

# Algemene voorwaarden

Cosifarma BV en HEALTHPLUZ · versie 2.1 · in werking sinds 15 oktober 2026

Duidelijke afspraken maken goede samenwerking. Hier lees je hoe Cosifarma BV en HEALTHPLUZ werken, wat je van ons mag verwachten en wat we van jou vragen.

Versie 2.1, in werking sinds 15 oktober 2026. Deze versie vervangt alle eerdere versies, waaronder versie 2.0 van 6 augustus 2026.

## In het kort

**Preventie, geen geneeskunde.** We begeleiden je leefstijl en gezondheid. Een diagnose of behandeling krijg je bij je arts of een andere bevoegde zorgverlener.

**Afspraak verzetten.** Gratis tot 24 uur vooraf. Later annuleren kost 50 %. Niet komen zonder verwittigen kost 100 %.

**Wettelijk gekaderd.** Belgisch recht is van toepassing. Bij een geschil zoeken we eerst samen naar een oplossing.

Deze samenvatting helpt bij het lezen. Bij verschil gelden de artikels hieronder.

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### 1. Identiteit van de onderneming

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten die worden aangeboden door Cosifarma BV, een besloten vennootschap naar Belgisch recht.

**Maatschappelijke zetel:** Statiestraat 131, 2070 Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht, België.

**Exploitatieadres HEALTHPLUZ:** Statiestraat 135, 2070 Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht, België.

Ondernemingsnummer: 0898.370.052 · btw-nummer: BE 0898.370.052 · RPR Gent, afdeling Dendermonde. E-mail: [info@cosifarma.be](mailto:info@cosifarma.be). Websites: [www.cosifarma.be](http://www.cosifarma.be) en [www.healthpluz.be](http://www.healthpluz.be).

Cosifarma BV organiseert haar activiteiten onder verschillende handelsnamen en concepten, waaronder HEALTHPLUZ. HEALTHPLUZ vormt geen afzonderlijke rechtspersoon, maar is een handelsnaam en dienstverlening van Cosifarma BV.

Iedere overeenkomst, bestelling, reservatie, offerte, factuur of andere rechtsverhouding waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, wordt uitsluitend aangegaan met Cosifarma BV, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders werd overeengekomen.

### 2. Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Cosifarma BV.** De besloten vennootschap naar Belgisch recht met ondernemingsnummer BE 0898.370.052, die alle diensten, producten en activiteiten aanbiedt waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

**HEALTHPLUZ.** De handelsnaam, merknaam en dienstverlening waaronder Cosifarma BV preventieve gezondheids-, leefstijl-, welzijns- en educatieve activiteiten organiseert. HEALTHPLUZ bezit geen afzonderlijke rechtspersoonlijkheid.

**Klant.** Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de diensten, producten of activiteiten van Cosifarma BV, ongeacht of dit als consument of als onderneming gebeurt.

**Consument.** Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen, overeenkomstig Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht.

**Onderneming.** Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in het kader van een beroeps- of bedrijfsactiviteit.

**Diensten.** Alle door Cosifarma BV georganiseerde of aangeboden activiteiten, waaronder onder meer leefstijlbegeleiding, preventieve consultaties, screenings, metingen, workshops, opleidingen, infosessies, verhuur van praktijk- en consultatieruimtes, digitale dienstverlening en alle toekomstige activiteiten die hiermee verband houden.

**Producten.** Alle fysieke of digitale goederen die door Cosifarma BV worden verkocht of verdeeld, zowel via de fysieke locatie als via de webshop of andere verkoopkanalen.

**Digitale producten.** Alle digitale documenten, rapporten, downloads, opleidingen, cursussen, video's, e-books, templates, online programma's en andere digitale inhoud die door Cosifarma BV wordt ontwikkeld of aangeboden.

**Leefstijlrapport.** Iedere schriftelijke of digitale rapportering, waaronder onder meer het HEALTHPLUZ Leefstijlkompas, persoonlijke leefstijlrapporten, analyses, screeningsverslagen en andere rapporteringen die door of namens Cosifarma BV worden opgesteld.

**Website.** Alle websites, webshops en digitale platformen beheerd door of namens Cosifarma BV, waaronder onder meer [www.cosifarma.be](http://www.cosifarma.be) en [www.healthpluz.be](http://www.healthpluz.be), alsook eventuele toekomstige websites of digitale platformen.

**Overeenkomst.** Iedere overeenkomst, reservatie, bestelling, inschrijving, offerte, aankoop, factuur of andere rechtsverhouding tussen Cosifarma BV en de klant waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

**Schriftelijk.** Iedere communicatie via brief, e-mail of een andere duurzame elektronische drager die de inhoud blijvend toegankelijk maakt.

**Overmacht.** Elke onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis buiten de redelijke controle van Cosifarma BV waardoor de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk of definitief onmogelijk wordt.

**Zelfstandige zorgverlener.** Iedere arts, apotheker, kinesitherapeut, verpleegkundige, psycholoog, diëtist, leefstijlcoach of andere professionele dienstverlener die zelfstandig of via een eigen onderneming activiteiten uitvoert binnen HEALTHPLUZ. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, handelen deze zorgverleners steeds in eigen naam, onder eigen beroepsverantwoordelijkheid, eigen verzekering en overeenkomstig de op hen toepasselijke wet- en regelgeving.

### 3. Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere rechtsverhouding tussen Cosifarma BV en de klant, ongeacht of deze tot stand komt via een fysieke locatie, een website, een webshop, een digitaal platform, e-mail, telefoon, sociale media of enig ander communicatiemiddel.

Deze voorwaarden zijn onder meer van toepassing op:

- offertes en prijsvoorstellen;

- reservaties en afspraken;
- leefstijlbegeleiding;
- preventieve gezondheids- en leefstijlmetingen;
- rapportering en adviesverlening;
- workshops en opleidingen;
- verhuur van praktijkruimtes;
- verkoop van producten;
- webshopbestellingen;
- digitale producten;
- facturen en betalingsverplichtingen;
- overige diensten aangeboden door Cosifarma BV.

Door een overeenkomst aan te gaan, een reservatie te maken, een bestelling te plaatsen, een factuur te aanvaarden of gebruik te maken van de diensten van Cosifarma BV, bevestigt de klant kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en deze integraal te aanvaarden.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien zij vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk door Cosifarma BV werden bevestigd.

De eventuele toepassing van algemene of bijzondere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Cosifarma BV deze vooraf schriftelijk heeft aanvaard.

#### **4. Aard van de dienstverlening**

Cosifarma BV biedt onder haar eigen naam en onder de handelsnaam HEALTHPLUZ onder meer preventieve gezondheids-, leefstijl-, educatieve en ondersteunende dienstverlening aan natuurlijke personen, ondernemingen en organisaties.

De dienstverlening kan onder meer bestaan uit:

- leefstijlbegeleiding;
- preventieve consultaties;
- gezondheidsmetingen en screenings;
- analyse en interpretatie van gezondheids- en leefstijlgegevens;
- leefstijlrapporten en persoonlijke actieplannen;
- workshops, opleidingen en infosessies;
- verkoop van producten;
- digitale producten en online opleidingen;
- verhuur van praktijk- en consultatieruimtes;
- multidisciplinaire samenwerking met zelfstandige zorgverleners;
- alle toekomstige activiteiten die aansluiten bij de maatschappelijke doelstellingen van Cosifarma BV.

De door Cosifarma BV verstrekte dienstverlening betreft, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke afwijking, steeds een middelenverbintenis en nooit een resultaatsverbintenis.

Cosifarma BV verbindt zich ertoe haar dienstverlening uit te voeren volgens de zorgvuldigheid, deskundigheid en professionele normen die redelijkerwijze van een onderneming in haar sector mogen worden verwacht.

Individuele resultaten kunnen verschillen en zijn onder meer afhankelijk van de persoonlijke gezondheidstoestand, motivatie, therapietrouw, levensstijl, externe omstandigheden en factoren waarop Cosifarma BV geen invloed heeft. Cosifarma BV garandeert dan ook geen specifiek gezondheids-, leefstijl- of welzijnsresultaat.

## 5. Preventieve dienstverlening en geen medische zorg

De dienstverlening van Cosifarma BV en HEALTHPLUZ is uitsluitend gericht op preventie, leefstijl, gezondheidspromotie, educatie, ondersteuning en het bevorderen van de eigen regie van de klant.

**Belangrijke medische informatie.** Cosifarma BV verricht zelf geen geneeskundige handelingen zoals bedoeld in de toepasselijke Belgische wetgeving en verstrekt geen medische diagnoses, medische behandelingen, medische voorschriften of spoedeisende medische hulp. Deze bepaling doet geen afbreuk aan prestaties die binnen HEALTHPLUZ worden verricht door zelfstandige of andere wettelijk bevoegde zorgverleners, die handelen binnen hun eigen beroepsbevoegdheid en verantwoordelijkheid.

Alle verstrekte informatie, metingen, analyses, rapporten, aanbevelingen, leefstijladviezen en educatieve documenten zijn bedoeld als ondersteuning van een gezonde leefstijl en mogen nooit worden beschouwd als een vervanging van een medisch onderzoek, een diagnose, een behandeling of een persoonlijk advies van een arts of andere bevoegde zorgverlener.

De klant blijft verantwoordelijk voor het opvolgen van de verstrekte adviezen en voor het tijdig raadplegen van een arts of andere bevoegde zorgverlener bij medische klachten, verontrustende symptomen of twijfel.

Indien tijdens een consultatie, meting of begeleiding aanwijzingen worden vastgesteld die kunnen wijzen op een mogelijk gezondheidsprobleem, zal Cosifarma BV de klant adviseren contact op te nemen met de behandelende arts of een andere bevoegde zorgverlener. Cosifarma BV stelt zelf geen diagnose en start geen medische behandeling.

Cosifarma BV streeft uitdrukkelijk naar een constructieve multidisciplinaire samenwerking met artsen, apothekers, kinesitherapeuten, verpleegkundigen, psychologen, diëtisten en andere erkende zorgverleners, met respect voor ieders wettelijke bevoegdheden en professionele verantwoordelijkheid.

Deze algemene voorwaarden beperken op geen enkele wijze de wettelijke rechten van de klant of de professionele verantwoordelijkheden van erkende zorgverleners.

Cosifarma BV vertrekt vanuit het principe dat duurzame gezondheidszorg het best tot stand komt door een actieve samenwerking tussen de klant, zijn omgeving en de betrokken zorgverleners. De dienstverlening heeft als doel de klant te informeren, te motiveren en te ondersteunen bij het maken van onderbouwde keuzes inzake leefstijl en gezondheid, zonder daarbij de professionele autonomie van andere zorgverleners te vervangen of te beperken.

## 6. Reservaties, inschrijvingen en totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst tussen de klant en Cosifarma BV komt tot stand zodra Cosifarma BV de reservatie, bestelling, inschrijving of afspraak bevestigt, dan wel zodra de overeenkomst via een geautomatiseerd online bestelsysteem definitief tot stand komt overeenkomstig de voorziene bestelprocedure.

Reservaties kunnen onder meer gebeuren:

- via de website;
- via de webshop;
- via een online boekingsysteem;
- telefonisch;
- per e-mail;
- via sociale media;

- ter plaatse;
- via een door Cosifarma BV aangeboden digitaal platform.

Cosifarma BV behoudt zich het recht voor een aanvraag, reservatie of bestelling te weigeren, te verplaatsen of te annuleren indien:

- de gevraagde dienstverlening niet beschikbaar is;
- er sprake is van overmacht;
- onjuiste of onvolledige gegevens werden verstrekt;
- de klant eerdere contractuele verplichtingen niet is nagekomen;
- misbruik, fraude of oneigenlijk gebruik wordt vastgesteld of redelijkerwijze vermoed.

Cosifarma BV behoudt zich eveneens het recht voor een bestelling of reservatie te weigeren indien dit redelijkerwijze noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of om misbruik van haar dienstverlening te voorkomen.

Kennelijke schrijffouten, prijsfouten, technische storingen of evidente vergissingen in publicaties, offertes, websites of webshops verbinden Cosifarma BV niet en kunnen steeds worden gecorrigeerd zonder dat hierdoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte persoonsgegevens, facturatiegegevens en overige informatie die noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van de overeenkomst.

## **7. Annulatie, verplaatsing en no-show**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, gelden onderstaande annulatievoorwaarden voor alle afspraken, consultaties, leefstijlbegeleidingen, metingen, workshops en andere diensten van Cosifarma BV.

De klant kan een afspraak kosteloos annuleren of verplaatsen tot 24 uur vóór het afgesproken tijdstip.

Bij annulatie minder dan 24 uur vóór de afspraak is Cosifarma BV gerechtigd 50 % van de overeengekomen prijs aan te rekenen als forfaitaire schadevergoeding.

Wanneer de klant zonder voorafgaande verwittiging niet verschijnt op de afspraak (no-show) of dermate laattijdig aanwezig is dat een kwalitatieve uitvoering redelijkerwijze niet meer mogelijk is, is Cosifarma BV gerechtigd 100 % van de overeengekomen prijs aan te rekenen.

Cosifarma BV behoudt zich eveneens het recht voor een afspraak te verplaatsen of te annuleren wegens overmacht, ziekte, organisatorische omstandigheden of andere onvoorzienbare situaties. In voorkomend geval zal, voor zover redelijkerwijze mogelijk, een nieuwe afspraak worden voorgesteld zonder dat hierdoor enig recht op bijkomende schadevergoeding ontstaat.

Indien Cosifarma BV zelf een afspraak annuleert en geen passend alternatief kan aanbieden, worden reeds betaalde bedragen voor de betrokken dienstverlening terugbetaald, behoudens in geval van overmacht.

## **Hoofdstuk 2. Prijzen, betalingen en facturatie**

### **8. Prijzen**

Alle prijzen worden uitgedrukt in euro (€). Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de prijzen:

- inclusief btw voor consumenten indien wettelijk van toepassing;
- voor prijzen die uitsluitend aan ondernemingen worden gecommuniceerd, kan de btw afzonderlijk worden vermeld indien dit duidelijk wordt aangegeven.

De op het ogenblik van de bestelling of reservatie geldende prijs is van toepassing.

Cosifarma BV behoudt zich het recht voor haar prijzen op elk ogenblik aan te passen. Prijswijzigingen hebben geen invloed op reeds bevestigde overeenkomsten, behoudens indien deze het gevolg zijn van wijzigingen in belastingen, wettelijke heffingen of andere overheidsmaatregelen.

Kennelijke materiële fouten, drukfouten, programmeerfouten, technische storingen of evidente prijsvervalsingen verbinden Cosifarma BV niet. Cosifarma BV behoudt zich het recht voor dergelijke fouten te corrigeren, ook nadat een bestelling of reservatie werd geplaatst.

## **9. Betaling**

Betaling gebeurt via de betaalmethoden die door Cosifarma BV op het ogenblik van de overeenkomst worden aangeboden. Afhankelijk van de aard van de dienstverlening kan betaling gebeuren via:

- online betaling;
- Bancontact;
- kredietkaart;
- overschrijving;
- elektronische factuur;
- andere door Cosifarma BV aangeboden betaalmiddelen.

Cosifarma BV kan geheel of gedeeltelijke vooruitbetaling vragen alvorens de overeenkomst uit te voeren.

Facturen zijn betaalbaar op de vervaldatum vermeld op de factuur.

Bij laattijdige betaling door een consument gelden de dwingende bepalingen van Boek XIX van het Wetboek van Economisch Recht.

Voor ondernemingen zijn, vanaf de vervaldatum en voor zover wettelijk toegelaten, de wettelijke interesten en een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd overeenkomstig de toepasselijke Belgische regelgeving.

## **10. Facturatie**

Cosifarma BV bepaalt overeenkomstig de toepasselijke Belgische wetgeving of een verkoop, dienstverlening of overeenkomst aanleiding geeft tot het opmaken van een factuur.

Indien de wet of de overeenkomst dit vereist, of indien de klant hierom verzoekt, wordt een factuur opgesteld.

Voor ondernemingen, overheden en andere btw-plichtige organisaties zal Cosifarma BV, wanneer de wet dit vereist, gebruik maken van gestructureerde elektronische facturatie via het Peppol-netwerk of een ander wettelijk aanvaard systeem.

De klant verbindt zich ertoe correcte identificatie-, ondernemings- en facturatiegegevens te verstrekken. Wijzigingen aan facturatiegegevens dienen vóór het opmaken van de factuur schriftelijk te worden meegedeeld.

Cosifarma BV is niet aansprakelijk voor vertragingen, foutieve facturen of bijkomende administratieve kosten die het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt door de klant.

## **11. Elektronische communicatie**

De klant aanvaardt dat communicatie met Cosifarma BV geheel of gedeeltelijk elektronisch kan verlopen. Hieronder vallen onder meer:

- e-mail;
- elektronische facturen;
- afsprakenbevestigingen;
- herinneringen;
- rapporten;
- digitale documenten;
- online leerplatformen;
- klantportalen;
- mobiele toepassingen;
- andere duurzame elektronische communicatiemiddelen.

Elektronische communicatie en elektronische documenten kunnen als bewijs worden gebruikt overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen.

## **12. Webshop en online bestellingen**

Producten aangeboden via de webshop worden verkocht zolang de voorraad strekt.

Productfoto's, illustraties, omschrijvingen, gezondheidsinformatie en technische gegevens worden met de grootst mogelijke zorg samengesteld, maar dienen uitsluitend als informatieve voorstelling en kunnen geen aanleiding geven tot schadevergoeding indien zij kennelijke fouten of beperkte afwijkingen bevatten.

Cosifarma BV behoudt zich het recht voor producten te wijzigen, te vervangen of uit het assortiment te nemen zonder voorafgaande kennisgeving.

Een overeenkomst komt pas definitief tot stand nadat de bestelling werd bevestigd en, indien van toepassing, de betaling succesvol werd ontvangen.

Cosifarma BV behoudt zich het recht voor een bestelling geheel of gedeeltelijk te weigeren of te annuleren in geval van:

- kennelijke fouten;
- betalingsproblemen;
- vermoedens van fraude;
- overmacht;
- onbeschikbaarheid van producten;
- wettelijke beperkingen.

Voor consumenten gaat het risico van verlies of beschadiging van de goederen over op het ogenblik waarop de consument of een door hem aangewezen derde de goederen fysiek in ontvangst neemt.

De klant wordt verzocht zichtbare transportschade of een onvolledige levering zo spoedig mogelijk aan Cosifarma BV te melden. Het niet onmiddellijk melden doet geen afbreuk aan de dwingende wettelijke rechten van de consument.

## **13. Levering en beschikbaarheid**

Cosifarma BV streeft ernaar alle bestellingen binnen een redelijke termijn te verwerken en te leveren.

Opgegeven levertermijnen zijn indicatief en gelden niet als resultaatsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders werd overeengekomen.

Vertraging in de levering geeft de klant geen recht op schadevergoeding, prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst, behoudens in de gevallen waarin de wet dit uitdrukkelijk voorschrijft.

Indien een besteld product tijdelijk of definitief niet beschikbaar blijkt, zal Cosifarma BV de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. In voorkomend geval kan Cosifarma BV een gelijkwaardig alternatief voorstellen of het reeds betaalde bedrag terugbetalen indien geen alternatief wordt aanvaard.

#### **14. Speciaal bestelde producten**

Producten die door Cosifarma BV specifiek op vraag van de klant worden besteld en die geen deel uitmaken van het gebruikelijke voorraadassortiment, worden beschouwd als speciaal bestelde producten.

Door de bestelling te bevestigen verbindt de klant zich ertoe deze producten af te nemen. Cosifarma BV kan hiervoor een volledige of gedeeltelijke voorafbetaling vragen.

Indien een speciaal besteld product niet wordt afgehaald binnen veertien (14) kalenderdagen nadat de klant op de hoogte werd gebracht van de beschikbaarheid, behoudt Cosifarma BV zich het recht voor:

- het volledige aankoopbedrag aan te rekenen;
- een eventueel betaald voorschot te behouden;
- redelijke administratieve kosten aan te rekenen voor zover wettelijk toegelaten.

Indien het betrokken product zonder waardeverlies opnieuw kan worden verkocht, kan Cosifarma BV geheel of gedeeltelijk afzien van deze vergoeding. Dit gebeurt zonder enige erkenning van een verplichting en uitsluitend als commerciële tegemoetkoming.

#### **15. Wettelijke garantie en klachten**

Voor consumenten geldt de wettelijke garantie overeenkomstig het Belgische consumentenrecht.

De klant verbindt zich ertoe de geleverde producten onmiddellijk na ontvangst te controleren op zichtbare gebreken of beschadigingen. Eventuele zichtbare gebreken of vergissingen dienen zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen een redelijke termijn na ontvangst schriftelijk aan Cosifarma BV te worden gemeld.

De wettelijke rechten van consumenten inzake conformiteit blijven onverkort van toepassing.

Voor ondernemingen gelden uitsluitend de wettelijke garanties die dwingend van toepassing zijn, behoudens schriftelijk anders overeengekomen.

Klachten met betrekking tot de wettelijke garantie schorten de betalingsverplichting van de klant niet automatisch op, behoudens wanneer en voor zover de wet hierin voorziet.

### **Hoofdstuk 3. Digitale producten en intellectuele eigendom**

#### **16. Digitale producten en online dienstverlening**

Cosifarma BV kan naast fysieke producten en dienstverlening ook digitale producten en online diensten aanbieden, waaronder onder meer rapporten, digitale documenten, downloads, online opleidingen, webinars, digitale vragenlijsten en andere elektronische inhoud.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, worden digitale producten uitsluitend verstrekt voor persoonlijk gebruik door de klant.

Het is niet toegestaan digitale producten geheel of gedeeltelijk te kopiëren, verspreiden, verkopen, publiceren of ter beschikking te stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cosifarma BV.

Na levering van digitale inhoud of zodra de klant toegang heeft gekregen tot een digitaal product, kan het wettelijke herroepingsrecht vervallen, voor zover dit wettelijk toegestaan is en de klant hiermee vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd.

Cosifarma BV stelt alles in het werk om digitale producten en online diensten correct beschikbaar te stellen, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor tijdelijke onbeschikbaarheid als gevolg van onderhoud, technische storingen, internetproblemen of overmacht.

## **17. Intellectuele eigendom**

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de websites, teksten, rapporten, methodieken, formulieren, vragenlijsten, opleidingen, presentaties, afbeeldingen, video's, software, digitale producten, het HEALTHPLUZ Leefstijlkompas, de HEALTHPLUZ-methodologie en alle overige inhoud ontwikkeld of gebruikt door Cosifarma BV blijven exclusieve eigendom van Cosifarma BV of van de rechthebbende.

Tenzij voorafgaand schriftelijk anders overeengekomen, verkrijgt de klant uitsluitend een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht.

Het is verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cosifarma BV de inhoud geheel of gedeeltelijk te reproduceren, verspreiden, commercialiseren, wijzigen of op enige wijze publiek beschikbaar te stellen.

Het gebruik van de dienstverlening van Cosifarma BV houdt geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten in en verleent de klant geen recht op het gebruik van handelsnamen, logo's, merken of andere onderscheidingstekens van Cosifarma BV of HEALTHPLUZ, tenzij hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming werd verleend.

## **Hoofdstuk 4. Privacy, aansprakelijkheid en geschillen**

### **18. Privacy en vertrouwelijkheid**

Cosifarma BV verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR), en overeenkomstig haar privacyverklaring zoals gepubliceerd op de website.

De klant verbindt zich ertoe correcte persoonsgegevens te verstrekken en wijzigingen tijdig mee te delen.

Cosifarma BV behandelt alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van haar dienstverlening ontvangt met de nodige zorgvuldigheid en zal deze uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst of indien een wettelijke verplichting dit vereist.

Deze bepaling doet geen afbreuk aan de wettelijke beroepsgeheimen en vertrouwelijkheidsverplichtingen die gelden voor zelfstandige zorgverleners die binnen HEALTHPLUZ actief zijn.

### **19. Aansprakelijkheid**

Cosifarma BV voert haar dienstverlening uit met de nodige zorgvuldigheid, deskundigheid en professionaliteit.

Behoudens in geval van opzet, zware fout of dwingende wettelijke bepalingen, is de contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Cosifarma BV beperkt tot het bedrag dat de klant effectief heeft betaald voor de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Cosifarma BV is niet aansprakelijk voor:

- indirecte of gevolgschade;
- winstderving of omzetverlies;
- verlies van gegevens;
- schade die voortvloeit uit beslissingen genomen op basis van door Cosifarma BV verstrekte informatie of rapporten;
- schade veroorzaakt door foutieve, onvolledige of laattijdig verstrekte informatie door de klant;
- schade die uitsluitend te wijten is aan handelingen of nalatigheden van zelfstandige zorgverleners, leveranciers, vervoerders of andere onafhankelijke derden.

Deze beperking geldt niet in geval van opzet, bedrog, zware fout of wanneer een beperking van aansprakelijkheid krachtens dwingend recht niet is toegestaan.

Niets in deze algemene voorwaarden sluit de aansprakelijkheid uit of beperkt deze voor zover een dergelijke uitsluiting of beperking verboden is door dwingend Belgisch recht.

## **20. Overmacht**

Cosifarma BV is niet aansprakelijk voor de niet-, laattijdige of gedeeltelijke uitvoering van haar verplichtingen indien dit het gevolg is van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan, zonder daartoe beperkt te zijn:

- ziekte of ongeval;
- pandemieën of epidemieën;
- brand, overstroming of andere natuurrampen;
- stakingen;
- overheidsmaatregelen;
- storingen van internet-, telecom- of elektriciteitsnetwerken;
- cyberincidenten;
- storingen bij externe IT-dienstverleners of cloudplatformen;
- problemen bij betaalproviders;
- problemen bij logistieke partners;
- iedere andere gebeurtenis buiten de redelijke controle van Cosifarma BV.

In geval van overmacht heeft Cosifarma BV het recht haar verplichtingen op te schorten, te verplaatsen of, indien de uitvoering blijvend onmogelijk wordt, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.

## **21. Klachten en geschillen**

Cosifarma BV streeft naar een open, respectvolle en constructieve samenwerking met haar klanten.

Een klacht wordt bij voorkeur ingediend binnen een redelijke termijn nadat de klant het probleem heeft vastgesteld of redelijkerwijze had kunnen vaststellen. Klachten over producten of diensten dienen zo spoedig mogelijk en voldoende gemotiveerd schriftelijk te worden gemeld via [info@cosifarma.be](mailto:info@cosifarma.be), zodat een passende oplossing kan worden gezocht.

Het indienen van een klacht ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichtingen, tenzij de wet anders bepaalt.

Partijen verbinden zich ertoe om een geschil eerst in onderling overleg te trachten op te lossen alvorens gerechtelijke stappen te ondernemen, tenzij de aard of de dringendheid van het geschil dit onmogelijk maakt.

## 22. Slotbepalingen

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, onafdwingbaar of ongeldig zouden worden verklaard, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen. Partijen zullen de betrokken bepaling vervangen door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

Cosifarma BV behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen indien dit noodzakelijk is wegens wijzigingen in de wetgeving, de dienstverlening of de bedrijfsvoering. Op nieuwe overeenkomsten is steeds de versie van toepassing die geldt op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst.

De meest recente versie van deze algemene voorwaarden is steeds beschikbaar via de websites van Cosifarma BV en kan op eenvoudig verzoek kosteloos worden verkregen.

Op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

Behoudens dwingende wettelijke bepalingen zijn uitsluitend de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Dendermonde, bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen.

Versiegeschiedenis: v2.0 van 6 augustus 2026; v2.1 van 15 oktober 2026, redactionele correcties en indeling in hoofdstukken. Vóór publicatie op 16 oktober 2026 aangepast aan de gerechtelijke indeling sinds de fusie van Beveren, Kruibeke en Zwijndrecht (1 januari 2025): rechtspersonenregister en bevoegde rechtbank vallen onder Oost-Vlaanderen, afdeling Dendermonde, in plaats van Antwerpen.