
Algemene voorwaarden

Welkom bij Heart Member. Wij maken levensreddende hulpmiddelen bereikbaar voor iedereen. Om onze samenwerking helder en betrouwbaar te houden, vind je hieronder onze algemene voorwaarden. We schrijven ze bewust in duidelijke taal, zodat je precies weet waar je aan toe bent.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 In deze voorwaarden wordt met 'wij' of 'ons' bedoeld: Medisol B.V., handelend onder de naam Heart Member, gevestigd te 4382 NC Vlissingen aan de Mercuriusweg 12, KvK 22048236, bereikbaar via support.nl@heartmember.com en www.heartmember.com/nl.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk abonnement wat je met ons afsluit en op elke bestelling die je doet bij ons. Je kunt deze voorwaarden altijd inzien of downloaden via onze website of opvragen via support.nl@heartmember.com
- 1.3 Er komt een overeenkomst tussen ons tot stand, nadat je de bestellingsprocedure op www.heartmember.com/nl hebt doorlopen en op de bestelknop met de tekst 'Bestelling met betalingsverplichting' hebt geklikt.
- 1.4 Alle genoemde bedragen worden aan je weergegeven inclusief btw; eventuele aanvullende kosten worden vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk vermeld.
- 1.5 Onze dienstverlening is uitsluitend bedoeld voor klanten in Nederland, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alleen schriftelijke afspraken met Heart Member die afwijken van deze voorwaarden zijn geldig.

2. Abonnement, verificatie en herroepingsrecht

- 2.1 Je moet 18 jaar of ouder zijn om een abonnement bij ons af te sluiten we mogen je identiteit controleren via een betaalprovider of ID-verificatie. Bij vermoedens van fraude of misbruik kunnen wij de bestelling weigeren of melding doen bij de bevoegde instanties.
- 2.2 Per klant zijn maximaal drie actieve abonnementen toegestaan, tenzij we schriftelijk anders toestaan.
- 2.3 Het abonnement gaat in op de verzenddatum van de AED. Daarna verlengt het abonnement zich automatisch elke maand vanaf die datum. Vanaf de ingangsdatum gelden alle rechten en verplichtingen van het abonnement, inclusief de afdracht van het abonnementsgeld.
- 2.4 De AED die wordt geleverd onder het abonnement blijft te alle tijden eigendom van ons (leverancier: Medisol B.V.). Je ontvangt het apparaat dus in bruikleen.
- 2.5 Gebruik op festivals of evenementen is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Heart Member.
- 2.6 Na je aanmelding ontvang je automatisch een bevestiging per e-mail. Aansluitend sturen wij de huurovereenkomst toe, waarin alle afspraken over de AED, service en betaling duidelijk worden bevestigd.

- 2.7 Je hebt 14 dagen na ontvangst van de (eerder deellevering van de) AED het recht je bestelling te herroepen. Terugbetaling (inclusief standaard leveringskosten) vindt uiterlijk plaats binnen 14 dagen na je herroeping. Herroepen kan per e-mail aan support.nl@heartmember.com Op de website staat een voorbeeldtekst voor een herroeping/ontbinding
- 2.8 Na herroeping moet je de AED op eigen kosten retourneren zoals in artikel 7 omschreven.

3. Levering

- 3.1 Nadat we je bestelling hebben bevestigd, streven we ernaar de AED binnen één werkdag te verzenden naar het opgegeven adres. De AED wordt geleverd inclusief elektroden, batterij, wandbeugel en reanimatiekit.
- 3.2 Controleer bij ontvangst of alles in orde is. Meld beschadigingen of afwijkingen binnen 24 uur via support.nl@heartmember.com

4. Gebruik van de AED

- 4.1 De AED is bedoeld om te gebruiken bij een plotselinge hartstilstand. Iedereen mag de AED in zo'n noodsituatie gebruiken.
- 4.2 Bewaar de AED op een droge, veilige en toegankelijke plek bij een temperatuur tussen 5°C en 40°C.
- 4.3 Controleer regelmatig het statuslampje om te zien of de AED klaar is voor gebruik. De AED voert dagelijks automatische zelftests uit, zodat hij altijd operationeel is.
- 4.4 Gebruik de AED volgens de handleiding en gebruiksvorschriften. Gebruik onder invloed van drugs of alcohol is niet toegestaan.
- 4.5 Wij behouden ons het recht voor technologie te gebruiken waarmee de locatie van een AED kan worden achterhaald. Die technologie wordt alleen ingezet om de AED bijvoorbeeld bij verlies, diefstal of einde overeenkomst terug te vinden.
- 4.6 Wij, of een aangewezen partner, mogen de AED inspecteren of vervangen als dat nodig is voor onderhoud of veiligheid.
- 4.7 Je mag de AED niet aanpassen, markeringen of onderdelen verwijderen, of andere wijzigingen aanbrengen.
- 4.8 Wanneer je de AED hebt moeten gebruiken voor een inzet in een noodsituatie, moeten daarna de elektroden en batterij worden vervangen. Meld de inzet via support.nl@heartmember.com
- 4.9 Wij behouden ons het recht voor om de kosten van elektroden en batterijen bij buitengewoon gebruik van de AED alsnog aan je in rekening te brengen.

5. Betaling, opschorting en incasso

- 5.1 De maandelijkse kosten worden automatisch geïncasseerd van het opgegeven IBAN.
- 5.2 Indien een automatische incasso niet kan worden uitgevoerd, bijvoorbeeld door ingetrokken machtiging, onvoldoende saldo of terugboeking door de bank, ontvang je een aanmaning met een betalingstermijn van 14 dagen om de betaling alsnog te regelen. Blijft betaling na de aanmaning nog 14 dagen uit, dan mag Heart Member het abonnement beëindigen/ontbinden. Je ontvangt daarover een bericht en je moet na ontbinding van de overeenkomst de AED binnen zeven (7) werkdagen retourneren aan Heart Member. Alle kosten die daaraan verbonden zijn komen voor jouw rekening.
- 5.3 Heart Member mag openstaande vorderingen overdragen aan een incassopartner.
- 5.4 Heart Member behoudt zich het recht voor om haar verplichtingen op te schorten zolang betalingen niet zijn ontvangen.
- 5.5 Heart Member brengt bij het afsluiten van het abonnement geen waarborgsom in rekening. Na beëindiging van het abonnement wordt de AED door Heart Member gecontroleerd. Indien tijdens deze controle schade wordt geconstateerd, worden de kosten in rekening gebracht conform de bepalingen in artikel 7 van deze overeenkomst.

6. Beëindiging

- 6.1 Je kunt op elk moment je abonnement opzeggen, met een opzegtermijn van een maand te rekenen vanaf de dag van de opzegging, via support.nl@heartmember.com.
- 6.2 Heart Member kan het abonnement beëindigen met een opzegtermijn van één maand.
- 6.3 Bij misbruik, fraude of niet-betaling kunnen we het abonnement direct beëindigen en de AED terugvorderen volgens de retourvoorwaarden zoals in deze voorwaarden opgenomen.
- 6.4 De AED en bijbehorende toebehoren blijven te allen tijde eigendom van Heart Member.

7. Retourneren

- 7.1 Na beëindiging van de overeenkomst (om welke reden dan ook, zoals bijvoorbeeld opzegging en/of herroeping) moet je de AED en toebehoren op sturen naar ons, met het retourformulier wat je op onze website kunt vinden. Hiervoor geldt het volgende:
- 7.2 De AED en toebehoren moet binnen zeven (7) werkdagen na beëindiging van de overeenkomst opgestuurd zijn aan ons.
- 7.3 Bij niet-tijdige terugsturen mogen wij de redelijke kosten en – na aanmaning – de vervangingswaarde in rekening brengen. Die zullen we dan proportioneel zijn en die zullen wij onderbouwen. Melding bij de politie behoort in dat geval ook tot de mogelijkheden.
- 7.4 Na ontvangst van een geretourneerde AED (en toebehoren) controleren we de staat daarvan. Zijn deze zaken beschadigd of zijn er onderdelen kwijt die niet het gevolg zijn van normaal gebruik of slijtage? Dan brengen we de kosten voor herstel of vervanging bij je in rekening.

8. Meldplicht en omruilservice

- 8.1 Meld ieder gebruik, storing of beschadiging van de AED binnen 24 uur na ontdekking via support.nl@heartmember.com
- 8.2 Bij vervanging van de AED sturen wij je de volgende werkdag een vervangende AED. De koerier levert de nieuwe AED af en neemt jouw huidige AED direct retour.
- 8.3 Het omruilen van de AED is kosteloos, tenzij er sprake is van beschadiging door onzorgvuldig of onjuist gebruik.
- 8.4 Als je een afgesproken bezorgmoment mist behouden we ons het recht voor om een tegemoetkoming van de daarvoor gemaakte kosten van € 25,- in rekening te brengen.

9. Verlies, diefstal en schade

- 9.1 Meld verlies of diefstal binnen 24 uur via support.nl@heartmember.com. We vervangen in dit geval de AED kosteloos, tenzij sprake is van nalatigheid, opzet of schuld bij het verdwijnen van de AED.
- 9.2 Bij diefstal vragen we een kopie van de politie aangifte. We helpen je waar nodig met de procedure.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door verkeerd gebruik van de AED of door situaties buiten onze invloed, zoals overmacht. Onze aansprakelijkheid is niet uitgesloten in geval van opzet of grove schuld/nalatigheid. Onze aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het bedrag gelijk aan de betaalde abonnementskosten.
- 10.2 Jij bent verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik, beheer en de veilige opslag van de AED en wij zijn niet aansprakelijk voor schadeclaims van derden die het gevolg zijn van jouw handelen of nalatigheid.
- 10.3 Een eigen aansprakelijkheidsverzekering is niet verplicht, maar we raden het wel aan.

11. Wijziging van de voorwaarden

Wij mogen deze voorwaarden aanpassen als wetgeving, prijzen of onze diensten wijzigen. Wij informeren je minimaal één maand van tevoren per e-mail over een wijziging en als je het niet eens met de wijziging, dan mag je het abonnement kosteloos beëindigen vóór de ingangsdatum van de wijziging.

12. Overmacht

- 12.1 In geval van overmacht (zoals storingen bij leveranciers, tekort aan onderdelen, transportproblemen, stakingen, overheidsmaatregelen of natuurrampen), mogen wij onze verplichtingen tijdelijk opschorten zonder schadevergoeding te hoeven betalen.
- 12.2 Duurt de overmachtssituatie langer dan 60 dagen, dan mogen partijen het abonnement beëindigen zonder kosten.

13. Partners en intellectueel eigendom

- 13.1 Wij werken voor levering, onderhoud en vervanging van producten samen met zorgvuldig geselecteerde partners, zoals Medisol B.V.
- 13.2 Alle handelsnamen, logo's, teksten en communicatiematerialen van ons blijven eigendom van Medisol B.V. en mogen niet zonder onze toestemming worden gebruikt.

14. Overige bepalingen

- 14.1 Als een bepaling ongeldig of onafdwingbaar blijkt, blijven de andere bepalingen geldig.
- 14.2 Deze voorwaarden en de (huur)overeenkomst vormen de volledige overeenkomst tussen jou en Heart Member.
- 14.3 Bij verschillen tussen vertalingen of versies van deze voorwaarden geldt de Nederlandstalige versie als leidend.

15. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden behandeld door de bevoegde Kantonrechter in het arrondissement waar de consument is gevestigd.

Bijlage 1. Definities

In bovenstaande algemene voorwaarden hebben de genoemde begrippen de volgende betekenis:

AED:	Automatische Externe Defibrillator, geleverd in bruikleen door Heart Member.
Abonnement:	de overeenkomst tussen jou en Heart Member voor het gebruik van een AED.
Omruilen:	de kosteloze vervanging van jouw AED bij gebruik na een noodsituatie, defect of bij verlopen onderdelen.
Marktwaarde:	de actuele vervangingswaarde van een AED, vastgesteld door Heart Member
Vergoeding:	elk bedrag dat jij aan Heart Member moet betalen op basis van deze voorwaarden.

Bijlage 2. Vergoeding & kosten

In uitzonderlijke gevallen kunnen onderstaande kosten gelden.

Gemiste afspraak door jou:	€ 25,-
AED niet teruggegeven na beëindiging van het abonnement:	actuele marktwaarde (ca. € 1.500,-)
Verlies of schade door nalatigheid of onzorgvuldig gebruik:	actuele marktwaarde (ca. € 1.500,-)
Onterechte vervangingsaanvraag (geen defect):	€ 25,-

Medisol B.V. te Vlissingen, handelsnaam Heart Member

Versie 1.2 – februari 2026

Vragen? Mail ons via support.nl@heartmember.com, we helpen je graag verder.