

# Algemene Voorwaarden DOS Medical B.V.

Versie 2.3 – September 2024

Deze Algemene Voorwaarden zijn steeds van toepassing als u gebruik maakt van of een bestelling plaatst via onze Webshop. De Algemene Voorwaarden bevat belangrijke informatie voor u als koper. Lees deze daarom goed door. Wij raden u verder aan deze voorwaarden op te slaan of af te drukken, zodat u ze op een later moment nog eens kunt teruglezen.

## Artikel 1. Definities

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden.
- 1.2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf een Overeenkomst aangaat met DOS Medical en/of zich geregistreerd heeft op de Webshop.
- 1.3. **DOS Medical:** DOS Medical B.V., gevestigd te Apeldoorn en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 17210689 handelend onder de naam DOS Medical B.V.
- 1.4. **Overeenkomst:** iedere afspraak of overeenkomst tussen DOS Medical en Consument, van welke overeenkomst de Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
- 1.5. **Website:** de website van DOS Medical, te raadplegen via [dosmedical.nl](https://dosmedical.nl) en alle bijbehorende subdomeinen.
- 1.6. **Webshop:** de verschillende webshops van DOS Medical te raadplegen via [dermatologie-winkel.nl](https://dermatologie-winkel.nl), [kno-winkel.nl](https://kno-winkel.nl) en alle bijbehorende subdomeinen.

## Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1. DOS Medical verschaft via de Website informatie over de producten die op de Webshops door Consument kunnen worden aangeschaft. Op de Website zelf kunnen geen producten worden aangeschaft. Consument wordt via de Website doorgestuurd naar de Webshop, waarop hij producten kan aanschaffen.
- 2.2. Op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en leveringen van DOS Medical zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.3. Indien Consument in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de Algemene Voorwaarden, zijn deze voor DOS Medical slechts bindend, indien en voor zover deze door DOS Medical uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.4. Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn die voorwaarden ook van toepassing, maar kan Consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## Artikel 3. Prijzen en informatie

- 3.1. Alle op de Webshop en in andere van DOS Medical afkomstige materialen vermelde prijzen zijn inclusief btw en, tenzij op de Webshop anders vermeld, andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2. Indien er verzendkosten worden gerekend, zal dit duidelijk, tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst worden vermeld. Daarnaast zullen deze kosten in het bestelproces apart worden weergegeven.

- 3.3. De inhoud van de Webshop is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. DOS Medical kan echter niet garanderen dat alle informatie op de Webshop te allen tijde juist en volledig is. Alle prijzen en overige informatie op de Webshop en in andere van DOS Medical afkomstige materialen zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.
- 3.4. DOS Medical kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor (kleur)afwijkingen ten gevolge van beeldschermkwaliteit.

#### **Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst**

- 4.1. Elk aanbod van DOS Medical is vrijblijvend en geldt zolang de voorraad strekt of gedurende de in het aanbod vermelde termijn.
- 4.2. Overeenkomsten komen niet tot stand door het plaatsen van een bestelling, doch uitsluitend door een schriftelijke orderbevestiging van een bestelling door DOS Medical. De schriftelijke bevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de Consument binnen twee (2) dagen na ontvangst bezwaar tegen de inhoud heeft gemaakt.
- 4.3. Consument kan de bestelling na betaling niet meer zelf wijzigen. Indien Consument de bestelling wil wijzigen, dient hij contact op te nemen met DOS Medical.
- 4.4. Indien blijkt dat bij het plaatsen van een bestelling of het op andere wijze aangaan van de Overeenkomst door Consument onjuiste gegevens zijn verstrekt, heeft DOS Medical het recht om pas aan haar verplichting te voldoen nadat de juiste gegevens zijn ontvangen.
- 4.5. DOS Medical kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, maar ook van alle feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien DOS Medical op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden, zoals vooruitbetaling te verbinden.

#### **Artikel 5. Registratie**

- 5.1. Om optimaal gebruik te maken van de Webshop, kan Consument zich registreren via de account-aanmeldmogelijkheid op de Webshop.
- 5.2. Tijdens de registratieprocedure kiest Consument een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee hij na registratie kan inloggen op de Webshop. Consument is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een voldoende betrouwbaar wachtwoord.
- 5.3. Consument dient zijn inloggegevens, zijn gebruikersnaam en wachtwoord strikt geheim te houden. DOS Medical is niet aansprakelijk voor misbruik van de inloggegevens en mag er steeds vanuit gaan dat een Consument die zich aanmeldt op de Webshop ook daadwerkelijk die Consument is. Al hetgeen gebeurt via het account van Consument, valt onder de verantwoordelijkheid en het risico van Consument.
- 5.4. Indien Consument weet of vermoedt dat zijn inloggegevens in handen van onbevoegden zijn gekomen, dient hij zo spoedig mogelijk zijn wachtwoord te wijzigen en/of DOS Medical daarvan in kennis te stellen, zodat DOS Medical gepaste maatregelen kan nemen.
- 5.5. Consument kan zich tijdens het aanmaken van het account op de Webshop abonneren op de nieuwsbrief van DOS Medical. Consument kan zich ook zonder het aanmaken van een account abonneren op de nieuwsbrief.

## **Artikel 6. Uitvoering Overeenkomst**

- 6.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal DOS Medical passende zorgvuldigheid in acht nemen bij het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 6.2. Zodra de bestelling door DOS Medical is ontvangen, stuurt DOS Medical de producten met inachtneming van het in lid 3 van dit artikel gestelde zo spoedig mogelijk toe.
- 6.3. DOS Medical is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst.
- 6.4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geschiedt aflevering van producten op de eerste drempel op de begane van het pand waarbinnen het adres zich bevindt dat Consument aan DOS Medical voor aflevering heeft medegedeeld.
- 6.5. De levertermijn bedraagt in beginsel:
  - Pakket in Nederland: 1 werkdag (bezorging ook op zaterdag);
  - Pakket in België: 1 à 2 werkdagen;
  - Brievenbuspakje in Nederland: 2 tot 5 werkdagen.
- 6.6. Bestellingen die op werkdagen voor 13:00 uur ontvangen en betaald worden, worden diezelfde dag nog verzonden. Bestellingen op werkdagen na 13:00, in het weekend en op feestdagen worden de eerstvolgende werkdag verzonden. De wijze van levering kan op verschillende manieren plaatsvinden en is ter keuze van DOS Medical.
- 6.7. Indien DOS Medical de producten niet binnen de overeengekomen termijn kan leveren, stelt zij Consument daarvan in kennis. Consument kan in dat geval akkoord gaan met een nieuwe leverdatum of hij krijgt de mogelijkheid om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- 6.8. DOS Medical raadt Consument aan de geleverde producten te inspecteren en de daarbij gebleken gebreken binnen bekwame tijd, bij voorkeur schriftelijk, te melden. Zie nader het artikel omtrent garantie en conformiteit.
- 6.9. Zodra de te leveren producten op het opgegeven afleveradres zijn afgeleverd, gaat het risico, waar het deze producten betreft, over op Consument. Indien uitdrukkelijk anders is afgesproken, gaat het risico al eerder over op Consument. Als Consument besluit de producten af te halen, gaat het risico over bij overdracht van de producten.
- 6.10. DOS Medical is gerechtigd een soortgelijk product van soortgelijke kwaliteit te leveren zoals het bestelde product, indien het bestelde niet meer leverbaar is. Consument is dan gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te ontbinden en het product kosteloos te retourneren.

## **Artikel 7. Herroepingsrecht**

- 7.1. Consument heeft het recht de op afstand gesloten Overeenkomst met DOS Medical binnen veertien (14) dagen na ontvangst van het product, zonder opgave van redenen, kosteloos te ontbinden.

**Let op:** vrijwel alle producten die we verkopen zijn hygiëneproducten. Deze producten zijn uitgesloten in het herroepingsrecht, indien de productverpakking geopend is. Dan is het immers niet meer aantoonbaar dat het product ongebruikt is. Omdat onze producten worden ingezet bij (ernstige) aandoeningen, kunnen we deze vanwege hygiëne en gezondheidsrisico's niet terugnemen wanneer de productverpakking geopend is (wanneer de verzegeling verbroken is). Zie artikel 7.10

- 7.2. De termijn gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
- a. als Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen;
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
- 7.3. Indien Consument bij het retourneren van het product gebruik maakt van het door DOS Medical doorgegeven antwoordnummer, is het retourneren voor Consument kosteloos. Indien Consument bij het retourneren geen gebruik maakt van het antwoordnummer, dient Consument de retourkosten zelf te dragen. Als deze kosten hoger zijn dan het reguliere posttarief geeft DOS Medical een raming van deze kosten.
- 7.4. Binnen de in lid 1 bedoelde herroepingstermijn zal Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Uitgangspunt hierbij is dat deze inspectie niet verder mag gaan dan dat Consument in een fysieke winkel zou kunnen. Het staat Consument om die reden niet vrij de (hygiëne)seal te verbreken.
- 7.5. Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in het vorige lid.
- 7.6. Consument kan de Overeenkomst conform de in lid 1 van dit artikel gestelde termijn ontbinden door het modelformulier voor herroeping (digitaal) te zenden aan DOS Medical, of op andere ondubbelzinnige wijze aan DOS Medical kenbaar te maken dat hij van de aankoop af ziet. DOS Medical bevestigt in geval van een digitale melding de ontvangst van die melding. Na ontbinding heeft Consument nog veertien (14) dagen om het product terug te zenden. Het is ook mogelijk om binnen de in lid 1 van dit artikel gestelde bedenktijd het product direct terug te zenden, mits het modelformulier voor herroeping of andere ondubbelzinnige verklaring voor herroeping is bijgesloten.
- 7.7. Producten kunnen geretourneerd worden naar:
- DOS Medical B.V.  
Laan van Westenenk 64  
7336 AZ Apeldoorn
- 7.8. Reeds door Consument (vooruit) betaalde bedragen zullen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding van de Overeenkomst worden terugbetaald aan Consument. Tenzij DOS Medical aanbiedt het product zelf af te halen, mag DOS Medical wachten met terugbetalen tot DOS Medical het product heeft ontvangen.
- 7.9. Op de Webshop wordt duidelijk, tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst informatie over het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht en een eventuele gewenste procedure vermeld.

7.10. Het herroepingsrecht geldt niet voor:

- producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken; en
- levering van volgens de specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifiek persoon bestemd zijn.

We verkopen slechts enkele producten die niet onder bovengenoemde uitzonderingen vallen. Voor de volgende producten geldt wel het herroepingsrecht:

- Flaem Olly luchtbevochtiger
- Flaem batterij voor Wineb-Go

## **Artikel 8. Betaling**

8.1. Consument dient betalingen aan DOS Medical volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de Webshop aangegeven betaalmethoden te voldoen. DOS Medical is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen ook van tijd tot tijd wijzigen.

8.2. Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de DOS Medical is gewezen op de te late betaling en DOS Medical de Consument een termijn van veertien (14) dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze veertien-dagen-termijn (14), over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is DOS Medical gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. DOS Medical kan ten voordele van Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 9. Garantie en conformiteit**

9.1. Dit artikel is slechts van toepassing indien er sprake is van een Consument die niet handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Indien er door DOS Medical een aparte garantie op de producten wordt gegeven geldt, onverminderd het zojuist gestelde, dit voor alle type Consumenten.

9.2. DOS Medical staat ervoor in dat de producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien specifiek overeengekomen, staat DOS Medical er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

9.3. Een door DOS Medical, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst al heeft en kan inroepen.

9.4. Indien het afgeleverde product niet aan de Overeenkomst beantwoordt, dan dient Consument binnen een redelijke termijn nadat hij het gebrek heeft ontdekt DOS Medical daarvan in kennis te stellen.

9.5. Indien DOS Medical de klacht gegrond acht, worden na overleg met Consument de relevante producten hersteld, vervangen of vergoed. De maximale vergoeding is, met inachtneming van het artikel aangaande aansprakelijkheid gelijk aan de door Consument betaalde prijs over het product.

**Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud**

- 10.1. DOS Medical behoudt zich de eigendom voor van alle door haar aan de Consument afgeleverde of nog te leveren producten totdat de koopprijs voor alle betreffende producten geheel is voldaan. De voorbehouden eigendom geldt eveneens ten aanzien van elke andere daarmee samenhangende vordering(en) die DOS Medical op de Consument heeft verkregen.
- 10.2. Het is de Consument niet toegestaan om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende producten te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

**Artikel 11. Aansprakelijkheid**

- 11.1. Onderhavig artikel geldt jegens Consumenten slechts voor zover toelaatbaar onder toepasselijk recht.
- 11.2. De totale aansprakelijkheid van DOS Medical jegens de Consument, wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst of anderszins, is beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan (a) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade; (b) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van DOS Medical aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; en (c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Consument aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
- 11.3. Het maximale bedrag waarvoor DOS Medical aansprakelijk kan zijn, is per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, beperkt tot hetgeen Consument onder de Overeenkomst aan DOS Medical verschuldigd is. In geen geval zal de totale vergoeding voor enige schade meer bedragen dan tienduizend (10 000) euro per Overeenkomst. De aansprakelijkheid van DOS Medical is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
- 11.4. Enige in de Overeenkomst of Algemene Voorwaarden genoemde beperkingen van aansprakelijkheid, komen te vervallen indien en voor zover de betreffende schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van DOS Medical.
- 11.5. De aansprakelijkheid van DOS Medical wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Consument DOS Medical onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en DOS Medical ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat DOS Medical in staat is adequaat te reageren.
- 11.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Consument de schade zo spoedig mogelijk na het bekend worden daarmee schriftelijk en aangetekend bij DOS Medical meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding voor Consument vervalt door het enkele verloop van drie maanden nadat Consument bekend is geworden met, of redelijkerwijs had moeten zijn, dat hij schade heeft geleden.

**Artikel 12. Overmacht**

- 12.1. Onderhavig artikel geldt jegens Consumenten slechts voor zover toelaatbaar onder toepasselijk recht.

- 12.2. DOS Medical is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval mede verstaan: storingen of uitvallen van het internet, stroomstoringen, netwerkaanvallen (zoals DDoS aanvallen), binnenlandse onlusten, stremming in het vervoer, staking, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat DOS Medical door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van DOS Medical kan worden gevergd.
- 12.3. Indien een overmachtssituatie langer dan dertig (30) dagen heeft geduurd, dan hebben Partijen het recht om de Overeenkomst per direct schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst op moment van ontbinding reeds gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### **Artikel 13. Klachtenprocedure**

- 13.1. Indien Consument een klacht heeft over een product (conform artikel 9 van de Algemene Voorwaarden) en/of over andere aspecten van de dienstverlening van DOS Medical, dan kan hij bij DOS Medical telefonisch, per e-mail of per post een klacht indienen. Zie de contactgegevens onder aan de Algemene Voorwaarden.
- 13.2. DOS Medical geeft Consument zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vijf (5) dagen na ontvangst van de klacht, een reactie op zijn klacht. Indien het nog niet mogelijk is een inhoudelijke of definitieve reactie te geven, dan zal DOS Medical binnen vijf (5) dagen na de ontvangst van de klacht, de klacht bevestigen en een indicatie geven van de termijn waarbinnen zij verwacht een inhoudelijke of definitieve reactie te geven op de klacht van Consument.
- 13.3. Consument die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf kan ook een klacht indienen via het Europese geschillenbeslechtsplatform, te bereiken via [ec.europa.eu/odr/](https://ec.europa.eu/odr/).

### **Artikel 14. Reviews**

- 14.1. Eenieder die een product via de Webshop heeft gekocht, kan een review achterlaten.
- 14.2. Om misbruik te voorkomen, worden alle reviews door een medewerker van DOS Medical gelezen. Daardoor kan het enkele dagen duren voordat de review zichtbaar is op de Webshop. De aard van de review (positief/negatief) is niet van invloed op het al dan niet publiceren van de review op de Webshop. Schrijf- of typefouten die in de review staan, worden aangepast alvorens de review gepubliceerd wordt.

### **Artikel 15. Persoonsgegevens**

- 15.1. DOS Medical verwerkt de persoonsgegevens van Consument conform de op de Webshop gepubliceerde privacy statement.

### **Artikel 16. Slotbepalingen**

- 16.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar DOS Medical gevestigd is.
- 16.3. Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.



- 16.4. Onder "schriftelijk" wordt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail en fax verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

**Artikel 17. Contactgegevens**

Mocht u na het lezen van deze Algemene Voorwaarden vragen, klachten of opmerkingen hebben, neem dan gerust schriftelijk of per e-mail contact met ons op.

DOS Medical B.V.  
Laan van Westenenk 64  
7336 AZ Apeldoorn

Telefoon: +31 (0)85 773 20 80  
E-mail: [service@dosmedical.nl](mailto:service@dosmedical.nl)

KvK-nummer: 17210689  
Btw-nummer: NL818396362B01