

## **Algemene Voorwaarden Kaptein Orthopedie B.V.**

Kaptein Orthopedie doet er alles aan om goed en duidelijk advies te verstrekken. Daarbij bewaart Kaptein Orthopedie het evenwicht tussen een persoonlijke, snelle en praktische benadering enerzijds en vastlegging van afspraken en gegevens anderzijds. Alles in het belang van kwalitatief hoogstaande zorg voor u. Deze Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van al onze afspraken, werkzaamheden en adviezen met en voor u. We wijzen u er daarom graag op.

### **1. Kaptein Orthopedie B.V.**

Kaptein Orthopedie B.V. is gevestigd te Noordwijkerhout en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60959622. Op onze website: [www.kaptein-orthopedie.nl](http://www.kaptein-orthopedie.nl) vindt u alle informatie over ons.

### **2. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?**

Deze voorwaarden gelden wanneer u diensten en/of producten van Kaptein Orthopedie afneemt. Ook advisering over die diensten en/of producten valt daaronder. Veelal komt u voor het eerst met Kaptein Orthopedie in aanraking omdat u naar ons bent verwezen of doordat u met Kaptein Orthopedie contact opneemt en er een afspraak wordt gemaakt voor een consult. Tijdens dat consult wordt een Plan van Aanpak ('PvA') met u doorgesproken. Als u met het PvA akkoord gaat, zal Kaptein Orthopedie de afgesproken werkzaamheden verrichten. U tekent daar dan ook voor, met welke ondertekening u in ieder geval ook expliciet akkoord gaat met deze algemene voorwaarden. Als u niet akkoord gaat met het PvA dan gelden deze algemene voorwaarden niettemin op hetgeen Kaptein Orthopedie voordien met u heeft besproken, en/of op werkzaamheden en/of diensten die Kaptein Orthopedie al voor u heeft uitgevoerd.

### **3. Wat koopt u bij ons?**

We tonen u op de website of tijdens gesprekken modellen van onze producten. Nu sprake is van maatwerk, kunnen afwijkingen met de uiteindelijk aan u te leveren producten voorkomen, zoals kleur, (pas-) vorm en/of werking.

### **4. Welke prijs betaalt u?**

U betaalt de prijs die wij vooraf hebben gecommuniceerd. Prijzen zijn altijd inclusief BTW maar excl. eventuele verzendkosten. Als sprake is van afwijkingen van deze hoofdregel wordt dat altijd uitdrukkelijk met u besproken. U komt dus niet voor verrassingen te staan. De afgesproken prijs geldt op basis van de vastgelegde uitgangspunten. Als die veranderen, zoals materiaalkeuze, kleur, toevoegingen en/of andere aanvullingen, kan het zijn dat daardoor meerwerkkosten of andere kosten als gevolg van die wijzigingen, in rekening worden gebracht. Uiteraard geldt dat als sprake is van verandering in heffingen en/of externe kosten (bijv. BTW-wijzigingen) Kaptein Orthopedie die verandering door moet voeren in de prijs van uw product.

### **5. Wanneer en hoe betaalt u? Wat is de rol van uw ziektekostenverzekeraar?**

De producten en diensten die u bij Kaptein Orthopedie kunt afnemen, worden soms (deels) vergoed door uw zorgverzekeraar. Standaard is dat evenwel niet. U kunt Kaptein Orthopedie altijd vragen hoe in uw geval, gelet op het door u gewenste product of de dienst en gelet op uw zorgpolis, naar de mening van Kaptein Orthopedie de vergoedingsstructuur in elkaar steekt. Uiteindelijk echter, kan Kaptein Orthopedie hierover nooit gegarandeerd zekerheid verschaffen. Of u de facturen van Kaptein Orthopedie geheel of gedeeltelijk vergoed krijgt, is en blijft uw verantwoordelijkheid. Kaptein Orthopedie raadt aan daarover op voorhand met uw zorgverzekeraar te overleggen. Het navolgende geldt in alle gevallen: a. U bent onze klant en u bent verantwoordelijk voor de betaling. Ook als u, wij of uw zorgverzekeraar menen dat onze factuur/facturen deels door de zorgverzekeraar worden vergoed, blijft u verantwoordelijk voor de betaling totdat het gehele factuurbedrag door de zorgverzekeraar en, in het voorkomende geval, deels door u is/zijn voldaan. U kunt bij ons pinnen. b. Als Kaptein Orthopedie op basis van de informatie over uw ziektekostenverzekering meent dat de factuur, al dan niet deels, rechtstreeks aan de ziektekostenverzekeraar kan worden gezonden, zullen wij dat doen. Het gestelde onder a. blijft altijd van toepassing. c. In bijna alle gevallen bent u ook bij (gedeeltelijke) dekking voor de kosten via uw ziektekostenverzekering een Eigen Bijdrage verschuldigd. Het gestelde onder a. blijft altijd van toepassing.

**6. Betalingsachterstand / eigendomsvoorbehoud** We spreken met u af dat u onze factuur uiterlijk binnen veertien dagen betaalt. Die termijn is ook, zoals de wet dat zegt, fataal. Het kan gebeuren dat de factuur of facturen niet op tijd betaald wordt of worden. U ontvangt dan van Kaptein Orthopedie een betalingsherinnering. Mocht de betaling dan nog niet gebeuren, dan volgt Kaptein Orthopedie de wettelijke regeling van de zogenoemde Wet Incassokosten. De invorderingskosten die Kaptein Orthopedie dan maakt, waaronder ook kosten van een eventuele gerechtelijke procedure, worden dan zoveel mogelijk bij u in rekening gebracht.

### **7. Wanneer kunnen wij de overeenkomst met u beëindigen?**

Wij kunnen de overeenkomst met u (direct en zonder tussenkomst van de rechter) onder meer ontbinden als:

- (a) u komt te overlijden;
- (b) u niet langer bevoegd bent om zelfstandig over uw vermogen te beschikken;
- (c) u of uw zorgverzekeraar onze facturen niet tijdig betaalt;
- (d) het ernaar uitziet dat onze facturen niet zullen worden betaald.

In al deze gevallen worden de kosten van onze werkzaamheden tot het moment van ontbinding in rekening gebracht. Let wel: ontbinding betekent dat u en wij de plichten uit onze overeenkomst(en) niet meer hoeven na te komen, doch daarbij geldt dan dus wel dat al onze kosten tot dat moment van ontbinding, door u zullen moeten worden voldaan. Wij zijn daarnaast in zo'n geval niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, door wie dan ook geleden in het kader van de (ontbonden) overeenkomst(en).

### **8. Hoe is onze werkwijze? Hoe verloopt de levering?**

1. Voor de vergoeding van bepaalde producten en diensten door uw zorgverzekeraar, is een verwijzing nodig van een (huis)arts. In sommige gevallen is ook goedkeuring van uw zorgverzekeraar noodzakelijk. Tenzij u schriftelijk aangeeft de kosten zelf te betalen, beginnen wij -in uw en ons belang- zoveel mogelijk pas met de productie of levering na verwijzing en/of goedkeuring. Ongeacht de voorgaande praktijkwerkwijze, blijft de afspraak van art. 5a altijd van kracht.

2. Het vervaardigen van orthopedische producten is zeer arbeidsintensief. Als wij een levertijd opgeven, dan is dat altijd een indicatie. Wij doen ons best, maar het kan voorkomen dat we de bij benadering opgegeven levertijden niet halen. Onze levertijden gelden dan ook niet, zoals de wet dat zeg, als fatale termijnen.

3. Tijdens het eerste consult spreken we uw wensen door en brengen we advies aan u uit. Als u het eens bent met onze adviezen en het PvA ondertekent, gaan we aan de slag met uw bestelling. We houden u zoveel mogelijk op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen. U kunt Kaptein Orthopedie ook altijd bellen voor vragen over de stand van zaken.

### **9. Garantie**

1. U heeft recht op garantie op de door ons geleverde producten. De garantietermijnen verschillen per product en kunt u vinden in onze brochure ('Kwaliteitszorg, garantie en klachten'). Wordt geen specifieke garantietermijn voor uw product vermeld? Dan geldt een garantietermijn van 3 maanden op pasvorm en 6 maanden op materiaal.

2. Alle garanties gelden alleen bij normaal gebruik. De garantie geldt niet in geval van:

- (a) normale slijtage;
- (b) schade door onzorgvuldig gebruik (zoals het niet naleven van gebruiks- en onderhoudsvoorschriften);
- (c) veranderingen aan uw lijf (benen en/of voeten), waardoor producten niet meer passen.
- (d) aanpassingen door anderen dan Kaptein Orthopedie

3. Eventuele problemen moet u binnen 21 dagen na het ontstaan van die problemen aan ons doorgeven. Als u dat niet doet, vervalt het recht op garantie.

### **10. Aansprakelijkheid / overmacht**

Als u meent dat u schade lijdt, heeft geleden of zal lijden veroorzaakt door handelen en/of nalaten van Kaptein Orthopedie, dan is dat uiterst vervelend. Wij hebben voor dat soort gevallen een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. In zo'n geval, gelden de volgende regels:

a. Elke aansprakelijkheid voor schade is door Kaptein Orthopedie uitgesloten, tenzij onze aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en in alle gevallen tot het bedrag dat in dat geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar aan u wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico van Kaptein Orthopedie op die aansprakelijkheidspolis.

b. U dient uw schade binnen drie kalendermaanden nadat u met die schade bekend bent, aan Kaptein Orthopedie te melden. Dat dient per mail en/of per brief te gebeuren. We stellen het op prijs als u in die mededeling(en) goed omschrijft wat uw schade is en wat u meent dat daarvan de oorzaak is. We kunnen dan met onze aansprakelijkheidsverzekeraar ook goed bekijken of dekking moet worden verleend. Als u de niet binnen de termijn van drie kalendermaanden meldt, vervalt het recht op schadevergoeding.

c. Uitsluitend directe schade komt in het voorkomende geval in aanmerking voor beoordeling van onze aansprakelijkheidsverzekering. Andere, meer indirecte, (gevolg)schade als (bijvoorbeeld) bedrijfsschade, omzet- of winstverlies, schade van derden, of andere vormen van gevolgschade, is uitgesloten.

d. De aansprakelijkheidsverzekering van Kaptein Orthopedie omvat in ieder geval handelen en/of nalaten van de onderneming van zelf en al haar medewerkers. Als Kaptein Orthopedie voor de uitvoering van onze overeenkomst met u (mede) afhankelijk is van derden, zoals bijvoorbeeld andere bedrijven, ondernemingen, toeleveranciers, verzekeraars, medici etc. en uw schade is geheel of gedeeltelijk veroorzaakt door tekortschieten van één of meer van die derden, dan is Kaptein Orthopedie voor die schade niet aansprakelijk.

e. Als in het uiterste geval het voorkomt dat én onze aansprakelijkheidsverzekeraar geen dekking verleent of niet tot betaling van uw schade overgaat én vast komt te staan (bijv. als door de rechter in een onherroepelijk vonnis vastgesteld) dat Kaptein Orthopedie aansprakelijk is voor uw schade, dan geldt ten laatste nog dat die schadevergoedingsverplichting door ons nu al vastgesteld wordt op maximaal 5.000,00 EUR. Kaptein Orthopedie kan niet anders dan zo'n beperking opnemen, al is het maar omdat haar producten in het algemeen relatief niet een (zeer) grote financiële waarde vertegenwoordigen. Mocht Kaptein Orthopedie gelet daarop voor elke levering een aanzienlijk aansprakelijkheidsrisico lopen, dan zou Kaptein Orthopedie niet kunnen werken.

f. Als sprake is van overmacht, is Kaptein Orthopedie nooit aansprakelijk voor uw daaruit eventueel voortvloeiende schade. Overmacht is een situatie waarin Kaptein Orthopedie redelijkerwijs haar afspraken met u niet kán nakomen. Op grond van rechterlijke uitspraken kunt u dan denken aan stakingssituaties, terrorisme, bancaire falen etc. Ook echter redenen als uitvallen van medewerkers van Kaptein Orthopedie als gevolg van ziekte, problemen in de toelevering van materialen en diensten door derden, ICT-problemen etc. zijn redenen van overmacht. Als de overmachtsituatie relatief kort van duur is, zullen we onze afspraken nakomen zogauw de overmachtsituatie voorbij is. Als de overmachtsituatie langer duurt dan redelijkerwijs aanvaardbaar is, kunt u van uw overeenkomst met ons af. We ontkomen er dan echter niet aan om de kosten die tot dan door ons gemaakt zijn, bij u in rekening te brengen. U dient die dan ook te betalen.

## **11. Privacy / geheimhouding / Algemene Verordening Persoonsgegevens**

Met u vindt Kaptein Orthopedie het zeer belangrijk dat we netjes en volgens de laatste wet- en regelgeving met uw persoonsgegevens omgaan. We informeren u hieronder graag hoe we dat doen waarbij rekening is gehouden met de laatste stand van zaken inzake privacyregelgeving (AVG). Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om ons hierover te bellen of te mailen.

- a. Op onze website ([www.kaptein-orthopedie.nl](http://www.kaptein-orthopedie.nl)) staat onze Privacy Verklaring. Daarin hebben we aangegeven welke rechten u heeft (onder meer op grond van de AVG) en aan welke regels we ons moeten en willen houden.
- b. De AVG maakt een belangrijk verschil tussen 'gewone' en 'bijzondere' persoonsgegevens. 'Gewone' persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld uw NAW-gegevens. 'Bijzondere' persoonsgegevens kunnen gegevens van medische aard zijn. Omdat Kaptein Orthopedie gelet op haar werkzaamheden soms over zulke gegevens van u moet beschikken, verkrijgen we daarvoor graag uw toestemming. We hebben dit op ons PvA aangegeven en u kunt voor die toestemming tekenen. Uiteraard hoeft dat niet maar dan is de kans groot dat we u niet kunnen helpen.
- c. Al uw persoonsgegevens gebruiken we alleen voor het doel waarvoor de gegevens worden verstrekt. Als we uw gegevens toch voor een ander doel gebruiken, dan zal dat doel zeer dicht bij dat oorspronkelijke doel liggen. U kunt dan denken aan een mailing over het soort product(en) waarvoor u bij ons bent geweest.
- d. Kaptein Orthopedie voert haar beleid met betrekking tot uw persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Wij hebben een zogenoemd Register van Verwerkingsactiviteiten opgesteld. Daarin is aangegeven hoe Kaptein Orthopedie omgaat met de wijze van verkrijging van uw gegevens, met de verwerking (opslaan, beheer e.d.) daarvan, het doel etc.
- e. Indien en voor zover het gelet op de bedrijfsvoering van Kaptein Orthopedie echt niet anders kan dan dat uw persoonsgegevens ook bij derden bekend zijn (een goed voorbeeld daarvan is dat de digitale processen van Kaptein Orthopedie (bijv. hosting) door dergelijke aanbieders worden verzorgd) dan sluit Kaptein Orthopedie met die derden een op grond van de AVG verplichte zogenoemde Verwerkersovereenkomst. Ook daarin is, zoals het hoort, gewaarborgd dat op de juiste manier met uw gegevens wordt omgegaan. Bij het opstellen van deze Algemene Voorwaarden (mei 2018) heeft Kaptein Orthopedie al haar processen overigens in eigen beheer en worden geen derde-partijen gebruikt.

**12. Intellectuele eigendom** Uiteraard bent u gerechtigd gewoon gebruik te maken van de door u gekochte producten en wij staan voor de dienstverlening die we leveren. Dat betekent echter niet dat onze afspraken met u ook met zich brengen dat als sprake is van toepasselijkheid van intellectuele eigendomsrechten, die rechten aan u mee worden geleverd. U kunt bij intellectuele eigendomsrechten denken aan rechten die neerkomen op bescherming van door ons ontwikkelde teksten, materialen, modellen, etc. (auteursrecht, merkenrecht, modellenrecht etc.) . Onder meer het recht op verveelvoudiging van onze producten, het voeren van onze naam en/of onze modellen of het recht om die specifieke producten of diensten aan derden aan te bieden op al dan niet commerciële manier is aan Kaptein Orthopedie voorbehouden. Het voorgaande zijn overigens voorbeelden. We behouden ons alle rechten uit hoofde van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van intellectuele eigendomsrechten voor.

## **13. Klachten en geschillen**

Wij doen altijd ons uiterste best. Bent u toch niet helemaal tevreden? Bel of mail ons dan zonder aarzelen! Lukt het niet om tot een oplossing te komen? Dan kunt u altijd een klacht indienen. Wij beschikken over een uitvoerige klachtenregeling en een interne klachtencoördinator. U kunt onze klachtenregeling vinden op onze website en kosteloos opvragen bij één van onze vestigingen.

Uiteraard heeft u ook de keuze om een geschil voor te leggen aan de rechter. Eventuele geschillen worden in dat geval exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zuid Holland, locatie 's Gravehage. Op alle overeenkomsten die wij met u sluiten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Stel dat de rechter oordeelt dat een bepaling van deze voorwaarden niet geldig is, dan blijven de andere bepalingen van toepassing. In dat geval zullen wij er alles aan doen om de betreffende bepaling in overleg met u te vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

## **14. Tot slot**

Deze Algemene Voorwaarden zijn in mei 2018 opgesteld. Het kan voorkomen dat er veranderingen in deze Algemene Voorwaarden worden aangebracht. Op onze website vindt u altijd de laatste versie van onze Algemene Voorwaarden.

Algemene Voorwaarden Kaptein orthopedie BV. Versie 201801