



ALGEMENE VOORWAARDEN van Age Back Co. B.V.

Versie: 23 september 2025

Geregistreerd: Kamer van Koophandel 96017732, Nederland

1. Definities

In deze voorwaarden worden de volgende begrippen met hoofdletters aangeduid, welke de navolgende betekenis hebben:

- **Onderneming:** Age Back Co. B.V., statutair gevestigd in Nederland.
- **Cliënt:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met de Onderneming een overeenkomst aangaat of een offerte aanvraagt.
- **Behandeling:** iedere medische behandeling, therapie, verzorging of andere dienst ("treatment") die via de Onderneming wordt geïnitieerd en feitelijk uitgevoerd in een Kliniek.
- **Kliniek:** de medische instelling waar de Behandeling daadwerkelijk wordt verricht.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Onderneming en Cliënt, betreffende de Behandeling, zoals voortvloeiend uit offerte en acceptatie.
- **Offerte:** schriftelijk of elektronisch door de Onderneming uitgebrachte aanbieding waarin Behandeling, prijs, locatie, voorwaarden en andere relevante gegevens zijn omschreven.

2. Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, Overeenkomsten, behandelingen en verdere rechtsbetrekkingen tussen Onderneming en Cliënt.

2.2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.

2.3. Indien enige bepaling in deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De Onderneming zal dan in goed overleg een vervangende bepaling opstellen die, voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling benadert.

3. Rol, Verantwoordelijkheid & Zorgvuldigheid

3.1. De Onderneming fungeert uitsluitend als bemiddelaar/organisator tussen de Cliënt en de Kliniek; de feitelijke uitvoering van de Behandeling ligt volledig bij de Kliniek, onder haar verantwoordelijkheid, zoals toegestaan volgens het recht van het land waar de Kliniek zich bevindt.

3.2. De Onderneming is niet aansprakelijk voor medische beslissingen, fouten, complicaties of schade voortvloeiend uit de uitvoering van de Behandeling door de Kliniek of haar personeel.

3.3. De Kliniek voldoet aan de in haar land geldende vergunningen, professionele standaarden en regelgeving; de Cliënt draagt zorg voor het inwinnen van informatie over de bevoegdheid en reputatie van de Kliniek.

3.4. De Onderneming zal zorgvuldigheid betrachten bij selectie van Klinieken, maar garandeert geen resultaat, einduitkomst of specifieke medische uitkomst.

4. Offertes & Totstandkoming

4.1. Offertes zijn vrijblijvend tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.

4.2. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Cliënt de offerte schriftelijk of elektronisch accepteert, alle benodigde documenten en informatie (medisch dossier, paspoort e.d.) tijdig heeft verstrekt, en de eerste (aan)betaling door de Onderneming is ontvangen.

4.3. De Onderneming is gerechtigd een Overeenkomst te weigeren zonder opgave van reden, bijvoorbeeld bij vermoeden van misbruik, onvoldoende informatie, of wanneer medische indicaties daartoe aanleiding geven.

4.4. De Onderneming behoudt zich het recht voor een Cliënt op de dag van de Behandeling te weigeren indien blijkt dat de Behandeling medisch niet verantwoord is (bijvoorbeeld op basis van bloedtesten of medische onderzoeken). In een dergelijk geval ontvangt de Cliënt terugbetaling van het reeds betaalde bedrag, onder aftrek van reeds gemaakte en aantoonbare kosten (zoals administratiekosten, reserveringskosten of medische onderzoeken).

5. Prijzen, BTW & Betaling

5.1. Wanneer een Behandeling plaatsvindt buiten Nederland, is op grond van de Wet op de Omzetbelasting 1968 (artikelen 6, 9 en 11) Nederlandse btw niet van toepassing, omdat de plaats van dienst zich buiten Nederland bevindt. Indien in het land van de Kliniek omzetbelasting, btw of een vergelijkbare heffing verschuldigd is, wordt deze doorberekend en opgenomen in de totaalprijs. De prijs die aan de Cliënt wordt gecommuniceerd is altijd inclusief alle toepasselijke belastingen en wordt niet apart gespecificeerd naar btw-bedragen.

5.2. Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur vermelde termijn, zonder aftrek of compensatie.

5.3. De Onderneming behoudt zich het recht voor voorschotten te verlangen, zekerheden te vragen, of betaling voorafgaand aan de Behandeling te eisen.

5.4. Bij niet (tijdig) betalen van facturen is de Cliënt van rechtswege in verzuim, zonder nadere ingebrekestelling. Vanaf de vervaldatum is de Cliënt wettelijke handelsrente (of, indien van toepassing, de wettelijke rente plus een opslag) verschuldigd over het openstaande bedrag.

5.5. Daarnaast is de Cliënt gehouden alle redelijke buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden.

5.6. Opschorting: de Onderneming is gerechtigd uitvoering van haar verplichtingen op te schorten zolang de Cliënt in gebreke is met de nakoming van enige verplichting.

6. Annulering & Wijziging

6.1. Annulering door de Cliënt dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

6.2. Bij annulering kunnen kosten in rekening worden gebracht, zoals administratiekosten, reserveringskosten, reiskosten, accommodatiekosten of niet-restitueerbare kosten bij de Kliniek. De hoogte van de kosten is afhankelijk van het moment van annulering.

6.3. Wijzigingen in datum, omvang of locatie van de Behandeling kunnen onderworpen zijn aan extra kosten of verrekening van reeds gemaakte kosten.

7. Aansprakelijkheid en Beperking

7.1. De aansprakelijkheid van de Onderneming is steeds beperkt tot het bedrag dat de Cliënt in het kader van de betreffende Overeenkomst aan de Onderneming heeft betaald (excl. btw).

7.2. De Onderneming is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gederfde winst, gemiste besparingen, immateriële schade of gevolgschade.

7.3. Zoals bepaald in artikel 3.2 is de Kliniek verantwoordelijk en aansprakelijk voor medische fouten, complicaties of verwondingen.

7.4. De Onderneming is niet aansprakelijk voor vertragingen, reisproblemen, douaneformaliteiten, visumproblemen of andere omstandigheden buiten haar macht.

7.5. De beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid door de Onderneming of haar leidinggevenden.

7.6. Alle klachten en schadeclaims dienen schriftelijk en gemotiveerd bij de Onderneming te worden ingediend binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen één maand na ontdekking (of het moment waarop de schade redelijkerwijs ontdekt had moeten worden). Na die termijn vervallen alle aanspraken.

8. Vrijwaring

8.1. De Cliënt vrijwaart de Onderneming tegen aanspraken van derden, inclusief kosten van verweer, voortvloeiend uit of in verband met de Behandeling of andere diensten, tenzij deze het gevolg zijn van opzet of grove nalatigheid van de Onderneming.

9. Overmacht

9.1. Onder overmacht wordt verstaan: iedere omstandigheid buiten de macht van de Onderneming waardoor nakoming van (onderdelen van) de Overeenkomst redelijkerwijs niet verlangd kan worden. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend: oorlog, gewapende conflicten, internationale spanningen, (dreiging van) terrorisme, politieke instabiliteit, natuurrampen, epidemieën/pandemieën, overheidsmaatregelen, sancties, handelsbeperkingen, beperkingen van transport, stakingen, boycotts, vertragingen bij douane of grenscontroles, en ernstige verstoringen bij derden die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst.

9.2. In geval van overmacht wordt de uitvoering van verplichtingen opgeschort zolang de overmacht voortduurt. Indien de overmacht langer duurt dan **90 dagen**, zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder aansprakelijkheid voor schadevergoeding, behoudens de verplichting tot terugbetaling van datgene wat redelijkerwijs niet meer uitgevoerd kan worden.

10. Communicatie & Privacy

10.1. De Onderneming communiceert primair via e-mail of andere elektronische middelen; de Cliënt dient correcte contactgegevens te verstrekken.

10.2. Indien communicatie via beveiligde kanalen gewenst is, zal de Onderneming dit zoveel mogelijk faciliteren, doch eventuele beperkingen of risico's komen voor rekening van de Cliënt.

10.3. De Onderneming verwerkt persoonsgegevens conform de AVG (GDPR). Details staan in de Privacyverklaring van de Onderneming.

11. Verbintenis met derden

11.1. De Onderneming kan derden inschakelen (zoals klinieken, medisch specialisten, reisorganisaties). Zij is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.

11.2. De Cliënt machtigt de Onderneming om, indien noodzakelijk, namens hem voorwaarden van deze derden te aanvaarden.

12. Klachten en Geschillen

12.1. Alle klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd aan de Onderneming te worden voorgelegd binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen één maand na ontdekking (of het moment waarop de oorzaak redelijkerwijs ontdekt had moeten worden).

12.2. De Onderneming hanteert een interne klachtenprocedure.

12.3. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

12.4. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zwolle, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

13. Slotbepalingen

13.1. Indien enige bepaling ongeldig of onverbindend is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

14. Aanvullende Bepalingen

14.1. **Verzekeringen** - De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van voldoende verzekeringen, waaronder reisverzekering, ziektekostenverzekering en repatriëringsdekking.

14.2. **Visum en verblijf** - De Cliënt is verantwoordelijk voor geldige reisdocumenten, visa, verblijfsvergunningen en verblijfskosten.

14.3. **Risico-overgang** - Alle risico's van reizen, annuleringen, verlies of beschadiging van bagage, en ziekte vóór aanvang van de Behandeling liggen bij de Cliënt.

14.4. **Fotografie en documentatie** - De Kliniek kan beeldmateriaal maken voor medische documentatie en marketingdoeleinden. Toestemming hiervoor wordt geacht te zijn verleend, tenzij de Cliënt vooraf schriftelijk bezwaar maakt. Medische gegevens blijven eigendom van de Kliniek, met inachtneming van privacywetgeving.

14.5. **Taal** - In geval van meerdere taalversies is de Nederlandse tekst leidend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.