

# Algemene Voorwaarden NVOS-Orthobanda

## Artikel 1: definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden;
- NVOS-Orthobanda: de Nederlandse Vereniging van Orthopedische Schoentechnici en de Nederlandse Vereniging Van Orthopaëdisten en Bandagisten in Nederland;
- Overeenkomst: de overeenkomst tot het vervaardigen, repareren, aanpassen en/of leveren van orthopedische (maat-)schoenen, orthesen, prothesen, therapeutisch elastische kousen en overige orthopedische voorzieningen;
- NVOS-Orthobanda lid: de vervaardiger van en/of detailhandelaar in orthopedische (maat-)schoenen, orthesen, prothesen, therapeutisch elastische kousen en overige orthopedische voorzieningen; die op het moment van het maken van afspraken, het opstellen en het uitbrengen van offertes, het doen van aanbiedingen en het aangaan van overeenkomsten als lid is aangesloten bij NVOS-Orthobanda;
- Clïënt: de natuurlijke persoon dan wel rechtspersoon met wie en/of ten behoeve van wie het NVOS-Orthobanda lid een overeenkomst heeft gesloten of met wie het NVOS-Orthobanda lid daarover in onderhandeling is;
- Klachtencommissie: de commissie voor de behandeling van klachten van een cliënt jegens een NVOS-Orthobanda lid.

## Artikel 2: toepasselijkheid, geldigheid en bekendmaking

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen een NVOS-Orthobanda lid en een cliënt (samen te noemen: "partijen") en op alle offertes en aanbiedingen aangaande deze overeenkomsten.
- Bekendmaking van deze voorwaarden geschiedt door een offerte (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 het NVOS-Orthobanda lid 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

- Het NVOS-Orthobanda lid brengt een offerte of aanbieding schriftelijk uit.
- Offertes en aanbiedingen hebben, tenzij anders overeengekomen, een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van de offerte dan wel de aanbieding; zij zijn gebaseerd op de door of namens de cliënt door een behandelend deskundige verstrekte gegevens en de door het NVOS-Orthobanda lid 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 aanbieding omschreven zaken wordt ontvangen, heeft het NVOS-Orthobanda lid het recht om deze opdracht te weigeren.
- Indien het NVOS-Orthobanda lid niet binnen vijf werkdagen na ontvangst van de opdracht als bedoeld in het vorige lid heeft gereageerd, mag de gegeven opdracht als bevestigd worden beschouwd en is het NVOS-Orthobanda lid gehouden deze uit te voeren conform de door hem uitgebrachte offerte dan wel aanbieding.

## Artikel 6: de overeenkomst

- De overeenkomst tussen partijen komt normaliter tot stand door een schriftelijke opdracht van de cliënt tot het uitvoeren van de in de offerte omschreven werkzaamheden en/of tot het leveren van de in de offerte of aanbieding omschreven zaken. Onder

schriftelijke opdracht wordt tevens verstaan een voor akkoord getekende offerte of aanbieding.

## Artikel 7: de prijs en prijswijzigingen

- De prijs die een cliënt moet betalen voor de door het NVOS-Orthobanda lid verrichte werkzaamheden en/of geleverde zaken wordt vooraf, dus vóór uitvoering van de werkzaamheden dan wel vóór levering van de zaken, overeengekomen tussen partijen.
- Alle prijzen zijn vermeld in euro's en exclusief BTW en/of andere heffingen.
- Indien na het sluiten van de overeenkomst tussen partijen enige verhoging van prijsbepalende factoren optreedt, is het NVOS-Orthobanda lid 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 verrekening van de reeds door het NVOS-Orthobanda lid gemaakte kosten.
- De cliënt heeft het 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 bedrijf of filiaal van het NVOS-Orthobanda lid.
- 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 het NVOS-Orthobanda lid bepaald tenzij de cliënt tijdig bekend maakt hoe hij wenst dat het vervoer plaatsvindt.
- Het NVOS-Orthobanda lid behoudt zich het eigendom van de te leveren en/of geleverde zaken voor tot het moment waarop de cliënt aan al zijn verplichtingen jegens het NVOS-Orthobanda lid heeft voldaan.

## Artikel 9: de levertijd

- Onder levertijd wordt verstaan de eventueel in de overeenkomst bepaalde termijn waarbinnen de werkzaamheden redelijkerwijze moeten worden verricht en/of de zaken redelijkerwijze moeten worden geleverd.
- Een bedongen levertijd 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 het NVOS-Orthobanda lid. Het NVOS-Orthobanda lid meldt de datum van ingang van de levertijd aan de cliënt.
- De opgave van de levertijd geschiedt zo nauwkeurig mogelijk door het NVOS-Orthobanda lid. Deze verplicht zich om zich zoveel mogelijk aan de bepaalde levertijd te houden. De bepaalde levertijd is geen fatale termijn. Bij overschrijding van de levertijd dient de cliënt het NVOS- lid schriftelijk in gebreke te stellen.
- Na de ingebrekestelling als bedoeld in artikel 9 lid 3 krijgt het NVOS-Orthobanda lid 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 het NVOS-Orthobanda lid ter vergoeding van de door het NVOS-Orthobanda lid gemaakte kosten en/of reeds verrichte werkzaamheden. Eventueel reeds op grond van artikel 10 lid 3 door het NVOS-Orthobanda lid ontvangen bedragen worden na verrekening van de gemaakte kosten en/of reeds verrichte werkzaamheden door het NVOS-Orthobanda lid terug betaald aan de cliënt.
- Het NVOS-Orthobanda lid is nimmer aansprakelijk voor enigerlei schade die de cliënt lijdt door overschrijding van de levertijd.

## Artikel 10: de betaling

- Betaling vindt plaats in contanten voor of bij de aflevering, tenzij anders is overeengekomen. Indien afgesproken is dat op rekening betaald zal worden, geschiedt de betaling uiterlijk 30 kalenderdagen na factuurdatum op de door het NVOS-Orthobanda lid aangegeven wijze.

## Algemene Voorwaarden NVOS-Orthobanda

- Indien betaling in termijnen is overeengekomen, moet de cliënt betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
- Het NVOS-Orthobanda lid 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 betalingstermijn. Het NVOS-Orthobanda lid zendt na het verstrijken van de betalingstermijn 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 het NVOS-Orthobanda lid ter incassering van haar vordering te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten worden hierbij gesteld op tenminste 15% van het door de cliënt nog verschuldigde bedrag, met een minimum van € 150,00.
- 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 het NVOS-Orthobanda lid aan de cliënt geleverde zaak het eigendom van het NVOS-Orthobanda lid en kan deze zaak te allen tijde door het NVOS-Orthobanda lid worden terug gevorderd.
- Indien het NVOS-Orthobanda lid 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 het NVOS-Orthobanda lid terug te zenden, dan wel het volledige bedrag van de nog openstaande facturen te voldoen.

### Artikel 12: overmacht

- Indien het NVOS-Orthobanda lid 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 het NVOS-Orthobanda lid is sprake indien het NVOS-Orthobanda lid verhinderd is aan zijn verplichtingen jegens de cliënt te voldoen ten gevolge van oorzaken die buiten zijn schuld of risicosfeer zijn ontstaan, waaronder onder andere wordt verstaan: brand, werkstaking, oproer, waterschade, rampen, overheidsmaatregelen, sabotage, diefstal, vermissing en storingen in de levering van energie.
- In geval van overmacht is de cliënt niet gerechtigd tot enige vorm van schadevergoeding.
- In het geval van overmacht behoudt het NVOS-Orthobanda lid 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 het NVOS-Orthobanda lid bestaande uit een redelijke vergoeding voor de door het NVOS-Orthobanda lid gemaakte kosten, verrichte werkzaamheden, geleden verlies en gederfde winst.

### Artikel 13: tussentijdse ontbinding

- Het NVOS-Orthobanda lid 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 het NVOS-Orthobanda lid niet nakomt;
  - de cliënt in staat van faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie komt te verkeren, dan wel anderszins de beschikkingsmacht 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 het NVOS-Orthobanda lid gemaakte kosten en is zij gehouden die te vergoeden.

### Artikel 14: aansprakelijkheid

- Het NVOS-Orthobanda lid is nimmer aansprakelijk voor de indirecte kosten en schade, op enigerlei wijze verbandhoudende met, dan wel veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
- De cliënt vrijwaart het NVOS-Orthobanda lid 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.
- Het NVOS-Orthobanda lid is slechts aansprakelijk voor directe schade voorzover in dit artikel is bepaald.
- Aansprakelijkheid van het NVOS-Orthobanda lid voor zaakschade en/of schade wegens overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door een gebrek in een product dat het NVOS-Orthobanda lid niet zelf heeft vervaardigd, is uitgesloten.
- De cliënt vrijwaart het NVOS-Orthobanda lid voor de onder artikel 14 lid 4 genoemde schade.
- Het NVOS-Orthobanda lid 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 het NVOS-Orthobanda lid 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.

### Artikel 15: garantie

- Voor wat betreft de pasvorm geldt -bij een gelijkblijvende situatie- een garantie van drie maanden na de levering.
- Voor wat betreft het materiaal en de technische kwaliteit van het geleverde orthopedisch schoeisel, de orthese, prothese of de therapeutisch elastische kousen geldt een garantie van zes maanden na de levering.
- Voor wat betreft de normale slijtage, dan wel onzorgvuldig gebruik, zijn de garantiebepalingen 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 het NVOS-Orthobanda lid zijn verstrekt.

### Artikel 16: klachten

- Een klacht over de door het NVOS-Orthobanda lid verrichte werkzaamheden of de door het NVOS-Orthobanda lid geleverde zaak kan in behandeling worden genomen indien zij binnen 14 kalenderdagen na levering of ingeval van verborgen gebreken binnen 14 kalenderdagen na ontdekking, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk bij het NVOS-Orthobanda lid wordt ingediend dan wel de klacht op het daarvoor bestemde 'klachtenformulier NVOS-Orthobanda' (voor niet-erkende leden) of voor erkende leden op het 'klachten/verbeterformulier' wordt ingevuld. Cliënt krijgt een kopie van betreffende formulier. Indien de cliënt van mening is dat het niet mogelijk is om met het NVOS-Orthobanda lid 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 Orthopedische hulpmiddelen van de NVOS-Orthobanda.
- De klachtencommissie oordeelt bij wege van niet-bindend advies. Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie is € 25,00 verschuldigd.
- Het indienen van een klacht ontheft 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: Nederlands recht

- Op rechtsverhoudingen tussen het NVOS-Orthobanda lid en de cliënt is het Nederlands recht van toepassing.

**Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland te Utrecht op 19 mei 2011 onder nummer 40445366.**