in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden, indien deze wijzigingen objectief ten nadele van de Klant strekken. De Klant





is niet gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien de wijziging noodzakelijk was om te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels.

7. Na beëindiging van de Overeenkomst dient de Klant op eerste verzoek van HealthKompas de gelegenheid tot verwijdering van de Voorzieningen te bieden. Indien de Klant een Maand na beëindiging van de Overeenkomst HealthKompas niet in de gelegenheid heeft gesteld de Voorzieningen te verwijderen, blijven de in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde periodieke vergoedingen door hem verschuldigd tot het moment dat HealthKompas de Voorzieningen heeft kunnen verwijderen.
8. Bij opzegging of beëindiging van de Overeenkomst wordt de incasso stopgezet vanaf de dag dat de Voorzieningen in ontvangst zijn genomen door HealthKompas.
9. In geval van opzegging door de Klant zendt HealthKompas uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke of elektronische bevestiging van de opzegging en van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.
10. Wanneer er sprake is van beëindiging van een Overeenkomst en de Klant wil opnieuw aangesloten worden, dan worden de activatiekosten opnieuw in rekening gebracht.

## Artikel 23: Contractsoverneming

1. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van HealthKompas. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
2. HealthKompas is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, indien zulks geschiedt in het kader van een overdracht van (een onderdeel van) de door haar gedreven onderneming.

## Artikel 24: Klachtenregeling

1. De Klant dient klachten over de uitvoering van de Overeenkomst (waaronder het leveren van Diensten) binnen bewaarde tijd nadat deze zijn geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven bij HealthKompas in te dienen.
2. HealthKompas zal binnen 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht antwoorden. Indien een klacht voorzienbaar een langere verwerkingstijd vraagt, zal HealthKompas binnen 14 dagen antwoorden met een bericht dat de klacht is ontvangen en een indicatie van wanneer de Klant een uitvoeriger antwoord kan verwachten.
3. De Klant is verplicht om HealthKompas in ieder geval 4 weken de tijd te geven om een klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## Artikel 25: Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Klachten die voortvloeien uit uitvoering van een Overeenkomst kunnen binnen één Maand worden voorgelegd aan HealthKompas. Deze handelt de klachten binnen een zo kort mogelijke termijn af.
3. Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost kan het geschil zowel door de Klant als door HealthKompas worden voorgelegd aan een bevoegde rechter in Nederland (zie lid 2).

## Artikel 26: Wijziging van voorwaarden en tarieven

1. HealthKompas is gerechtigd een beding van de Overeenkomst, waaronder de Algemene Voorwaarden en tarieven te wijzigen.
2. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking, of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die alsdan wordt toegepast.
3. Indien een Klant een wijziging, die betrekking heeft op een door hem afgenomen e-Health oplossing, niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met betrekking tot die Oplossing schriftelijk beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door HealthKompas te zijn ontvangen.



4. Het bepaalde in het vorige lid geldt niet:
  - a) Indien de wijziging uitsluitend in het voordeel van de Klant is;
  - b) Indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van de Klant;
  - c) Indien de Klant de mogelijkheid wordt geboden de wijziging te weigeren;
  - d) Indien de wijziging reeds bij het aangaan van de Overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen;
  - e) Indien de wijziging van overheidswege is voorgeschreven;of
- f) In andere gevallen waarin dit op grond van de geldende wet- en regelgeving niet is vereist.
5. Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd is met een wettelijke bepaling dan wel nietig is, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Op dat moment komt er een bepaling voor in de plaats welke de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

## Artikel 27: Klantenservice

- De Klantenservice van HealthKompas is op Werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur via telefoonnummer 085-1302455
- Online is HealthKompas 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar via het e-mailadres [info@healthkompas.nl](mailto:info@healthkompas.nl)
- Storingen dienen telefonisch doorgegeven te worden via telefoonnummer 085-1302455. Dit storingsnummer is bereikbaar van 8 tot 22 uur of via [service@healthkompas.nl](mailto:service@healthkompas.nl)
- Het postadres van HealthKompas is:

HealthKompas  
Rhonelaan 5  
5691RB Son en Breugel