

## ALGEMENE VOORWAARDEN VAN CONSULTATIEBUREAU PLUS

### 1. Definities en interpretatie

1.1. In de Algemene Voorwaarden hebben de gebruikte definities de volgende betekenis:

<b>Aanvullende Overeenkomst:</b>	een overeenkomst waarbij de Gebruiker een (nieuwe) Stippenkaart of een (nieuw) Abonnement verwerft in verband met de Overeenkomst;
<b>Abonnement:</b>	de mogelijkheid om gedurende de termijn genoemd in het betreffende abonnement onbepaald stellen van Vragen tegen betaling van de Vergoeding;
<b>Algemene Voorwaarden:</b>	deze algemene voorwaarden van Consultatie Plus;
<b>Antwoorden:</b>	de door de Zorgprofessional door middel van het Platform aan een Gebruiker gegeven antwoorden, inschattingen, beoordelingen of adviezen naar aanleiding van Vragen op onder andere het gebied van zwangerschap, verloskunde, voeding, jeugdgezondheidszorg, pedagogiek en logopedie;
<b>Artikel:</b>	een artikel in deze Algemene Voorwaarden;
<b>Bedenktermijn:</b>	de termijn waarbinnen de Gebruiker gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht;
<b>Dag:</b>	een kalenderdag;
<b>Diensten:</b>	heeft de betekenis zoals daaraan is gegeven in Artikel 5;
<b>Gebruiker:</b>	de natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Wij een Overeenkomst hebben;
<b>Gegevensdrager:</b>	elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Gebruiker in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
<b>Herroepingsrecht:</b>	de mogelijkheid van de Gebruiker om binnen de Bedenktermijn af te zien van de Overeenkomst;

<b>Overeenkomst:</b>	de met gebruikmaking van één of meer Technieken tot stand gekomen overeenkomst als bedoeld in Artikel 4;
<b>Partijen:</b>	Wij en de Gebruiker;
<b>Platform:</b>	de software onder de naam <i>Consultatiebureau Plus</i> . Deze software is te downloaden als app in de App Store of via Google Play of beschikbaar via <a href="http://www.consultatiebureauplus.nl">www.consultatiebureauplus.nl</a> ;
<b>Strippenkaart:</b>	de mogelijkheid om tegen betaling van de Vergoeding een gelimiteerd aantal Vragen te stellen;
<b>Technieken:</b>	de technische middelen die kunnen worden gebruikt voor het sluiten van een Overeenkomst zonder dat de Gebruiker en Wij gelijktijdig in dezelfde ruimte te hoeven te zijn samengekomen;
<b>Vergoeding:</b>	de door de Gebruiker op grond van een Abonnement of een Strippenkaart verschuldigd bedrag voor de Diensten;
<b>Vragen:</b>	de door de Gebruiker door gebruikmaking van het Platform gestelde vragen of verzoeken op onder andere het gebied van zwangerschap, verloskunde, voeding, jeugdgezondheidszorg, pedagogiek en logopedie;
<b>Wij, Ons of Onze:</b>	CB+ B.V. zoals nader beschreven in Artikel 2; en
<b>Zorgprofessionals:</b>	de (rechts)personen die als zorgprofessional zijn aangesloten op het Platform en die op eigen titel Antwoorden geven aan de Gebruikers.

1.2. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald:

- a) betekent schriftelijk tevens communicatie per e-mail of door middel van het Platform; en
- b) omvatten definities die in het enkelvoud zijn gesteld tevens het meervoud en omgekeerd.

1.3. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Ons niet.

## 2. Over Ons

2.1. Consultatiebureau Plus is een handelsnaam van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid CB+ B.V. (Ons).

2.2. Wij zijn gevestigd aan Dr. van Noortstraat 93, 2266 GT in Leidschendam en op dit adres te bereiken. Ons telefoonnummer is 071 – 820 03 53 en Ons e-mailadres is: [info@consultatiebureauplus.nl](mailto:info@consultatiebureauplus.nl).

- 2.3. Wij staan ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71380167. Ons btw-nummer is NL 85 86 93 422 B01.

### **3. Toepasselijkheid**

- 3.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Ons voor het leveren van Diensten en op elke Overeenkomst die tot stand komt tussen Partijen.
- 3.2. Alvorens de Overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan de Gebruiker ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Gebruiker op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een Gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat deze op verzoek van de Gebruiker langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

### **4. De Overeenkomst**

- 4.1. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Gebruiker van het aanbod voor het leveren van Diensten en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden, onder het voorbehoud van het bepaalde in Artikel 4.4.
- 4.2. Wij bevestigen de Gebruiker telkens onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Ons is bevestigd, heeft de Gebruiker het recht de betreffende Overeenkomst te ontbinden.
- 4.3. Wij zullen de Gebruiker tevens langs elektronische weg op een Gegevensdrager informeren over:
- a) Ons bezoekadres waar de Gebruiker met klachten terecht kan;
  - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Gebruiker van het Herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het Herroepingsrecht;
  - c) de prijs met inbegrip van alle belastingen van de Diensten, de wijze van betaling en uitvoering van de Overeenkomst;
  - d) de vereisten voor opzegging van de Overeenkomst; en
  - e) indien de Gebruiker een Herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
- 4.4. Wij behouden Ons het recht voor om op goede gronden de Overeenkomst niet aan te gaan. In dat geval zullen Wij gemotiveerd een aanvraag weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden verbinden.

### **5. Diensten**

- 5.1. Tegen betaling van de Vergoeding geleiden Wij Vragen door naar Zorgprofessionals, die de Gebruiker daarop van Antwoord voorzien.
- 5.2. Wij streven ernaar Vragen door te geleiden naar Zorgprofessionals die eerder – naar tevredenheid – Antwoord aan de Gebruiker gaven teneinde de opgebouwde kennis ten aanzien van de situatie van de Gebruiker efficiënt te kunnen benutten. Desalniettemin staat het Ons vrij

naar eigen inzicht Vragen door te geleiden naar andere Zorgprofessionals, waarbij onder meer beschikbaarheid en specifieke expertise een rol kunnen spelen.

- 5.3. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de gegeven Antwoorden, noch zijn Wij partij bij een eventuele tot stand gekomen overeenkomst tussen de Gebruiker en de Zorgprofessional. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is uitdrukkelijk uitgesloten. Wij bieden slechts een Platform voor het uitwisselen van Vragen en Antwoorden en verlenen geen medische hulpverlening

## **6. Gebruiker**

- 6.1. De Gebruiker zal in zijn Vragen naar beste weten inlichtingen geven en volledig mogelijk voorzien van de relevante informatie.
- 6.2. De Gebruiker is zich ervan bewust dat:
- 6.2.1. bij de beoordeling van de Vragen en de daarop gegeven Antwoorden, de Zorgprofessional is aangewezen op de door de Gebruiker gegeven inlichtingen en informatie; en
- 6.2.2. de Zorgprofessional – onder meer op grond van de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving – bepaalt wanneer het moment komt dat niet meer kan worden volstaan met het geven van Antwoorden.

## **7. Herroepingsrecht**

### Algemeen

- 7.1. De Gebruiker kan de Overeenkomst gedurende de Bedenktermijn van veertien (14) Dagen na dag waarop de Overeenkomst is gesloten zonder opgave van redenen ontbinden.
- 7.2. De Gebruiker kan gebruik maken van het Herroepingsrecht door middel van het versturen naar een e-mail naar: [info@consultatiebureauplus.nl](mailto:info@consultatiebureauplus.nl). Wij vernemen daarbij graag waarom de Gebruiker gebruik wenst te maken van het Herroepingsrecht, maar de Gebruiker is niet verplicht een opgave van redenen te geven.
- 7.3. Wij zullen de ontvangst van de melding ten aanzien van het inroepen van het Herroepingsrecht spoedig door middel van een ontvangstbevestiging aan de Gebruiker bevestigen.

### Abonnement en Strippenkaart

- 7.4. Indien de Gebruiker herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de Diensten tijdens de Bedenktermijn, is de Gebruiker aan Ons een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Ons is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
- 7.5. De Gebruiker draagt geen kosten voor de uitvoering van Diensten tijdens de Bedenktermijn indien:
- a) Wij de Gebruiker de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of

- b) de Gebruiker niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de Diensten tijdens de Bedenktijd heeft verzocht.

### Strippenkaart

- 7.6. Het Herroepingsrecht van de Gebruiker is uitgesloten indien de Diensten op grond van de Overeenkomst volledig zijn uitgevoerd, mits:
  - a) de uitvoering van de Diensten is begonnen met de uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Gebruiker; en
  - b) de Gebruiker heeft verklaard zijn Herroepingsrecht te verliezen zodra Wij de Overeenkomst volledig hebben uitgevoerd.
- 7.7. Als de Gebruiker gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, worden alle Aanvullende Overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## **8. Gevolgen van uitoefenen Herroepingsrecht**

- 8.1. Met inachtneming van het bepaalde in Artikel 7.4, betalen Wij de betaalde Vergoeding voor de Diensten uiterlijk binnen veertien (14) dagen volgend op de Dag waarop de Gebruiker gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht terug.
- 8.2. Wij gebruiken voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Gebruiker heeft gebruikt, tenzij de Gebruiker instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Gebruiker.
- 8.3. Indien de aanvang van de Diensten binnen de Bedenktijd is begonnen, dan wordt op de terug te betalen vergoeding een evenredig bedrag in mindering gebracht overeenkomstig het bepaalde in Artikel 7.4.

## **9. Betaling**

- 9.1. De Gebruiker is de Vergoeding verschuldigd zoals bepaald in de Overeenkomst. De Vergoeding is inclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen van overheidswege.
- 9.2. Wij zullen de Vergoeding steeds vooraf in rekening brengen en de Gebruiker dient deze meteen te voldoen.
- 9.3. De Gebruiker is aan de Zorgprofessional geen loon verschuldigd.

## **10. Duur en beëindiging**

- 10.1. In het geval van een Abonnement wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur het type Abonnement dat de Gebruiker heeft afgesloten (de **Initiële Termijn**), waarnaar de Overeenkomst (en het Abonnement) – met inachtneming van het bepaalde in Artikel 10.2 – automatisch worden verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) maand.
- 10.2. De Gebruiker heeft na de Initiële Termijn te allen tijde het recht de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) week indien het een Abonnement voor een maand betreft en een opzegtermijn van één (1) maand, in geval het een Abonnement voor langer dan één maand betreft.

- 10.3. De Gebruiker kan de Overeenkomst opzeggen door een e-mail te sturen aan: [info@consultatiebureauplus.nl](mailto:info@consultatiebureauplus.nl). De verklaring tot opzegging van de Overeenkomst kan na de Initiële Termijn op ieder moment worden uitgebracht.
- 10.4. In geval van een Strippenkaart gaat de Gebruiker steeds een nieuwe Overeenkomst aan door een nieuwe Strippenkaart af te nemen. De geldigheidsduur van de kredieten op de Strippenkaart staat vermeld op het Platform. Deze geldigheidsduur zal te allen tijde minstens één (1) jaar na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn. Na deze geldigheidsduur komen de rechten die de Gebruiker op grond van de betreffende Strippenkaart heeft, te vervallen in de zin dat de Gebruiker de betreffende Kredieten niet langer kan inzetten voor het stellen van Vragen.

## **11. Klachtenregeling**

- 11.1. Wij behandelen klachten overeenkomstig de door Ons bekend gemaakte klachtenregeling.
- 11.2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Gebruiker de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk bij Ons worden ingediend.
- 11.3. Wij zullen uiterlijk binnen een termijn van veertien (14) Dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht hierop antwoorden. Als Wij voorzien dat een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, dan zullen Wij uiterlijk binnen de genoemde termijn van veertien (14) dagen aan de Gebruiker een bericht van ontvangst verzenden en een indicatie geven binnen welke termijn de Gebruiker een meer uitvoerig antwoord op de klacht kan verwachten.
- 11.4. De Gebruiker zal Ons in ieder geval vier (4) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling via het ODR platform zoals bedoeld in Artikel 11.5.
- 11.5. De Gebruiker kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie via het ODR platform dat te bereiken is op <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **12. Toepasselijk recht en geschillen**

- 12.1. Op de Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is Nederlands recht van toepassing.