

ALGEMENE VOORWAARDEN SERVICE-ABONNEMENT WELZORG

Goed dat u heeft gekozen voor een Welzorg Service-abonnement voor uw Hulpmiddel. Zo kunt u nog zorgelozer op pad. Voor u liggen de voorwaarden die bij het Welzorg Service-abonnement horen. Kunt u het antwoord op uw vraag niet vinden? Of is de uitleg niet duidelijk? Bel dan met onze klantenservice via ons gratis telefoonnummer: 088-0016766.

Louwman Zorg Groep

Wij zijn onderdeel van Louwman Zorg Groep. Louwman Zorg Groep bestaat uit meerdere BV 's waaronder Welzorg Nederland B.V. en Convertium B.V.

De labels Welzorg Woning op Maat, Welzorg Auto op Maat en Welzorg Particuliere markt maken onderdeel uit van Convertium B.V. De activiteiten op het gebied van Hulpmiddelen voor gemeenten (via de WMO) zijn ondergebracht bij Welzorg Nederland B.V

De Welzorg Service-abonnementen voor een door Welzorg geselecteerd aantal soorten hulpmiddelen worden aangeboden door Convertium B.V. en worden uitgevoerd door Welzorg Nederland B.V.

Wie gebruikt deze voorwaarden?

Deze voorwaarden worden gebruikt door Convertium B.V., KvK nummer: 70823138, BTW nummer: 858473343B01. Adres: Lange Dreef 12, 4131 NH Vianen.

In deze voorwaarden bedoelen we met 'we' of 'wij' en 'ons' of 'onze' de businessunit Particuliere markt die aan u een Welzorg Service-abonnement verkoopt. Als in deze voorwaarden wordt gesproken over 'u' of 'uw', bedoelen we daarmee de klant die via de businessunit Particuliere markt een Welzorg Service-abonnement bij ons afneemt.

Deze voorwaarden worden zijn voor zowel consumenten als ondernemingen van toepassing.

1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Consument:	de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met uw handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en die met Welzorg een serviceabonnement is aangegaan
Ondernemer:	de onderneming handelend voor doeleinden die binnen de bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en die met Welzorg een serviceabonnement is aangegaan
U	een Consument of Ondernemer
Dag:	kalenderdag;
Welzorg:	de rechtspersoon Convertium B.V., handelend onder de merknaam Welzorg,
Welzorg monteur:	de monteur, in dienst van Welzorg Nederland B.V., Convertium B.V. of derden ingezet door Welzorg, die de reparatie op de door u aangegeven locatie uitvoert;
Welzorg Service-abonnement :	Het service- en onderhoudsabonnement voor het onderhoud en pechhulp voor uw Hulpmiddel dat recht geeft op "bepaalde" reparatie- en of onderhoudsdiensten;
Hulpmiddel:	Het Hulpmiddel waarvoor u het Welzorg Service-abonnement heeft getekend: model, bouwjaar en unieke identificatienummers.

2. WAARVOOR GELDEN DEZE VOORWAARDEN EN PER WANNEER?

Deze voorwaarden gelden wanneer u via ons een Welzorg Service-abonnement afsluit voor uw Hulpmiddel. Bijvoorbeeld ten behoeve van een aangepaste fiets, scootmobiel of een sport- of actief Hulpmiddel. Wij bepalen van tijd tot tijd voor welke soorten/varianten en merken hulpmiddelen een Welzorg Service-abonnement kan worden afgesloten. Het Welzorg Service-abonnement kan in ieder geval niet worden afgesloten voor hulpmiddelen ouder dan 7 jaar vanaf productiedatum.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de volgende Welzorg Service-abonnementen:

- Het Welzorg Service-abonnement type A
- Het Welzorg Service-abonnement type B
- Het Welzorg Service-abonnement type C

Welzorg Service-abonnement Type A is van toepassing op alle aangepaste fietsen en sport- en actief hulpmiddelen zonder elektrische ondersteuning en op alle scootmobielen.

Welzorg Service-abonnement Type B is van toepassing op alle aangepaste fietsen en sport- en actief hulpmiddelen met elektrische ondersteuning.

Welzorg Service-abonnement Type C is specifiek van toepassing op de Paramotion.

Deze voorwaarden zijn geldig per 1 maart 2021.

Wij mogen deze algemene voorwaarden aanpassen. Bijvoorbeeld het aanpassen van prijzen, specificaties of het beëindigen van diensten en producten door wijzigingen in wet- en regelgeving. U ontvangt hierover alleen bericht als het voor u gevolgen heeft. Bij wijzigingen voor ingangsdatum van het Welzorg Service-abonnement (d.w.z. welke zijn ingevoerd na het moment van aanmelding door u maar voor het moment van bevestiging door Welzorg) zullen de voor u meest gunstige bepalingen van toepassing zijn. De meest recente versie van de algemene voorwaarden is op de website te vinden.

Wilt u afwijken van deze voorwaarden? Dan overlegt u dit met ons. Als wij akkoord zijn, ontvangt u een getekende schriftelijke overeenkomst met de wijzigingen.

3. DE VERSCHILLENDE WELZORG SERVICE-ABONNEMENTEN

Wij bepalen altijd de inhoud van een Welzorg Service-abonnement:

- de modellen en uitvoeringen van de Hulpmiddelen waarvoor een Welzorg Service-abonnement kan worden afgesloten;
- de werkzaamheden die onder het servicepakket uitgevoerd mogen worden.

Het Welzorg Service-abonnement en daarbij behorende producten en diensten zijn gekoppeld aan het Hulpmiddel dat vernoemd staat in uw overeenkomst. Dit betekent dat wij alleen producten en diensten leveren/werkzaamheden uitvoeren aan het Hulpmiddel dat vermeld staat in uw overeenkomst.

Alle Welzorg Service-abonnementen geven aan de desbetreffende houder het recht op kosteloze technische hulp en reparatie van het vervoermiddel op de thuislocatie van de houder voor zover zich deze in Nederland bevindt. Inclusief de kosten van de onderdelen, behalve welke genoemd staan in de paragraaf 'voorwaarden en beperkingen'. Het recht op pechhulp gaat 48 uur na de dag van betaling van het abonnement in.

4. WAT ZIT ER IN DE SERVICE-ABONNEMENTEN?

Houders van een Welzorg Service-abonnement type "A" hebben:

- Per jaar recht op 1 onderhoudsbeurt.
- Per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland.
- De banden (per paar) worden maximaal één (1) maal per jaar vervangen.

Houders van een Welzorg Service-abonnement type "B" hebben:

- Per jaar recht op 1 onderhoudsbeurt.
- Per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland.
- De banden (per paar) worden maximaal één (1) maal per jaar vervangen.
- De accu's worden maximaal één (1) maal per 3 jaar vervangen.

Houders van een Welzorg Service-abonnement type "C" hebben:

- Recht op 1 onderhoudsbeurt per jaar.

- Per jaar recht op maximaal vier (4) maal kosteloze hulp in Nederland
- Onderdelen zijn niet inbegrepen in dit Service-abonnement en worden bij een reparatie apart geoffreerd.

Voor pechhulp geldt:

- De Welzorg Service-abonnementen (alle typen) zijn klantgebonden en niet overdraagbaar. De hulp wordt uitsluitend geboden aan de houder/afnemer van het Service-abonnementen.
- Pechhulp wordt uitsluitend geboden op plaatsen die vrij toegankelijk zijn voor de Welzorg-reparatiebus, dit ter beoordeling door Welzorg en/of de Welzorg monteur.
- Pechhulp wordt 24 uur per dag gedurende 365 dagen per jaar verleend, de responstijd (tijd waarop de monteur bij de klant is) bedraagt maximaal 2 uur.

Voor alle Welzorg Service-abonnementen geldt:

- Reparaties, zijnde geen pechhulp, hebben een responstijd van maximaal 48 uur.
- Reparatiehulp kan niet ingezet worden voor het vervangen van batterijen (voor lampjes) en het oppompen van banden. Dit is de verantwoordelijkheid van de Klant zelf.

Kosten

Met een Welzorg Service-abonnement betaalt u geen voorrijkosten, geen arbeidsloon en geen kosten voor onderdelen. U betaalt alleen de kosten voor de onderdelen die niet vergoed worden, zoals genoemd bij "Wat valt niet onder de Welzorg Service-abonnementen".

Wat valt niet onder de Welzorg Service-abonnementen?

- Kosten die voortkomen uit schade, beschadigingen, schoonmaken, oneigenlijk gebruik, verlies en/of diefstal. Dit geldt ook voor rechtsbijstandskosten.
- Reparaties en vervanging van cosmetische schade, zoals krassen en deuken.
- Reparaties en vervanging van rugleuningen, zittingen en polstering.
- De kosten voor schade/beschadigingen die ontstaan zijn door:
 - het negeren van waarschuwingen van de systemen in het Hulpmiddel;
 - het niet opvolgen van de instructies in het instructieboekje en/of de fabrieksvoorschriften.
- Reparatie en onderhoud als gevolg van ondeskundig gebruik, misbruik of nalatigheid.
- Reparaties en onderhoud aan onderdelen, accessoires, opties, op- en/of aanbouw die niet zijn opgenomen in de beschrijving van het Hulpmiddel.
- Een vergoeding van kosten die in het buitenland gemaakt zijn voor het laten uitvoeren van onderhoud en/of andere diensten, ook als zij vallen onder het Welzorg Service-abonnement.
- Werkzaamheden en meerwerkkosten bij onderhoud voor zaken die vallen buiten het standaard onderhoud.
- Specifiek voor service-abonnement type "C" geldt dat de kosten voor vervanging van (alle soorten) onderdelen van de Paramotion niet onder het Service-abonnement vallen, deze komen voor uw rekening.

Kunt u het Hulpmiddel niet gebruiken, door welke omstandigheden dan ook? Dan kunt u ons niet aansprakelijk stellen voor uw eventuele schade of die van een derde. Het Welzorg Service-abonnement geeft u geen garantie op beschikbaarheid van uw Hulpmiddel.

Kwaliteit

Er wordt, indien vervangende onderdelen bij de reparatie benodigd zijn, door de Welzorg monteur zo veel mogelijk gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen. Indien de benodigde onderdelen niet langer als nieuwe onderdelen leverbaar zijn, zal Welzorg zich inspannen om gebruikte onderdelen te vinden.

Accu's

De reparatie of vervanging van accu's wordt op zodanige wijze door de Welzorg monteur uitgevoerd, dat uw hulpmiddel daarna weer voldoet aan uw verwachtingen. Welzorg kan hiervoor een nieuwe accu of een gereconditioneerde accu inzetten.

5. DE OVEREENKOMST VOOR HET SERVICE-ABONNEMENT

Ingangsdatum

Indien u de aanmelding voor een Welzorg Service-abonnement heeft getekend, is de overeenkomst tussen Welzorg en u definitief tot stand gekomen. De ingangsdatum is de datum van levering van het hulpmiddel.

Herroepingsrecht voor Consumenten

De Consument kan de overeenkomst met betrekking tot een Welzorg Service-abonnement gedurende een bedenktijd van veertien (14) dagen zonder opgave van reden ontbinden. Wij mogen u vragen naar de reden van herroeping, maar mogen u niet tot opgave van uw reden(en) verplichten. De bedenktijd gaat in op het moment dat de overeenkomst tussen Welzorg en u tot stand is gekomen. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij u.

Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, meldt u dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping (aangehecht als **Bijlage 1**) of op andere ondubbelzinnige wijze aan Welzorg. Indien u een bedrag betaald heeft aan Welzorg, zal Welzorg dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de herroeping, terugbetalen. Eventuele in de tussentijd gemaakte kosten voor onderhoud, reparaties en pechhulp worden met terugwerkende kracht alsnog aan u gefactureerd.

Deze clausule is niet van toepassing op de Ondernemer.

Looptijd en einddatum

De Welzorg Service-abonnementen (alle typen) zijn doorlopende abonnementen van telkens één jaar en worden ieder jaar automatisch verlengd tot maximaal 7 jaar na de ingangsdatum, dan eindigt het Welzorg Service-abonnement definitief.

Omdat het Service-abonnement is gekoppeld aan het specifieke Hulpmiddel dat vernoemd staat in uw overeenkomst, eindigt het Service-abonnement ook als het Hulpmiddel wordt vervangen door een ander Hulpmiddel, bijvoorbeeld omdat u een ander Hulpmiddel nodig heeft of het Hulpmiddel versleten is. U kunt in dat geval een nieuw Service-abonnement bij ons vragen.

Het Welzorg Service-abonnement kan tussentijds eindigen, bijvoorbeeld als u tijdig heeft opgezegd in overeenstemming met de geldende voorwaarden voor opzegging van het Welzorg Service-abonnement of het Welzorg Service-abonnement eerder wordt ontbonden of beëindigd door Welzorg.

Betaling

U ontvangt per kwartaal een factuur van Welzorg.

Betaalt u niet op tijd? Dan sturen wij u een herinnering en dient u de betaling over te maken naar onze bankrekening NL42 ABNA 0495659134 ten name van Welzorg Nederland B.V. voor de aangegeven datum. Zorg ervoor dat u op tijd betaalt. Alleen dan heeft u recht op de overeengekomen producten en diensten van het Welzorg Service-abonnement.

Als u op een of andere manier geen gebruik kan/wilt maken van uw Hulpmiddel, dan blijft het Welzorg Service-abonnement geldig totdat u opzegt. Dit betekent dat u de termijnen blijft betalen tot de datum van opzegging, inclusief de opzegtermijn.

Opzeggen Welzorg Service-abonnement

Het Welzorg Service-abonnement kan het eerste jaar niet door u worden opgezegd. Ieder Welzorg Service-abonnement (alle typen) kunnen na het verstrijken van het eerste jaar te allen tijde schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand. Vooruitbetaalde abonnementsgelden worden door Welzorg terugbetaald, echter uitsluitend over volle kalendermaanden.

Wijzigingen

Evenals opzeggingen dienen ook adreswijzigingen schriftelijk te worden doorgegeven aan Welzorg, afdeling Particuliere markt, email webshop@welzorg.nl, of via het contactformulier op de Welzorg website (www.welzorgshop.nl).

Opzeggen Welzorg Service-abonnement door Welzorg

Het is Welzorg toegestaan uw Welzorg Service-abonnement eenzijdig te beëindigen, indien:

- U de factuur niet betaalt. Zodra de factuur, na herhaaldelijke herinneringen, niet wordt betaald, wordt een incassobureau ingeschakeld. Wij zullen u schriftelijk op de hoogte stellen van het beëindigen van het abonnement, met ingang van de datum incasso procedure.
- Wij mogen het Welzorg Service-abonnement beëindigen zodra u twee kwartalen achterloopt op de betaling. Hierover hoeven wij u niet vooraf te informeren. U ontvangt dan geen teruggave van al betaalde termijnen.
- U op onredelijke gronden gebruik maakt van het Welzorg Service-abonnement of als gevolg van oneigenlijk gebruik van het Hulpmiddel. Welzorg zal u schriftelijk op de hoogte stellen van het beëindigen van het Welzorg Service-abonnement, met als ingangsdatum de datum van de brief.
- U uitstel van betaling of faillissement aanvraagt;
- U failliet wordt verklaard;
- U in een schuldsaneringstraject komt.

Na de beëindiging van het Welzorg Service-abonnement heeft u geen recht meer op de producten en/of diensten van het Welzorg Service-abonnement.

Beëindiging bij bijzondere situaties

Wij mogen het Welzorg Service abonnement direct beëindigen bij een van de volgende gebeurtenissen:

- a) Er zijn onderdelen gemonteerd of (technische) wijzigingen uitgevoerd aan uw Hulpmiddel zonder toestemming van de fabrikant waardoor uw Hulpmiddel niet meer verkeerd in de originele staat.
- b) Er zijn werkzaamheden aan de kilometerteller van uw Hulpmiddel uitgevoerd zonder dat u ons daarvan op de hoogte heeft gesteld via brief of e-mail. Dit kan ook betekenen dat de kilometerteller op nul is gezet.

De informatie over deze beëindiging ontvangt u van ons via een aangetekende brief of e-mail.

Aansprakelijkheid

Een Ondernemer kan alleen aanspraak maken op het vergoeden van die schade, die het voorzienbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van ons in de uitvoering van onze verplichtingen. Gevolgschade of indirecte schade wordt niet vergoed. Voorbeelden hiervan zijn onder andere: bedrijfsschade, vertragingsschade (anders dan wettelijke rente), schade wegens waardevermindering, dat er geen genot van een zaak of dat er geen winst is geweest, geleden verlies, kosten voor vervangend vervoer of huur- en leasekosten, schade aan goederen van derden of dat derden zelf schade hebben, ladingschade, persoonlijke of immateriële schade. Deze omschrijving wil een schadeplafond geven. Iedere andere vordering van schadevergoeding, op welke basis dan ook, is uitgesloten. Onze aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot het door ons verzekerde bedrag, of het redelijkerwijs te verzekeren bedrag. U als Ondernemer vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden, tenzij wij volgens dit artikel aansprakelijk zijn.

Deze clausule is niet van toepassing op de Consument.

6. CONTACTGEGEVENS

Indien u een reparatie nodig heeft of pechhulp wilt inschakelen, belt u dan met onze klantenservice: **088-0016700**.

Indien u een hulpaanvraag annuleert terwijl reeds een Welzorg monteur is ingeschakeld, dan kunnen de reeds door Welzorg gemaakte kosten tot een maximum van € 75,- in rekening worden gebracht.

7. PRIJZEN

De genoemde prijzen voor de Welzorg Service-abonnementen zijn adviesprijzen in EUR. De prijzen zijn inclusief de wettelijke btw en administratiekosten. De prijzen zijn alleen geldig in Nederland.

Wijzigt de wet en hiermee de heffingen (zoals bijvoorbeeld de btw)? Dan mogen wij de wijziging doorvoeren in het Welzorg Service abonnement en dus ook in uw maandelijkse betaling.

8. WIJZIGING VAN UW CONTACTGEGEVENS

Als uw adres of bankrekeningnummer wijzigt, laat u ons dit dan op tijd en schriftelijk weten via e-mail: info@welzorg.nl of webshop@welzorg.nl

Denk er dan aan het referentienummer van uw Welzorg Service-abonnement te vermelden of tenminste uw huisadres en type hulpmiddel.

9. NEDERLANDS RECHT

Op het Welzorg Service-abonnement zijn niet alleen deze voorwaarden van toepassing maar ook het Nederlandse recht.

10. PERSOONSGEGEVENS

Op deze algemene voorwaarden voor Welzorg Service-abonnement en is het privacy beleid van Welzorg van toepassing. Deze is te vinden op onze website www.welzorg.nl en onze webshop www.welzorgshop.nl. Hierin kunt u lezen wat wij, voor zover van toepassing, met persoonsgegevens doen.

Wij en de monteurs of partijen die wij inschakelen voor de diensten, hebben indien noodzakelijk persoonsgegevens nodig voor:

- het sluiten en uitvoeren van het Welzorg Service-abonnement
- het onderhouden van de relatie
- het bieden van een goede service

Wij gebruiken persoonsgegevens om u te informeren over het Welzorg Service-abonnement, actuele productinformatie of gepersonaliseerde aanbiedingen. Ondernemingen die aan ons gelieerd zijn, kunnen ook contact met u opnemen voor informatie over producten, marketingactiviteiten en andere diensten. Wij delen uw persoonsgegevens verder alleen met derden als dit wettelijke verplicht is of als een derde deze persoonsgegevens nodig heeft om het Welzorg Service-abonnement juist na te komen.

U kunt de persoonsgegevens die wij van u hebben altijd inzien. U mag in sommige gevallen uw persoonsgegevens laten corrigeren, blokkeren of verwijderen.

Wilt u:

- een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- een beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- de persoonsgegevens ontvangen die wij van u hebben?

Dan kunt u ons schriftelijk benaderen via: Convertium B.V., Welzorg Particuliere Markt, Lange Dreef 12, 4131 NH in Vianen. Of via e-mail: info@welzorg.nl

11. TOT SLOT

Het Welzorg Service-abonnement mogen wij ook door één of meerdere andere partijen laten uitvoeren. Ook mogen wij onze verplichtingen en rechten aan hen overdragen. U geeft ons hiervoor toestemming als u de overeenkomst voor het Welzorg Service-abonnement ondertekent.

Als wij een onderdeel uit het Welzorg Service-abonnement verwijderen, blijft de rest van het Welzorg Service-abonnement ongewijzigd. Uiteraard zoeken wij dan naar een nieuw onderdeel om het verwijderde onderdeel zo goed mogelijk te vervangen. Wij mogen bepalingen van het Welzorg Service-abonnement wijzigen in uw voordeel zonder uw toestemming.

Als we specifieke voorwaarden gebruiken voor bepaalde producten of diensten en die zijn strijdig met deze algemene voorwaarden dan gelden die specifieke voorwaarden.

12. KLACHTEN

Klachten kunnen worden voorgelegd aan Welzorg door middel van een e-mail aan info@welzorg.nl onder vermelding van “*Klacht inzake Welzorg Service-abonnement*” en/of door het invullen van het klachtenformulier op de website van Welzorg www.welzorg.nl.

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van een klacht door Welzorg, dan kan deze klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie van het NKH, Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen.

Bijlage 1

Modelformulier voor ontbinding / herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan: Welzorg

Hierbij deel ik u mede dat ik de overeenkomst betreffende het Welzorg Service-abonnement herroep.

Contractnummer:

Ingangsdatum contract:

Datum herroeping:

Naam

Adres

Postcode

Woonplaats

Emailadres

Telefoonnummer

IBAN

Handtekening klant:

Datum:

Graag het getekende document scannen en opsturen aan: webshop@welzorg.nl