

ALGEMENE VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN

MEDSTONE CLINICAL PHARMACY

d.d. 8 februari 2024

De in deze algemene verkoopvoorwaarden met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de hieronder genoemde betekenis:

“Artikel(en)”	Bepaling(en) in deze Voorwaarden;
“Betrokkene(n)”	Natuurlijke perso(o)n(en) ten aanzien van wie Persoonsgegevens worden verwerkt;
“BW”	Burgerlijk Wetboek;
“Cliënt”	De Partij die Orders plaatst en aan wie Medstone Producten verkoopt en/of diensten levert;
“Medstone”	De besloten vennootschap Fresco Farma B.V., handelend onder de naam Medstone Clinical Pharmacy en/of (één van) haar groepsmaatschappijen ex artikel 2:24b BW;
“Derde(n)”	Door of namens een Partij in het kader van de (gedeeltelijke) uitvoering van een Overeenkomst ingeschakelde (rechts)personen anders dan die Partij of Partijen – of hun Personeel – zelf;
“Dienst(en)”	Alle diensten die Medstone of een Derde aan de Cliënt verleent die verband houden met de Overeenkomst;
“Gebruiksaanwijzing”	De door Medstone aan de Cliënt ter beschikking gestelde schriftelijke instructie ten aanzien van het geschikte gebruik van de Producten;
“Geneesmiddel(en)”	Alle door Medstone aangeboden medicijnen;
“Medische Hulpmiddelen”	Alle door Medstone aangeboden goederen bestemd om te worden gebruikt om ziektes op te sporen, te behandelen, te verlichten of te voorkomen;
“Order(s)”	Een door de Cliënt schriftelijk geplaatste bestelling of opdracht voor de koop en/of levering van Producten en/of Diensten;
“Overeenkomst”	Elke overeenkomst, inclusief raamovereenkomsten, Orders en daaruit voortvloeiende overeenkomsten die tussen Medstone en de Cliënt tot stand komt;
“Partij(en)”	Medstone en/of de Cliënt;
“Personeel”	Werknemers van een Partij of van haar groepsmaatschappijen;
“Persoonsgegevens”	Alle informatie over geïdentificeerde of identificeerde natuurlijke personen (i.e. Betrokkenen);
“Privacyverklaring”	De op de website van Medstone Clinical Pharmacy, www.medstone.nl/privacy , te raadplegen verklaring met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens;
“Product(en)”	Alle door Medstone aangeboden Geneesmiddelen en Medische Hulpmiddelen;
“Voorwaarden”	Deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van Medstone;

1 ALGEMEEN

- 1.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Medstone en op iedere tot stand gekomen Overeenkomst en alle overige (rechts)handelingen tussen Medstone en de Cliënt.
- 1.2 Eventueel door de Cliënt gehanteerde algemene voorwaarden, onder welke benaming dan ook, zijn niet van toepassing en worden hierbij uitdrukkelijk door Medstone van de hand gewezen.
- 1.3 In deze Voorwaarden wordt onder schriftelijk tevens per e-mail en communicatie in

- de Medstone Portal verstaan, tenzij anders overeengekomen.
- 1.4 Medstone behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen.
- 1.5 Afwijkingen op deze Voorwaarden gelden alleen indien en voor zover deze uitdrukkelijk door Medstone schriftelijk zijn bevestigd.
- 1.6 De Cliënt garandeert dat de persoon die een geneesmiddelrecept voorschrijft (die vervolgens als Order bij Medstone wordt geplaatst) in het bezit is van een geldige BIG-registratie, en overigens handelt in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving.
- Daarnaast garandeert de Cliënt dat hij een toezichthoudend apotheker heeft aangesteld en dat hij in het bezit is van alle in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke vergunningen.
(De rol van toezichthoudend apotheker kan op verzoek van de Cliënt desgewenst worden uitbesteed aan Medstone.)
- 1.7 De relevante gegevens die betrekking hebben op de identiteit van Medstone zijn als volgt:
- Handelsnaam: Medstone Clinical Pharmacy
 - Kamer van Koophandel nummer: 08177350
 - Vestigings- en bezoekadres: Chroomstraat 4, 1362 JK, Almere
 - E-mail: info@medstone.nl
 - Website: www.medstone.nl

2 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMSTEN

- 2.1 Alle (prijs)aanbiedingen van Medstone zijn vrijblijvend en kunnen door Medstone te allen tijde worden herroepen of gewijzigd.
- 2.2 Een Overeenkomst komt tot stand indien de Cliënt een Order bij Medstone heeft geplaatst en Medstone deze heeft aanvaard.
- 2.3 Het staat Medstone vrij om een Order van de Cliënt te weigeren, indien Medstone redelijkerwijs niet in staat is om de Order binnen een redelijke termijn uit te voeren.

3 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 Een termijn voor de uitvoering van de Overeenkomst door Medstone geldt als een streeftermijn en geldt nimmer als een fatale termijn. Enkele overschrijding van een termijn levert daarom geen verzuim op van Medstone en leidt niet tot enige schadeplichtigheid van Medstone. De Overeenkomst kan behoudens overmacht en slechts voor zover in Artikel 6 nader is omschreven, wegens overschrijding van een termijn niet worden ontbonden, tenzij Medstone de Overeenkomst niet uitvoert binnen een na afloop van een schriftelijk door de Cliënt aangezegde redelijke termijn.
- 3.2 Tot het tijdstip waarop Medstone van de Cliënt de noodzakelijke informatie heeft verkregen om de Producten te kunnen leveren, is Medstone niet gehouden tot levering over te gaan.

4 PRIJZEN

- 4.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn alle prijzen netto in euro, exclusief BTW
- 4.2 Een stijging van wettelijke prijsbepalende factoren, waaronder een stijging van belastingen of andere overheidsheffingen, wordt steeds automatisch worden doorberekend.
- 4.3 Medstone behoudt zich het recht voor om de prijzen die door haar zijn medegedeeld in het geval van vergissingen, waaronder druk- en typefouten, te corrigeren. Medstone is niet aansprakelijk voor enige schade van de Cliënt voortvloeiende uit dergelijke vergissingen of omissies.

5 BETALINGEN

- 5.1 Betalingen worden verricht overeenkomstig de aangegeven wijze van betaling bij het bestelproces van de Producten en/of Diensten.

- 5.2 Medstone is te allen tijde gerechtigd te verlangen dat de Cliënt de Producten en/of de Diensten vooruitbetaalt. Voor zover vooruitbetaling wordt verlangd, is Medstone niet gehouden de Producten en/of de Diensten te leveren tot het tijdstip waarop de betaling door Medstone is ontvangen.
- 5.3 Klachten schorten de betalingstermijn niet op.
- 5.4 Ingeval van niet tijdige betaling, is de Cliënt van rechtswege in verzuim en is hij met ingang van de factuurdatum over het nog openstaande factuurbedrag de wettelijke handelsrente (als bedoeld in artikel 6:119a BW) verschuldigd. Indien de Cliënt niet binnen de overeengekomen termijn betaalt en dus in verzuim is, zijn vanaf dat moment alle bij Medstone op de Cliënt openstaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar.
- 5.5 De Cliënt is gehouden alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten (waaronder kosten van juridische bijstand) te voldoen die Medstone heeft moeten maken in verband met het feit dat de Cliënt in gebreke is gebleven tijdig en behoorlijk zijn verplichtingen na te komen of indien Medstone (gedeeltelijk) in het gelijk wordt gesteld in een gerechtelijke procedure. Dit geldt ook voor zover de gerechtelijke kosten hoger zijn dan het bedrag dat door de rechtbank is toegekend of indien de Cliënt nog gebruik kan maken van een rechtsmiddel tegen de betreffende beslissing. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste het bedrag dat kan worden berekend volgens de meest recente staffel Buitenrechtelijke Incassokosten (BIK).
- 5.6 De Cliënt verleent op eerste verzoek van Medstone zekerheid, al dan niet aanvullend, voor nakoming van zijn (toekomstige) betalingsverplichtingen. Medstone is bevoegd te bepalen welke vorm van zekerheid door de Cliënt verstrekt dient te worden. Indien de Cliënt weigert de verlangde betalingen als bedoeld in Artikel 5.1 te doen en/of (aanvullende) zekerheid ten genoegen van Medstone te verstrekken, is Medstone gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zulks onverminderd haar wettelijke opschortingsrechten.
- 5.7 Betalingen van de Cliënt strekken allereerst in mindering op verschuldigde kosten en rente (in deze volgorde) en vervolgens in mindering op hoofdsommen, waarbij oudere vorderingen voor nieuwe gaan.
- 5.8 De Cliënt is niet bevoegd zijn schuld aan Medstone te verrekenen met een vordering die hij op Medstone heeft, tenzij Medstone zich schriftelijk met een voorgenomen verrekening akkoord heeft verklaard.
- 5.9 Ter zake van geleverde Producten en/of Diensten komt de Cliënt geen recht tot opschorting van zijn betalingsverplichting(en) toe.

6 OVERMACHT

- 6.1 Ingeval van overmacht aan de zijde van Medstone wordt de nakoming van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmachtsperiode, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Indien de overmachtstoestand naar redelijke verwachting langer dan 30 (dertig) kalenderdagen duurt of deze reeds 30 (dertig) kalenderdagen duurt, hebben zowel Medstone als de Cliënt het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat daarbij enig recht op schadevergoeding ontstaat. Onder overmacht aan de zijde van Medstone wordt in ieder geval verstaan omstandigheden met betrekking tot personen, grondstoffen en/of materialen, waarvan Medstone zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient of pleegt te bedienen, of Producten die Medstone dient te leveren, welke van dien aard zijn dat uitvoering van de Overeenkomst daardoor onmogelijk wordt dan wel voor Medstone dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar dat nakoming van de Overeenkomst van Medstone niet meer of niet onmiddellijk kan worden geleverd, zoals maar niet beperkt tot:
- De omstandigheid dat Medstone een prestatie, die van belang is in verband met de door haarzelf te leveren prestatie, niet, niet-tijdig of niet- behoorlijk geleverd krijgt (inclusief het niet langer leverbaar zijn van bepaalde Producten);
 - Uitbraak van ziektes, inclusief maar niet beperkt tot virussen;
 - Stakingen, bedrijfsbezetting, in- en uitvoerbelemmingen, binnen- en

buitenlandse overheidsmaatregelen, waaronder maatregelen van toezichthouders (zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen, de douane, transporttoezichthouders en dergelijke);

- Brand, waterschade, overstroming en extreme weersomstandigheden;
- Oorlog(-gevaar), oproer, molest; en
- Onderbrekingen of storingen in de stroom- en/of telecommunicatievoorzieningen en dergelijke.

6.2 In geval van overmacht aan de zijde van een Partij, stelt deze Partij de wederpartij zo spoedig mogelijk op de hoogte van de situatie van de overmacht. Op verzoek van de wederpartij levert de Partij het bewijs van de gebeurtenis die de overmacht heeft veroorzaakt.

7 OPSCHORTING EN ONTBINDING

7.1 Medstone is bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door een schriftelijke verklaring zonder rechtelijke tussenkomst (en met onmiddellijke ingang) te ontbinden (zonder dat Medstone gehouden is tot enige schadevergoeding) in het geval van:

- Een tekortkoming door de Cliënt in de nakoming van (één van) zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden;
- Verlening van (voorlopige) surseance van betaling aan, faillietverklaring van of een crediteuraanbod door de Cliënt; of
- Intrekking van vergunningen van een der Partijen die voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn.

7.2 Alle vorderingen die Medstone in de in Artikel 7.1 genoemde gevallen op de Cliënt mocht hebben of verkrijgen, zijn terstond en ten volle opeisbaar.

7.3 Een beroep op ontbinding van de Overeenkomst door de Cliënt dient schriftelijk te worden gedaan en de Cliënt dient de grond(en) voor de ontbinding daarin duidelijk aan te geven en voor zover mogelijk aan te vullen met bewijs bij gebreke waarvan Medstone het recht heeft het beroep op ontbinding af te wijzen.

7.4 Behoudens het bepaalde in Artikel 13, mag de Cliënt een geplaatste Order na aanvaarding daarvan door Medstone niet annuleren.

8 AANSPRAKELIJKHEID VOOR SCHADE EN VRIJWARING

8.1 Onverminderd de overige bepalingen van deze Voorwaarden en met name dit artikel 8, aanvaardt Medstone enkel aansprakelijkheid als gevolg van een schending van de in Artikel 12.4 verstrekte garanties. Medstone is nimmer aansprakelijk voor enige schade als gevolg van het niet langer leverbaar zijn van bepaalde Producten.

8.2 Medstone is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Cliënt als gevolg van een (toerekenbaar) tekortschieten van de zijde van Medstone van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en/of de wet dan wel enig ander handelen (direct of indirect) verband houdende met de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot enig handelen dat als onrechtmatig handelen in de zin van artikel 6:162 BW kan worden aangemerkt, tenzij de schade van de Cliënt direct verband houdt met (i) door Medstone verkochte en geleverde Medische Hulpmiddelen, die niet voldoen aan de specificaties, waaraan de Medische Hulpmiddelen op grond van de CE-certificering moeten voldoen en Medstone dit redelijkerwijs op basis van de aan haar verstrekte documentatie had behoren te signaleren conform het bepaalde in Artikel 12.4, (ii) het handelen in strijd met de geldende regelgeving zoals omschreven in Artikel 12.4 aan de zijde van Medstone ten aanzien van Geneesmiddelen of (iii) enig opzettelijk dan wel bewust roekeloos handelen van enkel het leidinggevende personeel van Medstone.

8.3 Indien en voor zover in rechte komt vast te staan dat Medstone aansprakelijk blijkt te zijn voor schade uit welke hoofde dan ook, is deze aansprakelijkheid per schadegeval of gebeurtenis beperkt tot een bedrag gelijk aan de factuurwaarde, exclusief omzetbelasting, van de door Medstone geleverde Producten en/of Diensten waarop

de aansprakelijkheid ziet, behoudens voor zover de daadwerkelijke dekking van de aansprakelijkheidsverzekering van Medstone een verdergaande aansprakelijkheid mogelijk maakt. Een eventuele schadevergoeding is beperkt tot het door de aansprakelijkheidsverzekering van Medstone daadwerkelijk uit te keren bedrag, vermeerderd met het eigen risico. De in dit Artikel 8.3 beschreven beperking van aansprakelijkheid is niet van toepassing in het geval van enig opzettelijk dan wel bewust roekeloos handelen van enkel het leidinggevende personeel van Medstone.

- 8.4 Een reeks van samenhangende schadegevallen of gebeurtenissen geldt als één (1) schadegeval of gebeurtenis.
- 8.5 De Cliënt dient een door hem geconstateerde tekortkoming dan wel de door hem geleden schade onverwijld na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk aan Medstone te melden. Eventuele tekorten of schade moeten daarbij door de Cliënt uiterlijk binnen 24 (vierentwintig) uur na ontvangst van de desbetreffende Producten en/of Diensten schriftelijk aan Medstone worden gemeld, bij gebreke waarvan de Cliënt zich niet op de tekorten of beschadigingen kan beroepen. Een tekortkoming of schade die niet binnen deze termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval verjaren alle rechtsvorderingen van de Cliënt jegens Medstone na verloop van één (1) jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de relevante verplichting uit de Overeenkomst opeisbaar werd of de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond.
- 8.6 De Cliënt vrijwaart Medstone tegen alle vorderingen uit welke hoofde dan ook van derden die verband houden met de door Medstone aan de Cliënt geleverde Producten en/of Diensten, behoudens voor zover de Cliënt aantoont dat een vordering van een derde op geen enkele wijze verband houdt met enige omstandigheid die in de risicosfeer van de Cliënt ligt.
- 8.7 Los van de eigen verplichting tot nakoming van de Cliënt, draagt de Cliënt zorg voor een adequate verzekering – en houdt deze verzekering te allen tijde in stand – om de in de Artikelen 8.6, 14.7 en 15.2 bedoelde vrijwaringsverplichtingen van de Cliënt jegens Medstone volledig te kunnen nakomen. De Cliënt geeft Medstone op eerste verzoek inzicht in zijn verzekeringspolissen. Wanneer de desbetreffende verzekering wordt geroyeerd of de dekking niet (meer) toereikend is, stelt de Cliënt Medstone daarvan onverwijld op de hoogte.

9 VERPAKKING PRODUCTEN

- 9.1 Voor zover de Producten worden verpakt, wordt de wijze van verpakken door Medstone bepaald, waarbij Medstone, voor zover van toepassing, de specifieke verpakkingsvereisten ingevolge dwingende wet- en regelgeving daaromtrent in acht neemt.

10 LEVERING EN OVERGANG RISICO

- 10.1 Transport en levering van de Producten vinden plaats onder verantwoordelijkheid en voor risico van Medstone, ende bijbehorende kosten zijn voor rekening van de Cliënt, tenzij anders overeengekomen tussen Partijen.
- 10.2 Wat betreft het aantal te leveren Producten, is het door Medstone geregistreerde aantal bindend. De Producten worden geleverd op basis van de gegevens zoals deze bij het plaatsen van de Order door de Cliënt zijn verstrekt. De Cliënt staat ervoor in dat deze gegevens, zoals zijn naam, adres, contactpersoon en dergelijke juist zijn. In geval van een wijziging in deze gegevens informeert de Cliënt Medstone daarvan onverwijld schriftelijk.
- 10.3 Ingeval de Cliënt de Producten die conform de Overeenkomst ter aflevering worden aangeboden om welke reden dan ook niet (tijdig) afneemt, komen alle door Medstone in verband daarmee gemaakte redelijke kosten, waaronder eventuele kosten van transport, bewaring en opslag voor rekening van de Cliënt.
- 10.4 Medstone heeft het recht de Overeenkomst in gedeelten uit te voeren, in de zin dat Medstone de Producten aan de Cliënt levert naar de mate waarin de Producten voorradig zijn. Producten die niet voorradig zijn en waarvoor op voorhand is betaald, worden, indien van toepassing, terugbetaald.

11 EIGENDOMSVOORBEHOUD

- 11.1 Alle door Medstone in het kader van de Overeenkomst geleverde Producten blijven eigendom van Medstone totdat de Cliënt volledig aan zijn betalingsverplichtingen jegens Medstone heeft voldaan.
- 11.2 Door Medstone geleverde Producten, die ingevolge Artikel 11.1 onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen door de Cliënt slechts worden doorverkocht in het kader van de normale uitoefening van het bedrijf van de Cliënt.
- 11.3 De Cliënt is verplicht de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten zorgvuldig, gescheiden van andere producten en als herkenbaar eigendom van Medstone te bewaren. De Cliënt verplicht zich jegens Medstone de Producten te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand- en waterschade en diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek van Medstone ter inzage te geven.
- 11.4 Voor het geval Medstone de in dit Artikel 11 aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Cliënt hierbij bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Medstone en door Medstone aan te wijzen Derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Medstone zich bevinden en die Producten terug te nemen.

12 KLACHTEN EN GARANTIE PRODUCTEN

- 12.1 Afbeeldingen, beschrijvingen, ontwerpen, catalogi, reclamemateriaal en aanbiedingen binden Medstone niet. Alle opgaven door Medstone van getallen, maten, gewichten of andere aanduidingen worden met zoveel mogelijk zorg gedaan. Medstone kan er echter niet voor instaan dat zich geen afwijkingen voordoen.
- 12.2 De Cliënt is verplicht de Producten (inclusief verpakkingen) onverwijld te controleren nadat deze tot zijn beschikking zijn gesteld. Eventuele tekorten of beschadigingen van de Producten, waaronder maar niet beperkt tot verbroken zegels en ontbrekende of gebrekkige veiligheidskenmerken, die bij deze controle zijn geconstateerd, worden door de Cliënt binnen 24 (vierentwintig) uur na ontvangst van de desbetreffende Producten zowel schriftelijk per e-mail als telefonisch aan Medstone gemeld, bij gebreke waarvan de Cliënt zich niet op de tekorten of beschadigingen kan beroepen.
- 12.3 Een melding als bedoeld in dit Artikel 12 dient een duidelijke en nauwkeurige omschrijving te geven van de tekortkoming waarop de Cliënt zich beroept, waarbij de melding in ieder geval moet zijn voorzien van een omschrijving van de aard van het gebrek, foto's van het gebrek en de mogelijke oorzaak van het gebrek. De schriftelijke melding dient aan Medstone kenbaar te worden gemaakt via het e-mailadres customerservice@medstone.nl. Het indienen van een dergelijke melding ontslaat de Cliënt niet van zijn betalingsverplichting.
- 12.4 Medstone controleert op basis van de aan haar verstrekte documentatie dat de Producten die worden gekwalificeerd als Medische Hulpmiddelen voldoen aan de specificaties conform de vereiste CE-certificering. Garantie ten aanzien van Medische Hulpmiddelen is beperkt tot de garantie die de producent daarvan biedt. Ten aanzien van de Producten die worden gekwalificeerd als Geneesmiddelen, garandeert Medstone te handelen in overeenstemming met de Richtlijn 2011/62/EU (*Falsified Medicines Directive*) voor zover de betreffende regelgeving van toepassing is. Overige garanties ten aanzien van de Producten, waaronder maar niet beperkt tot de kwaliteit, conformiteit en/of beoogde werking van de Geneesmiddelen, worden door Medstone niet verstrekt. De relevante bepaling uit boek 7 titel 1 BW zijn voor zover niet dwingendrechtelijk van aard niet van toepassing.
- 12.5 Op de door Medstone verstrekte garantie kan geen beroep worden gedaan indien:
- Tekorten of beschadigingen aan de Producten zijn ontstaan als gevolg van een ander gebruik dan het gebruik dat onder normale omstandigheden te verwachten is, waaronder maar niet beperkt tot het niet correct vervoeren, opslaan en bewaren en/of geheel of gedeeltelijk veroorzaakt is door externe oorzaken zoals bliksem, water-, brandschade en dergelijke;
 - Tekorten of beschadigingen direct of indirect het gevolg zijn van te verwachten slijtage in relatie tot het daadwerkelijke gebruik;

- Tekorten of beschadigingen direct of indirect het gevolg zijn van handelen of nalaten van de Cliënt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tekorten en beschadigingen die het gevolg zijn van het feit dat de Cliënt de Producten niet in overeenstemming met de Gebruiksaanwijzing gebruikt; of
 - De Cliënt de Producten heeft (doen laten) bewerken of repareren door derden zonder dat Medstone hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- 12.6 Indien een melding als bedoeld in Artikel 12.2 naar het oordeel van Medstone gerechtvaardigd is, gaat Medstone naar haar keuze over tot:
 - Vervanging van de Producten;
 - Creditering van de vergoeding die de Cliënt voor de Producten heeft betaald; of
 - Verstrekking aan de Cliënt van een financiële vergoeding die Medstone gezien de aard en omvang van de klacht en alle bijkomende omstandigheden redelijk acht.
- 12.7 Rechtsvorderingen met betrekking tot klachten en meldingen als bedoeld in dit Artikel 12 van de Cliënt is, dienen te worden ingesteld binnen een (1) jaar nadat de Cliënt Medstone conform dit Artikel 12 van de klacht in kennis heeft gesteld. Laat de Cliënt dit na dan vervalt zijn recht op het instellen van een dergelijke rechtsvordering.

13 RETOURNERINGEN

- 13.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 12, is het voor Cliënt enkel geoorloofd om door Medstone geleverde Geneesmiddelen te retourneren indien aan elk van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - De te retourneren Geneesmiddelen zijn vooraf, en uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na levering van de Producten aangemeld via het e-mailadres customerservice@medstone.nl;
 - Medstone heeft voorafgaande expliciete schriftelijk toestemming tot retournering van de Geneesmiddelen verleend;
 - De te retourneren Geneesmiddelen zijn binnen zes (6) kalenderdagen na levering van de Geneesmiddelen bij de Client retour geleverd aan Medstone, zodat Medstone de in het nationale verificatiesysteem (NMVS) afgemelde Geneesmiddelen binnen maximaal tien (10) kalenderdagen opnieuw kan aanmelden;
 - De retourzending wordt vanuit Medstone geregeld (Cliënt is niet gerechtigd de Geneesmiddelen zelf te retourneren aan Medstone) en de transportkosten zijn voor rekening van de Cliënt;
 - De Geneesmiddelen zijn in een originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking en onder de juiste (bewaar)condities opgeslagen en terdege verpakt aan de vervoerder aangeboden met aanduiding en schriftelijk bewijs van de bewaar-/vervoerscondities; en
 - De Geneesmiddelen hebben tussen het moment van ontvangst en de retourzending de locatie van de Cliënt niet verlaten.
- 13.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 12 is het voor Cliënt enkel geoorloofd om door Medstone geleverde Medische Hulpmiddelen te retourneren indien aan elk van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - De te retourneren Medische Hulpmiddelen zijn vooraf, en uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na levering van de Medische Hulpmiddelen aangemeld via het e-mailadres customerservice@medstone.nl;
 - De Medische Hulpmiddelen zijn binnen zes (6) kalenderdagen na levering van de Medische Hulpmiddelen bij de Client retour geleverd aan Medstone;
 - De retourzending is door de Client in samenspraak met Medstone geregeld, waarbij de transportkosten voor rekening van de Client zijn;
 - De Medische Hulpmiddelen zijn in een originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking en onder de juiste (bewaar)condities en opgeslagen en terdege verpakt aan Medstone aangeboden; en
 - De Medische Hulpmiddelen hebben tussen het moment van ontvangst en de retourzending de locatie van de Cliënt niet verlaten.

- 13.3 Het indienen van een retour ontheft de Cliënt niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Medstone.
- 13.4 Medstone bevestigt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van conform artikel 13.1 respectievelijk artikel 13.2 geretourneerde Geneesmiddelen of Medische Hulpmiddelen de ontvangst daarvan aan de Cliënt, waarna Medstone tot creditering overgaat. Geneesmiddelen of Medische Hulpmiddelen die niet conform artikel 13.1 respectievelijk artikel 13.2 zijn geretourneerd, worden door Medstone niet gecrediteerd en worden vernietigd.
- 13.5 Indien de Cliënt vragen heeft over te retourneren Geneesmiddelen of Medische Hulpmiddelen, kan contact worden opgenomen met de customer service afdeling van Medstone via (+31)367410350 of het e-mailadres customerservice@medstone.nl.
- 14 TERUGROEPACTIES
- 14.1 Medstone is gerechtigd een terugroepactie te initiëren indien de geleverde Producten niet aan de gestelde eisen voldoen.
- 14.2 Indien Medstone een terugroepactie initieert, volgt de Cliënt te allen tijde en onmiddellijk de instructies van Medstone met betrekking tot het terugroepen van Producten op. Het is de Cliënt niet toegestaan om verklaringen af te leggen met betrekking tot de mogelijke gebreken, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Medstone.
- 14.3 Na het ontdekken van een gebrek in de Producten is de Cliënt verplicht om alles te doen wat in zijn vermogen ligt om schade te voorkomen of, indien niet mogelijk, te beperken, inclusief, indien relevant, het terugroepen van de Producten in het geval dat de Cliënt de Producten in het kader van wederverkoop heeft doorverkocht.
- 14.4 Zodra de Cliënt voornemens is de Producten terug te roepen, stelt de Cliënt Medstone hiervan onverwijld zowel schriftelijk als telefonisch op de hoogte. Medstone verleent de medewerking, die redelijkerwijs van Medstone mag worden verwacht, aan de terugroepactie van de Cliënt.
- 14.5 Indien de geleverde Producten niet aan de gestelde eisen voldoen en Medstone dan wel een fabrikant als gevolg hiervan een terugroepactie heeft geïnitieerd, gaat Medstone ten aanzien van de teruggeroepen en terug geleverde Producten naar haar keuze over tot:
- Vervanging van de Producten;
 - Creditering van de vergoeding die de Cliënt voor de Producten heeft betaald; of
 - Verstrekking aan de Cliënt van een financiële vergoeding die Medstone gezien de aard en omvang van de klacht en alle bijkomende omstandigheden redelijk acht.
- 14.6 Medstone is niet aansprakelijk voor kosten, verliezen, gederfde winst en overige schade, met inbegrip van boetes, van de Cliënt in geval van een terugroepactie van de Producten, voor zover de schade wordt veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van de Cliënt. Onder een toerekenbare tekortkoming wordt in ieder geval verstaan het niet opvolgen van een door Medstone gegeven instructies met betrekking tot de terugroeping van het Product.
- 14.7 De Cliënt vrijwaart Medstone voor alle directe kosten, verliezen en schade, inclusief boetes opgelegd door (lokale) overheden, aan de zijde van Medstone die direct of indirect het gevolg zijn van het niet opvolgen door de Cliënt van een van bovengenoemde instructies of die anderszins het gevolg zijn van het niet nakomen door de Cliënt van enige (wettelijke) verplichting met betrekking tot het terugroepen van de Producten.
- 15 (OVERHEIDS)VOORSCHRIFTEN
- 15.1 De Cliënt is verplicht zich ter zake de door Medstone geleverde Producten alle geldende gebruiks- veiligheids- en (overheids-)voorschriften in acht te nemen. Alle boetes, schade, en/of overige consequenties voortvloeiende uit het niet door de Cliënt in acht nemen van dergelijke voorschriften komen voor rekening van de Cliënt.

15.2 De Cliënt vrijwaart Medstone tegen alle aanspraken van derden, overheidsinstanties daaronder begrepen, die het gevolg zijn van schending door de Cliënt van zijn verplichtingen als bedoeld in Artikel 15.1.

15.3 Indien op grond van (overheids-)voorschriften en/of op grond van voorschriften van andere daartoe bevoegde instanties bij aanvang van de Overeenkomst of op een later tijdstip aan een Product wijzigingen nodig zijn in verband met de bestemming die de Cliënt aan een Product wil geven of heeft gegeven, zijn de kosten die daarmee verband houden voor rekening van de Cliënt.

16 GEHEIMHOUDING

16.1 Partijen behandelen informatie die zij voorafgaand, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken met betrekking tot de Overeenkomsten vertrouwelijk wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld is.

16.2 Een Partij maakt vertrouwelijke informatie slechts aan haar Personeel en, in voorkomend geval, door haar ingeschakelde Derden die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, bekend en alleen voor zover kennis van deze informatie strikt noodzakelijk is. Partijen komen met hun Personeel en door hen ingeschakelde Derden overeen de vertrouwelijke informatie geheim te houden.

16.3 Medstone kan vertrouwelijke informatie over de Cliënt aan haar groepsmaatschappijen verstrekken, mits Medstone van deze groepsmaatschappijen eveneens verlangt dat zij de informatie geheimhouden.

16.4 Het is de Cliënt niet toegestaan in publicaties, advertenties of op enige andere wijze de naam van Medstone te gebruiken, tenzij Medstone hiervoor vooraf schriftelijke toestemming heeft verleend.

17 PRIVACY

17.1 De Cliënt erkent kennis te hebben genomen van de Privacyverklaring, www.medstone.nl/privacy, en de daarin beschreven verwerking van de Persoonsgegevens door Medstone.

17.2 Medstone verwerkt Persoonsgegevens van haar Cliënten voor de doeleinden die staan omschreven in de Privacyverklaring, met inbegrip van gegevens over de activiteiten van Cliënten op de website van Medstone zoals, bezochte pagina's, het e-mailadres van de Cliënt en alle informatie die de Cliënt vrijwillig verstrekt tijdens de registratie op de website van Medstone.

17.3 De Persoonsgegevens worden door Medstone niet gedeeld met derden, anders dan voor doeleinden zoals omschreven in de Privacyverklaring en worden slechts gebruikt voor het tot stand brengen en uitvoeren van de Overeenkomst en een veilige en snelle afhandeling van geplaatste Orders.

17.4 Onverminderd overige rechten op grond van toepasselijke wetgeving is de Cliënt gerechtigd de Persoonsgegevens die Medstone van hem/haar heeft verzameld desgewenst in te zien en te (laten) corrigeren. De Cliënt heeft het recht Medstone te verzoeken de daarvoor in aanmerking komende gegevens af te schermen, te verbeteren of te verwijderen. Medstone deelt uiterlijk binnen vier (4) weken mee welke Persoonsgegevens Medstone verwerkt en of Medstone aan het verzoek tot verwijdering, afscherming of verbetering kan voldoen.

18 CONTRACTSOVERNEMING

18.1 De Cliënt verleent Medstone hierbij bij voorbaat toestemming om de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen bij wege van contractoverneming als bedoeld in artikel 6:159 BW en/of de uitvoering van de verplichtingen die voor Medstone uit de Overeenkomst voortvloeien geheel of gedeeltelijk aan (een) derde(n) over te dragen.

18.2 Het is de Cliënt niet toegestaan de rechten en verplichtingen en/of de uitvoering van zijn verplichtingen die voor hem uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden

voortvloeien geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Medstone.

19 ONGELDIGHEID VAN ÉÉN OF MEER BEPALINGEN

- 19.1 De ongeldigheid van een bepaling uit de Overeenkomst en/of uit deze Voorwaarden heeft geen gevolgen voor de geldigheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst en deze Voorwaarden.
- 19.2 Wanneer één of meer bepalingen uit de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden ongeldig, of onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar, mocht zijn, geldt tussen Partijen een bepaling die alle omstandigheden in aanmerking genomen aanvaardbaar is.
- 19.3 Indien Medstone gedurende korte of langere tijd afwijkingen van deze Voorwaarden heeft toegestaan, laat dit het recht van Medstone onverlet om onmiddellijke en strikte naleving van deze Voorwaarden te eisen. De Cliënt kan geen rechten ontleen aan het feit dat Medstone de Voorwaarden flexibel heeft toegepast.

20 RECHTS- EN FORUMKEUZE

- 20.1 De rechtsverhouding tussen Medstone en de Cliënt wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht, zulks met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.
- 20.2 Alle geschillen tussen de Cliënt en Medstone worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam. Indien Medstone als eisende partij optreedt, is zij echter gerechtigd het geschil in afwijking van het voorgaande aanhangig te maken bij de rechter van de woon- of vestigingsplaats van de Cliënt.