

## Algemene Voorwaarden Reumkens Orthopedie B.V. h.o.d.n. Reumkens Voet & Zorg

### Artikel 1: definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Aanvragen: de onderhavige algemene voorwaarden;
- Reumkens Voet & Zorg: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Reumkens Orthopedie B.V. h.o.d.n. Reumkens Voet & Zorg, statutair gevestigd te Venlo en ingeschreven onder KvK-nummer: 12044417.
- Overeenkomst: de overeenkomst tot het vervaardigen, repareren, aanpassen en/of leveren van orthopedische (maat-)schoenen en overige orthopedische voorzieningen;
- Clíent: de natuurlijke persoon dan wel rechtspersoon met wie en/of ten behoeve van wie Reumkens Voet & Zorg een overeenkomst heeft gesloten of met wie Reumkens Voet & Zorg daarover in onderhandeling is;
- Klachtencommissie: de commissie voor de behandeling van klachten van een cliënt jegens Reumkens Voet & Zorg.

### Artikel 2: toepasselijkheid, geldigheid en bekendmaking

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Reumkens Voet & Zorg en een cliënt (samen te noemen: "partijen") en op alle offertes / aanbiedingen aangaande deze overeenkomsten.
- Bekendmaking van deze voorwaarden geschiedt bij de toelating van de overeenkomst (of aanbieding) voorzien van een exemplaar van, dan wel een offerte (of aanbieding) die wijst op de toepasselijkheid en verkrijgbaarheid van deze voorwaarden, dan wel door het ter beschikking stellen van een exemplaar van deze voorwaarden. Tenzij anders is overeengekomen worden ingevolge dit artikel bekend gemaakte voorwaarden geacht van toepassing te zijn.

### Artikel 3: aard van de te leveren diensten

- De diensten die Reumkens Voet & Zorg verricht zijn geen handelingen op het gebied van de geneeskunst, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat zij dat wel zijn.

### Artikel 4: nietigheid of vernietiging van (een deel van) de voorwaarden

- Nietigheid of vernietiging van één of enige bepalingen van deze voorwaarden of van enige bepaling in een tussen partijen gesloten overeenkomst laat de werking van de overige bepalingen van deze voorwaarden of van die overeenkomst onverlet.
- In geval van nietigheid of vernietiging zoals in het eerste lid bedoeld zullen partijen voor die bepalingen een regeling in de plaats stellen die de strekking van het beding zo goed mogelijk benadert.

### Artikel 5: de offerte

- Reumkens Voet & Zorg kan een offerte schriftelijk uitbrengen.
- Offertes en aanbiedingen hebben, tenzij anders overeengekomen, een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van de offerte dan wel de aanbidding; zij zijn gebaseerd op de door of namens de cliënt door een behandelend deskundige verstrekte gegevens en de door Reumkens Voet & Zorg gedane opmetingen, voorzover deze hebben plaatsgevonden. Indien eerst na het verstrijken van deze 30 dagen de schriftelijke opdracht tot het uitvoeren van de in de offerte omschreven werkzaamheden dan wel levering van de in de offerte of aanbidding omschreven zaken wordt ontvangen, heeft Reumkens Voet & Zorg het recht om deze opdracht te weigeren.
- Indien Reumkens Voet & Zorg niet binnen vijf werkdagen na ontvangst van de opdracht als bedoeld in het vorige lid heeft geraadpleegd, mag de gegeven opdracht als bevestigd worden beschouwd en is Reumkens Voet & Zorg gehouden deze uit te voeren conform de door hem uitgebrachte offerte dan wel aanbidding.

### Artikel 6: de overeenkomst

- De overeenkomst tussen partijen komt tot stand door een schriftelijke opdracht/schriftelijke opdrachtbevestiging van de cliënt tot het uitvoeren van de in de schriftelijke opdracht/schriftelijke opdrachtbevestiging omschreven werkzaamheden en/of tot het leveren van de in de offerte /aangebidd/ schriftelijke opdracht/schriftelijke opdrachtbevestiging omschreven zaken. Onder schriftelijke opdracht/schriftelijke opdrachtbevestiging wordt tevens verstaan een voor akkoord getekende offerte of aanbidding.

### Artikel 7: de prijs en prijswijzigingen

- De prijs voor de door Reumkens Voet & Zorg verrichte werkzaamheden en/of geleverde zaken wordt vooraf, dus vóór uitvoering van de werkzaamheden dan wel vóór levering van de zaken, overeengekomen.
- Alle prijzen zijn vermeld in euro's en inclusief BTW en/of andere heffingen.
- Indien na het sluiten van de overeenkomst tussen partijen enige verhoging van prijsbepalende factoren optreedt, is Reumkens Voet & Zorg gerechtigd deze verhoging in rekening te brengen.
- De cliënt heeft het recht binnen twee weken na ontvangst van een bericht over de verhoging van de te betalen prijs, de overeenkomst te ontbinden, onder verkenning van de reeds door Reumkens Voet & Zorg gemaakte kosten.
- De cliënt heeft het recht in artikel 7 lid 4 bedoelde recht niet indien de verhoging van de te betalen prijs het gevolg is van een prijswijziging die voortvloeit uit een wettelijke bepaling of een door of vanwege de overheid uitgevaardigde maatregel.

### Artikel 8: de aflevering

- Tenzij anders is overeengekomen, worden zaken aan de cliënt afgeleverd in het filiaal van Reumkens Voet & Zorg.
- Indien de cliënt verzoekt om de af te leveren zaken te vervoeren of te doen vervoeren naar het door hem opgegeven adres dan reizen deze zaken voor rekening en risico van de cliënt.
- De wijze van vervoer van de af te leveren zaken wordt in beginsel door Reumkens Voet & Zorg bepaald tenzij de cliënt tijdig bekend maakt hoe hij wenst dat het vervoer plaatsvindt.
- Reumkens Voet & Zorg behoudt zich het eigendom van de te leveren en/of geleverde zaken voor tot het moment waarop de cliënt aan al zijn verplichtingen jegens Reumkens Voet & Zorg heeft voldaan.

### Artikel 9: de leveringstijd

- Onder leveringstijd wordt verstaan de eventueel in de overeenkomst bepaalde termijn waarbinnen de werkzaamheden redelijke wijze moeten worden verricht en/of de te leveren zaken moeten worden geleverd.
- Een bedongen leveringstijd gaat pas in op het moment dat alle voor de uitvoering van de te verrichten werkzaamheden noodzakelijke administratieve en technische gegevens in het bezit zijn van Reumkens Voet & Zorg. Reumkens Voet & Zorg meldt de datum van ingang van de leveringstijd aan de cliënt.
- De opgave van de leveringstijd geschiedt zo nauwkeurig mogelijk door Reumkens Voet & Zorg. Deze verplicht zich om zich zoveel mogelijk aan de bepaalde leveringstijd te houden. De bepaalde leveringstijd is geen fatale termijn. Bij overschrijding van de leveringstijd dient de cliënt Reumkens Voet & Zorg schriftelijk in gebreke te stellen.
- Na de ingebrekestelling als bedoeld in artikel 9 lid 3 krijgt Reumkens Voet & Zorg alsnog een bepaalde termijn om de werkzaamheden te verrichten en/of de zaken te leveren. Deze nieuwe termijn bedraagt maximaal 21 kalenderdagen. Bij overschrijding van deze nieuwe termijn heeft de cliënt - met behoud van diens recht op nakoming - het recht om zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst te ontbinden.
- Indien de cliënt overgaat tot ontbinding van de overeenkomst als bedoeld in artikel 9 lid 4 is hij gehouden tot betaling van een geldsom aan Reumkens Voet & Zorg ter vergoeding van de door Reumkens Voet & Zorg gemaakte kosten en/of reeds verrichte werkzaamheden. Eventueel reeds op grond van artikel 10 lid 3 door Reumkens Voet & Zorg ontvangen bedragen worden na verrekening van de gemaakte kosten en/of reeds verrichte werkzaamheden door Reumkens Voet & Zorg terugbetaald aan de cliënt.
- Reumkens Voet & Zorg is nimmer aansprakelijk voor enigerlei schade die de cliënt lijdt door overschrijding van de leveringstijd.

### Artikel 10: de betaling

- Betaling vindt plaats bij de aflevering, tenzij anders is overeengekomen. Indien afgesproken is dat op rekening betaald zal worden, geschiedt de betaling uiterlijk 14 kalenderdagen na factuurdatum op de door Reumkens Voet & Zorg aangegeven wijze.
- Indien betaling in termijnen is overeengekomen, moet de cliënt betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
- Reumkens Voet & Zorg heeft het recht om vooruitbetaling van maximaal 50% van de overeengekomen prijs te verlangen, wanneer dit naar zijn oordeel gewenst of noodzakelijk is.

### Artikel 11: wanbetaling

- De cliënt is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsstermijn. Reumkens Voet & Zorg zendt na het verstrijken van de betalingsstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt alsnog de gelegenheid om binnen 14 dagen na de dagtekening van deze betalingsherinnering het verschuldigde bedrag te voldoen.
- Indien de cliënt na het verstrijken van de termijn van 14 dagen als bedoeld in artikel 11 lid 1 het verschuldigde bedrag niet heeft voldaan, is hij vanaf de vervaldatum van de betalingsherinnering de alsdan geldende wettelijke rente verschuldigd. De rente wordt berekend over het nog openstaande bedrag, vanaf de vervaldag van de betalingsherinnering tot en met de dag van betaling, waarbij een gedeelte van een maand zal gelden als gehele maand.
- Alle door Reumkens Voet & Zorg ter incassering van haar vordering te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform de Stafel Buitengerechtelijke Incassokosten zoals bedoeld in de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- Zolang de cliënt het volledige bedrag van de openstaande facturen niet heeft voldaan, waaronder ook te verstaan de betaling van de wettelijke rente en de overige kosten die in verband met de te late betaling van de facturen zijn gemaakt, blijft de door Reumkens Voet & Zorg aan de cliënt geleverde zaak het eigendom van Reumkens Voet & Zorg en kan deze zaak te allen tijde door Reumkens Voet & Zorg worden teruggevorderd.
- Indien Reumkens Voet & Zorg tot terugvordering van een zaak als bedoeld in artikel 11 lid 4 wenst over te gaan, deelt hij dit schriftelijk mede aan de cliënt. De cliënt is verplicht om binnen vijf kalenderdagen na dagtekening van de mededeling tot terugvordering de zaak franco aan Reumkens Voet & Zorg terug te zenden, dan wel het volledige bedrag van de nog openstaande facturen te voldoen.

### Artikel 12: overmacht

- Indien Reumkens Voet & Zorg als gevolg van overmacht niet in staat is om aan zijn verplichtingen te voldoen, dan zijn partijen ieder gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen.
- Van overmacht aan de zijde van Reumkens Voet & Zorg is sprake indien Reumkens Voet & Zorg verhinderd is aan zijn verplichtingen jegens de cliënt te voldoen ten gevolge van oorzaken die buiten zijn schuld of risico-sfeer zijn ontstaan, waaronder onder andere wordt verstaan: brand, werkstaking, oproer, waterschade, rampen, overheidsmaatregelen, sabotage, diefstal, vermissing, defecten aan machines, storingen in de levering van energie en niet of niet-tijdige levering door derden van wie Reumkens Voet & Zorg de benodigde materialen geheel of gedeeltelijk moet betrekken.
- In geval van overmacht is de cliënt niet gerechtigd tot enige vorm van schadevergoeding.
- In het geval van overmacht behoudt Reumkens Voet & Zorg het recht op betaling van reeds geleverde zaken en/of reeds verrichte werkzaamheden.
- Indien in het geval van overmacht de cliënt de overeenkomst beëindigt, is de cliënt verplicht om een geldsom te betalen aan Reumkens Voet & Zorg, bestaande uit een redelijke vergoeding voor de door Reumkens Voet & Zorg gemaakte kosten, verrichte werkzaamheden, geleden verlies en gederfde winst.

### Artikel 13: fusesstijdsde ontbinding

- Reumkens Voet & Zorg is bevoegd de overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring aan de cliënt indien: - de cliënt in verzuim is, dan wel enige verplichting jegens Reumkens Voet & Zorg niet nakomt; - de cliënt in staat van faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie komt te verkeren, dan wel anderszins de beschikkingmacht over zijn gehele of gedeeltelijke vermogen verliest of heeft verloren.
- In geval van beëindiging in de zin van artikel 13 lid 1 is de cliënt aansprakelijk voor alle reeds door Reumkens Voet & Zorg gemaakte kosten en is zij gehouden die te vergoeden.

### Artikel 14: aansprakelijkheid

- Reumkens Voet & Zorg is nimmer aansprakelijk voor de indirecte kosten en schade, op enigerlei wijze verband houdende met, dan wel veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
- De cliënt vrijwaart Reumkens Voet & Zorg voor aanspraken van derden tot vergoeding van schade of anderszins, opgetreden in verband met aan de cliënt geleverde zaken en/of ten behoeve van de cliënt verrichte werkzaamheden.
- Reumkens Voet & Zorg is slechts aansprakelijk voor directe schade voorzover in dit artikel is bepaald.
- Aansprakelijkheid van Reumkens Voet & Zorg voor zaakschade en/of schade wegens overlijden of lichamelijke letsel veroorzaakt door een gebrek in een product dat Reumkens Voet & Zorg niet zelf heeft vervaardigd, is uitgesloten.
- De cliënt vrijwaart Reumkens Voet & Zorg voor de onder artikel 14 lid 4 genoemde schade.
- Reumkens Voet & Zorg is nimmer tot enige andere schadevergoeding gehouden voor directe kosten en schade die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst dan tot het bedrag waarvoor Reumkens Voet & Zorg zich terzake heeft verzekerd.
- Indien de verzekeraar om enige reden niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid als bedoeld in lid 6 van dit artikel beperkt tot het factuurbedrag.
- In geval directe schade wordt veroorzaakt door opzet of grove schuld van Reumkens Voet & Zorg, dan bedraagt de aansprakelijkheid van Reumkens Voet & Zorg niet meer dan het factuurbedrag dat betrekking heeft op hetgeen waaruit de in dit lid bedoelde aansprakelijkheid voortvloeit.

### Artikel 15: garantie

- Reumkens Voet & Zorg hanteert de navolgende garantietermijnen:
  - Orthopedisch schoeisel alsmede semi-orthopedisch schoeisel: voor wat betreft de pasvorm geldt een garantietermijn van 3 maanden. Voor wat betreft het materiaal geldt een garantietermijn van 6 maanden.
  - Orthopedische voorziening aan conflictieschoen (OVAC): voor wat betreft de functionaliteit geldt een garantietermijn van 3 maanden. Voor wat betreft het materiaal geldt een garantietermijn van 6 maanden.
  - Steunzolen: hiervoor geldt een garantietermijn van 6 maanden.
  - Verbandschoenen: voor wat betreft de pasvorm geldt een garantietermijn van 3 maanden. Voor wat betreft het materiaal geldt een garantietermijn van 6 maanden.
- Voor wat betreft de normale slijtage, dan wel onzorgvuldig gebruik, zijn de garantiiebepalingen niet van toepassing.
- Geringe afwijkingen geven de cliënt geen recht op hernieuwde levering. Een naar maat vervaardigde zaak kan niet worden teruggenomen en geeft geen recht op hernieuwde levering indien de vervaardiging is gebaseerd op foutieve gegevens die door de cliënt aan Reumkens Voet & Zorg zijn verstrekt.

### Artikel 16: klachten

- Een klacht over de door Reumkens Voet & Zorg verrichte werkzaamheden of de door Reumkens Voet & Zorg geleverde zaak kan in behandeling worden genomen indien zij binnen 14 kalenderdagen na levering of in geval van verborgen gebreken binnen 14 kalenderdagen na ontdekking, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk bij Reumkens Voet & Zorg wordt ingediend dan wel de klacht op het daarvoor bestemde 'Ontvredendheids/klachtenformulier Reumkens Voet & Zorg' wordt ingevuld. Cliënt krijgt een kopie van betreffende formulier. Indien de cliënt van mening is dat het niet mogelijk is om met Reumkens Voet & Zorg tot een oplossing van de klacht te geraken, dan kan cliënt de klacht middels toezending van het 'klachtenformulier NVOS/Orthobanda' de klacht indienen bij de klachtencommissie van de NVOS/Orthobanda, Postbus 22142, 1302 CC Almere.
- De klachtencommissie oordeelt bij wege van niet-bindend advies. Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie is een door de NVOS/Orthobanda bepaalde vergoeding verschuldigd.
- Bij het indienen van een klacht onthefte de cliënt niet van de verplichting tot betaling van de factuurbedragen.
- Een klacht over een geleverde zaak, die wel aan de kwaliteiten voldoet maar die niet geschikt blijkt te zijn voor het doel waarvoor de cliënt deze wenst te gebruiken, wordt niet aanvaard.

### Artikel 17: Privacy / AVG

- Reumkens Voet & Zorg draagt als "expertisecentrum voor beweging" een breed palet aan producten en diensten uit. Voor het leveren van deze producten en diensten worden de minimaal benodigde persoonsgegevens geregistreerd.
- Reumkens Voet & Zorg verwerkt zowel gewone- als bijzondere persoonsgegevens. Welke persoonsgegevens voor welk doel worden verwerkt is uitgebreid beschreven in de Privacyverklaring van Reumkens Voet & Zorg. Deze Privacyverklaring is te raadplegen op de website [www.reumkensvoetenzorg.nl](http://www.reumkensvoetenzorg.nl).
- Persoonsgegevens worden conform wettelijke regelgeving verwerkt, gearchiveerd en niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk voor de doelen waarvoor Reumkens Voet & Zorg persoonsgegevens van cliënten in bezit heeft.
- Reumkens Voet & Zorg verwerkt uitsluitend persoonsgegevens op grond van de door de cliënt verstrekte toestemming, op grond van de met de cliënt afgesloten overeenkomst, op grond van door derden verstrekte informatie en op grond van wettelijke bepalingen.
- Bij het aangaan van de overeenkomst tussen Reumkens Voet & Zorg en de cliënt, geeft de cliënt uitdrukkelijk zijn of haar geïnformeerde en specifieke toestemming voor het verwerken van de algemene- en bijzondere persoonsgegevens door Reumkens Voet & Zorg. Deze toestemming wordt gegeven middels het door de cliënt ondertekenen van de opdrachtbevestiging van Reumkens Voet & Zorg.
- Indien en over zover Reumkens Voet & Zorg persoonsgegevens van haar cliënten met derden uitwisselt, sluit Reumkens Voet & Zorg met deze derden een Verwerkersovereenkomst.

### Artikel 18: Nederlands recht

- Op rechtsverhoudingen tussen Reumkens Voet & Zorg en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.

Gedeponeerd bij de Kamer voor Koophandel Limburg op 21 januari 2019 onder nummer 12044417.

