

Artikel 1. Voorwaarden

- 1.1 Alleen deze algemene voorwaarden, naast de eventuele bijzondere voorwaarden, zijn van toepassing op alle aanbiedingen afkomstig van NURZA.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zullen voorrang hebben op alle algemene voorwaarden van de klant/patiënt/zorgkundige. De klant/patiënt/zorgkundige wordt geacht deze voorwaarden te kennen en onherroepelijk te aanvaarden door het aangaan van de samenwerking met NURZA, en verzaakt daarmee uitdrukkelijk en volledig aan de toepasselijkheid van zijn/haar eigen algemene en/of bijzondere voorwaarden.
- 1.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen door partijen.
- 1.4 Indien enig beding, deel uitmakend van deze voorwaarden of van de overeenkomst nietig zou zijn, blijven de voorwaarden en de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betrokken beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de bedoeling van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

Artikel 2. Voorwerp

- 2.1 NURZA is een onderneming die uitgebreide thuiszorg en thuisverpleging aanbiedt. NURZA biedt diverse diensten in het kader van zorgkundige en hygiënische zorg, als op het vlak van revalidatie. Daarnaast staat NURZA eveneens in voor de ondersteuning van zorgprofessionals door administratieve ondersteuning.
- 2.2 De concreet te leveren diensten zullen nader omschreven worden in een afzonderlijke overeenkomst tussen partijen. Eventuele wijzigingen aan de in de overeenkomst voorziene diensten, modaliteiten of vergoedingen worden steeds schriftelijk tussen partijen vastgelegd.
- 2.3 De opdracht van NURZA betreft in elk geval een middelenverbintenis, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 3. Prijswijzigingen

- 3.1 De door NURZA gecommuniceerde prijzen/tarieven zijn een indicatie, zonder rekening te houden met eventuele evoluties op de markt. De opgegeven tarieven kunnen wijzigingen ondergaan door elementen onafhankelijk van de wil van NURZA. De oorspronkelijk voorziene tarieven kunnen herzien worden op basis van objectieve maatstaven.
- 3.2 NURZA heeft te allen tijde het recht om de prijzen aan te passen indien dit nodig zou zijn om eigen kosten te compenseren. NURZA zal de klant/patiënt/ zorgkundige voorafgaandelijk per e-mail op de hoogte stellen van een mogelijke wijziging in de opgegeven tarieven

Artikel 4. Facturatie

- 4.1 Facturatie zal per e-mail worden verstuurd naar de klant/patiënt/zorgkundige. De facturen zijn contant betaalbaar wat inhoudt dat deze onmiddellijk en ten laatste 8 dagen na factuurdatum betaald dienen te worden.
- 4.2 Ten aanzien van een *onderneming* brengt elke niet-betaalde factuur vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder aanmaning een verwijlinterest op van 12% per jaar op het factuurbedrag incl. BTW, zelfs indien een termijn van respijt wordt toegekend. In hetzelfde geval heeft NURZA eveneens recht op een forfaitaire schadevergoeding van 12% van het totaalbedrag van de factuur (incl. BTW) ter dekking van de buitengerechtelijke inningskost, met een

minimum van 125,00 EUR, onverminderd de kosten van gebeurlijke inning of eventuele gerechtskosten die aan NURZA toekomen.

- 4.3 Ten aanzien van een *particulier* zal bij niet-betaling van een factuur een eerste betalingsherinnering worden verstuurd op de dag na de vervaldag van de niet-betaalde factuur.

Bij gebrek aan betaling binnen 14 kalenderdagen (startende daags na verzending van de betalingsherinnering) na deze eerste herinnering, wordt bij elke niet-betaalde factuur een verwijlinterest ten belope van de wettelijke interestvoet (overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties) in rekening gebracht op het resterende saldo van het totale factuurbedrag incl. BTW. Deze interest wordt gerekend vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering naar de klant werd verzonden.

Daarbij zal tevens een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn, ten belope van:

- 20,00 EUR als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150,00 EUR is;
- 30,00 EUR vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500,00 EUR als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500,00 EUR is;
- 65,00 EUR vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500,00 EUR met een maximum van 2.000,00 EUR als het verschuldigde bedrag hoger dan 500,00 EUR is.

- 4.4 Indien er verschillende openstaande facturen zijn, zal de forfaitaire schadevergoeding op elk van de facturen verschuldigd zijn.

- 4.5 Het feit dat NURZA niet onmiddellijk toepassing maakt van de artikelen 4.2 en 4.3 van deze algemene voorwaarden, betekent niet dat zij afstand doet van haar recht om interesten en schadevergoedingen aan te rekenen. Afstand van recht kan niet worden vermoed.

- 4.6 Laattijdige betaling van één factuur zal tot gevolg hebben dat niet alleen alle diensten worden opgeschort (zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding in hoofde van NURZA), maar ook dat alle openstaande facturen onmiddellijk en voor het geheel opeisbaar worden.

Artikel 5. Eigendomsvoorbehoud en risico-overdracht

- 5.1 De geleverde zaken, evenals enig ander voorwerp dat rechtstreeks of onrechtstreeks deel uitmaakt van de overeenkomst, kunnen door NURZA te allen tijde teruggevorderd worden, zonder voorafgaande ingebrekestelling, zolang de klant/patiënt/zorgkundige zijn/haar betalingsverplichtingen niet nakomt.

Conform artikel 69, lid 1 en lid 3 Pandwet behoudt NURZA het eigendomsrecht van alle geleverde of nog te leveren zaken, totdat de prijs van deze zaken volledig is betaald door de klant.

- 5.2 Opdat NURZA zich kan beroepen op dit eigendomsvoorbehoud is niet vereist dat het goed nog in oorspronkelijke staat aanwezig is bij de klant/patiënt/zorgkundige.

Het eigendomsvoorbehoud blijft ook gelden op bewerkte of vermengde goederen of op roerende goederen die onroerend geworden zijn door incorporatie.

- 5.3 Het eigendomsvoorbehoud doet echter geen afbreuk aan de risico-overdracht. De levering gebeurt reeds op risico van de klant/patiënt/zorgkundige.

- 5.4 De klant/patiënt/ zorgkundige is verplicht om NURZA onmiddellijk (maximaal binnen 48 uren na kennisname) schriftelijk in kennis te stellen van het feit dat derden rechten zouden doen gelden op zaken waar krachtens dit artikel een eigendomsvoorbehoud op rust.

Artikel 6. Conforme levering

- 6.1 De conformiteit van de levering en de zichtbare gebreken zijn gedekt door aanvaarding van de goederen door de klant/patiënt/zorgkundige.

- 6.2 De klant dient NURZA onmiddellijk en in elk geval binnen 48 uur na levering in kennis te stellen van enig zichtbaar gebrek of een niet-conforme levering

per e-mail. NURZA behoudt zich in dit geval steeds het recht voor om de desbetreffende goederen te vervangen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op een bijkomende schadevergoeding.

- 6.3 Verborgene gebreken dienen binnen 8 dagen na ontdekking ervan bij aangetekend schrijven ter kennis worden gebracht aan NURZA.

Artikel 7. Verplichtingen van de klant/patiënt/zorgkundige

- 7.1 De klant/patiënt/zorgkundige is verplicht om ervoor te zorgen dat NURZA haar diensten en/of goederen op een normale, vlotte en veilige manier kan leveren of installeren. Dit houdt onder andere in dat:

- De overeengekomen leverings- of installatielocatie goed bereikbaar moet zijn voor de medewerkers van NURZA en eventuele transportmiddelen.
- De klant/patiënt/zorgkundige alle nodige voorbereidingen treft zodat de levering of installatie op het afgesproken tijdstip kan plaatsvinden, zonder onnodige vertragingen.
- Eventuele obstakels of belemmeringen die de toegang tot de locatie kunnen hinderen, vooraf worden verwijderd of gemeld.

- 7.2 Indien de klant/patiënt/zorgkundige niet aan deze voorwaarden voldoet, is hij/zij volledig aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade en kosten. Dit omvat onder meer:

- Kosten voor wachttijd van de medewerkers van NURZA of transporteurs.
- Bewaringskosten voor goederen die niet geleverd of geïnstalleerd konden worden.
- Extra kosten die gemaakt moeten worden om de goederen of diensten alsnog te kunnen leveren of installeren.
- Kosten voor het behoud en de bescherming van de goederen zolang levering of installatie niet mogelijk is.

Artikel 8. Specifieke voorwaarden met betrekking tot “mijnzorgshop.be”

- 8.1 Plaatsen van een bestelling

- 8.1.1 Een bestelling kan persoonlijk bij één van de medewerkers van NURZA gebeuren, die de bestelling dan zal invoeren via het Care4Nurse platform.

- 8.1.2 Een andere optie is dat de bestelling telefonisch of per e-mail wordt doorgegeven. In dat geval zal de bestelling maar definitief zijn na schriftelijke bevestiging van NURZA. Indien een schriftelijke bevestiging niet mogelijk is doordat verkeerde gegevens werden doorgegeven door de klant/patiënt zelf, zal de bestelling nog steeds als definitief beschouwd kunnen worden.

- 8.2 Productspecificaties:

- 8.2.1 Ondanks het feit dat het aanbod op de website met de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt samengesteld, is het toch mogelijk dat de aangeboden informatie onvolledig is, materiële fouten bevat of niet up-to-date is.

NURZA biedt geen garanties omtrent de juistheid en/of volledigheid van de meegedeelde productspecificaties. Materiële vergissingen zijn steeds mogelijk.

- 8.2.2 De Klant verbindt zich ertoe om alle meegedeelde specificaties tijdig na te kijken en eventuele onjuistheden of vermoedelijke fouten onmiddellijk schriftelijk te melden aan NURZA.

- 8.3 Het aanbod geldt zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken door NURZA.

- 8.4 Levering gebeurt door een externe partner. NURZA heeft bijgevolg geenszins vat op de leveringstermijnen. Echter tracht NURZA in elk geval de bestelde goederen te leveren binnen een termijn van 30 dagen.

Artikel 9. Garantie voor particulieren

- 9.1 Alle producten die door NURZA verkocht worden, zijn van hoogwaardige kwaliteit. NURZA doet er alles aan om de kwaliteit van deze producten te waarborgen.

- 9.2 Alle producten uit het assortiment van NURZA worden verkocht met fabrieksgarantie volgens de garantiebepalingen van de desbetreffende fabrikanten/leveranciers.
- 9.3 De garantie geldt niet voor (1) producten die niet werden aangekocht bij NURZA; (2) defecten die zijn ontstaan doordat er geen sprake is geweest van normaal gebruik van de producten; (3) defecten die ontstaan als gevolg van ondoelmatig handelen, opzet, verkeerd of onoordeelkundig gebruik, of reparaties die niet door NURZA of in haar opdracht zijn verricht; (4) gebrekkig onderhoud of gebrek aan zorg, (5) verkeerde installatie en (6) normale slijtage.
- 9.4 De garantietermijn gaat in op de dag van levering van de desbetreffende producten.
- 9.5 Opdat de klant/patiënt zich kan beroepen op de wettelijke garantie, is vereist dat hij/zij een bestelbon of factuur kan voorleggen aan NURZA.

Artikel 10. Annulatie bestelling

- 10.1 Een bestelling bij NURZA is pas bindend nadat deze uitdrukkelijk én schriftelijk wed bevestigd door NURZA.
- 10.2 Het annuleren van een bestelling is in principe niet mogelijk, met uitzondering van hetgeen werd bepaald in artikel 9 van deze algemene voorwaarden. Alleen als NURZA vooraf schriftelijk akkoord gaat met de annulering, kan hiervan worden afgeweken.
- 10.3 Indien de klant/patiënt/zorgkundige de bestelling of opdracht eenzijdig en onterecht verbreekt, dan is de klant automatisch en zonder dat er een ingebrekestelling nodig is, verplicht om een forfaitaire schadevergoeding te betalen. Deze schadevergoeding bedraagt standaard 25% van de totale contractprijs, tenzij NURZA aantoont dat de werkelijke schade hoger is. In dat geval kan een hogere schadevergoeding worden gevorderd.

Artikel 11. Herroepingsrecht voor particulieren

- 11.1 De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor klanten/patiënten die in hun hoedanigheid van consument artikelen online aankopen bij NURZA.
- 11.2 De klant/patiënt heeft het recht om overeenkomstig artikel VI.47 e.v. WER binnen een termijn van 14 kalenderdagen, zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.
- 11.3 Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de klant/patiënt NURZA via een ondubbelzinnige verklaring (schriftelijk e-mail) op de hoogte stellen van zijn/haar beslissing om de overeenkomst te herroepen.
- 11.4 De klant/patiënt dient de goederen terug te sturen binnen 14 dagen na de dag waarop hij/zij zijn/haar beslissing om de overeenkomst te herroepen heeft meegedeeld aan NURZA.
- 11.5 De directe kosten van het terugzenden van de goederen zijn voor rekening van de klant/patiënt.
- 11.6 Indien het teruggestuurde product op één of andere manier in waarde verminderd is, behoudt NURZA zich het recht voor om de klant/patiënt aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen door de klant/patiënt dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.
- 11.7 Indien de klant/patiënt de overeenkomst herroept, zal NURZA alle tot op dat moment van de klant/patiënt ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan de klant/patiënt terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat NURZA op de hoogte is gesteld van de beslissing van de klant/patiënt. NURZA kan wachten met de terugbetaling totdat zij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat de klant/patiënt heeft aangevoerd dat hij/zij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.
- 11.8 De klant/patiënt kan het herroepingsrecht niet uitoefenen met betrekking tot een bestelling die volgens specificaties van de klant/patiënt is samengesteld.

Artikel 12. Overmacht

- 12.1 Overmacht is elke gebeurtenis die een onoverkomelijke hinderpaal vormt voor de normale uitvoering voor de verplichtingen van NURZA en die haar dwingt de werken tijdelijk of definitief stop te zetten.
- Voorbeelden hiervan zijn brand, ontploffingen, terroristische aanslagen, aard- en zeebevingen, storm of andere weersomstandigheden, oorlog of burgeroorlog, revoluties, stakingen, blokkades, rellen, epidemieën, pandemieën, machinebreuk, een handeling gesteld door de overheid of enige andere autoriteit, lock-out en de gevolgen die daaraan verbonden zijn, problemen met een leverancier, problemen met de aan te leveren materialen, ...
- 12.2 In geval van een overmachtssituatie waardoor NURZA niet meer aan haar contractuele verplichtingen ten aanzien van de klant/patiënt/zorgkundige kan voldoen, worden deze verplichtingen opgeschort tot NURZA alsnog in staat is om haar verplichtingen te voldoen, zonder dat NURZA in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat NURZA tot enige schadevergoeding kan worden gehouden.
- 12.3 Indien NURZA gedurende meer dan twee maanden de overeenkomst niet kan uitvoeren, zullen de partijen met elkaar overleggen aangaande de toekomstige uitvoering van de overeenkomst en eventueel de herziening van de opdracht. Indien niet tot een vergelijk kan gekomen worden, zal elk van de partijen de mogelijkheid hebben de overeenkomst te beëindigen, zonder inachtnaam van een opzeggingstermijn of -vergoeding.
- 12.4 De beëindiging wegens overmacht zal aan de andere partij ter kennis gebracht worden per aangetekende brief of per e-mail met lees- en ontvangstbevestiging. Om zich geldig op de beëindiging wegens overmacht te kunnen beroepen, dient de aangetekende brief/e-mail verzonden te worden binnen de twee werkdagen nadat er zekerheid bestaat over het bestaan van de overmacht.
- 12.5 Alle reeds door NURZA geleverde prestaties en gemaakte kosten tot aan de stopzetting van de overeenkomst wegens overmacht, blijven opeisbaar door NURZA.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

- 13.1 NURZA is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht. De klant/patiënt/zorgkundige kan NURZA enkel aanspreken op contractuele basis, de regels inzake buitencontractuele aansprakelijkheid (boek 6 Nieuw Burgerlijk Wetboek) kunnen niet ingeroepen worden door de klant/patiënt/zorgkundige. De partijen bevestigen dat de contractuele afspraken tussen hen volledig en uitsluitend hun onderlinge relatie beheersen.
- 13.2 De aansprakelijkheid van NURZA wordt gedekt door haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 13.3 De schade waarvoor NURZA aansprakelijk zou kunnen zijn, kan nooit hoger zijn dan de waarde van de overeenkomst.
- 13.4 Indien de klant/patiënt/zorgkundige van oordeel zou zijn dat NURZA aansprakelijk is, zal de klant/patiënt/zorgkundige het volledige en afdoende bewijs moeten leveren dat de beweerdte schade effectief is ontstaan door een fout van NURZA of haar aangestelden.
- 13.5 NURZA draagt geen verantwoordelijkheid voor de handelingen of fouten van derden en/of de klant/patiënt/zorgkundige zelf, zij is slechts verantwoordelijk voor eigen fouten.
- 13.6 NURZA is slechts aansprakelijk voor directe schade.
- NURZA kan in geen geval aansprakelijk zijn voor eventuele indirecte schade.
- 13.7 Schade als gevolg van onjuiste, onvolledige, niet-tijdige of niet ontvangen informatie van de klant/patiënt/zorgkundige, valt steeds onder de eigen verantwoordelijkheid van de klant/patiënt/zorgkundige.

De klant/patiënt/zorgkundige verbindt zich ertoe alle nodige en relevante informatie te bezorgen aan NURZA. NURZA is er geenszins toe gehouden controle uit te oefenen op de inhoud, de juistheid en de volledigheid van de gegevens die de klant/patiënt/zorgkundige haar verstrekt.

- 13.8 Indien er zich een schadegeval voordoet, waarvoor NURZA effectief aangesproken kan worden door de klant/patiënt/zorgkundige, behoudt NURZA zich het recht voor om in eerste instantie over te gaan tot herstel in natura.
- 13.9 In geval er sprake is van schade, kan deze geen aanleiding geven tot een opschorting van betaling of niet-betaling van de facturen door de klant/patiënt/zorgkundige. Schuldvergelijking met het bedrag van de factuur is uitgesloten.

Artikel 14. GDPR en privacy

- 14.1 NURZA hecht veel belang aan de bescherming van de persoonsgegevens van haar contractpartijen. In dit kader verwijst NURZA naar [privacyverklaring](#).
- 14.2 Op grond van de samenwerking met de klant/patiënt/zorgkundige is het mogelijk dat persoonsgegevens worden verwerkt voor de doeleinden zoals voortvloeiend uit de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst.
- 14.3 De persoonsgegevens zullen alleen verwerkt worden indien dit noodzakelijk voortvloeit uit de uitvoering van de overeenkomst. Indien NURZA persoonsgegevens verwerkt voor andere doeleinden, zal zij hiervoor voorafgaandelijk toestemming vragen.
- 14.4 De persoonsgegevens worden bijgehouden gedurende de duur van de overeenkomst of zolang dit noodzakelijk is in het kader van de wettelijke verplichtingen van NURZA.

Artikel 15. Betwistingen

- 15.1 De klant/patiënt/zorgkundige moet zijn/haar klachten met betrekking tot de geleverde diensten en/of facturen per e-mail, met aanduiding van de redenen van protest, kenbaar maken aan NURZA binnen uiterlijk 8 dagen na vaststelling van deze klacht, respectievelijk na factuurdatum.
- 15.2 Klachten schorsen de betalingsverplichting van de klant/patiënt/zorgkundige niet.
- 15.3 Eventuele klachten moeten duidelijk omschreven zijn, zodat NURZA de nodige stappen kan ondernemen om de klachten te verhelpen voor zover deze gegrond zijn.
- 15.4 Bij gebrek aan klachten wordt de klant/patiënt/zorgkundige geacht de geleverde diensten en overgemaakte facturen te aanvaarden.
- 15.5 Eventuele geschillen worden beslecht door de rechtbanken en hoven van het arrondissement Brussel. NURZA heeft steeds de mogelijkheid hiervan af te wijken naar goeddunken.
- 15.6 Uitsluitend Belgisch recht is van toepassing.

Versie december 2025