

Artikel 1- Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden;
- b. Overeenkomst: de overeenkomst van aanneming van werk, te weten het vervaardigen, repareren, aanpassen en/of leveren van orthopedische (maat-)schoenen, orthesen, prothesen, therapeutisch elastische kousen en overige orthopedische voorzieningen.
Op de Overeenkomst tussen Leverancier en een natuurlijke persoon is het "algemeen gedeelte" alsmede het "bijzondere gedeelte natuurlijke personen (consumenten)" van deze algemene voorwaarden van toepassing.
Op de Overeenkomst tussen Leverancier en een rechtspersoon is het "algemeen gedeelte" alsmede het "bijzondere gedeelte rechtspersonen" van deze algemene voorwaarden van toepassing;
- c. Leverancier: OIM Holding B.V. en alle daaraan gelieerde (dochter)vennootschappen die actief zijn als vervaardiger van en/of verhandelen van orthopedische (maat-)schoenen, orthesen, prothesen, therapeutisch elastische kousen en overige orthopedische voorzieningen;
- d. Cliënt: de natuurlijke persoon dan wel rechtspersoon met wie en/of ten behoeve van wie de leverancier een overeenkomst heeft gesloten of met wie de leverancier daarover in onderhandeling is;
- e. Klachtencommissie: de commissie voor de behandeling van klachten van een cliënt jegens een NVOS-Orthobanda lid.

ALGEMEEN GEDEELTE

Artikel 2- Toepasselijkheid, geldigheid en bekendmaking algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten waarbij de Leverancier optreedt als verkoper dan wel vervaardiger van orthopedische (maat-)schoenen, orthesen, prothesen, therapeutisch elastische kousen en overige orthopedische voorzieningen. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere aanbieding, offerte, onderhandelings- dan wel andere precontractuele situatie waarin de Leverancier zich bevindt.
2. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de wederpartij bij de gesloten overeenkomst, dan wel bij de aanbiedings- of onderhandelingsfase wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden kan slechts in overleg met de Leverancier geschieden en dient in alle gevallen schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 3- Nietigheid of vernietiging van (een deel van) de voorwaarden

1. Nietigheid of vernietiging van één of enige bepalingen van deze algemene 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.
2. 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 4- Aard van de Overeenkomst en totstandkoming

1. De Overeenkomst wordt gekwalificeerd als een overeenkomst van aanneming van werk indien de

Leverancier zaken van stoffelijke aard vervaardigt die speciaal op maat worden gemaakt voor de Cliënt. De overeenkomst van aanneming van werk komt tot stand door de schriftelijke opdracht van de Cliënt. Onder schriftelijke opdracht wordt tevens verstaan een voor akkoord getekende offerte of aanbieding.

2. De Overeenkomst wordt gekwalificeerd als een overeenkomst van koop en levering indien de Leverancier zaken levert die weliswaar door de Leverancier zijn vervaardigd, doch niet specifiek voor een afzonderlijk individu passend zijn gemaakt. De koopovereenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de door de Leverancier schriftelijk gedane aanbieding/offerte. Onder schriftelijke aanvaarding wordt tevens verstaan een voor akkoord getekende offerte of aanbieding.
3. De Overeenkomst is in geen geval aan te merken als een overeenkomst tot geneeskundige behandeling, nu de Leverancier vervaardiger is van orthopedische (maat-)schoenen, orthesen, prothesen, therapeutisch elastische kousen en overige orthopedische voorzieningen, doch deze hulpmiddelen niet voorschrijft.

Artikel 5- Overmacht

1. Indien de Leverancier als gevolg van overmacht niet in staat is om (tijdig) aan zijn verplichtingen te voldoen, dan zijn partijen ieder gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden.
2. Van overmacht aan de zijde van de Leverancier is sprake indien de Leverancier verhinderd is aan zijn verplichtingen jegens de Cliënt te voldoen ten gevolge van oorzaken die buiten haar 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.
3. In het geval van overmacht is de Cliënt niet gerechtigd tot enige vorm van schadevergoeding, behoudens in voorkomend geval de in artikel 6:78 BW genoemde voordeeltorekening.
4. In het geval van overmacht behoudt de Leverancier het recht op betaling van reeds geleverde zaken en/of reeds verrichte werkzaamheden.
5. Indien in het geval van overmacht de Cliënt de overeenkomst ontbindt, is de Cliënt verplicht om een geldsom te betalen aan de Leverancier bestaande uit een redelijke vergoeding voor de door de Leverancier gemaakte kosten, verrichte werkzaamheden, geleden verlies en gederfde winst.

Artikel 6- Tussentijdse ontbinding

1. De Leverancier is bevoegd de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring aan de Cliënt indien:
 - de Cliënt in verzuim is, dan wel enige verplichting jegens de Leverancier 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.
2. In geval van ontbinding op grond van artikel 6 lid 1 is de Cliënt aansprakelijk voor alle reeds door de Leverancier gemaakte kosten en is zij gehouden die te vergoeden.

Artikel 7- Betaling aanneemsom/koopprijs en eigendomsvoorbehoud

1. De Cliënt is verplicht de verschuldigde aanneemsom, dan wel koopsom te betalen binnen de daarvoor in de

factuur vermelde betalingstermijn. Indien in de factuur geen betalingstermijn staat vermeld, geldt een betalingstermijn van 14 dagen.

2. De Cliënt is in verzuim vanaf het moment dat de betalingstermijn is verstreken. De Leverancier 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.
3. Indien de Cliënt na het verstrijken van de termijn van 14 dagen als bedoeld in artikel 7 lid 2 het verschuldigde bedrag niet heeft voldaan, is hij vanaf de vervaldatum van de betalingsherinnering de alsdan geldende wettelijke rente verschuldigd. Voor consumenten geldt de wettelijke rente als omschreven in artikel 6:119 BW. Voor rechtspersonen geldt de wettelijke handelsrente als omschreven in artikel 6:119a BW. De wettelijke (handels)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.
4. Alle door de Leverancier ter incassering van haar vordering te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de Cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten worden hierbij gefixeerd volgens de navolgende staffel:
 - 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2.500,00;
 - 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2.500,00;
 - 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5.000,00;
 - 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000,00;
 - 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6.775,00.De buitengerechtelijke incassokosten bedragen in ieder geval € 40,00.
5. Zolang de Cliënt het volledige bedrag van de openstaande facturen niet heeft voldaan, waaronder ook te verstaan de betaling van de wettelijke (handels)rente en de overige kosten die in verband met de te late betaling van de facturen zijn gemaakt, blijft de Leverancier eigenaar van alle door haar aan de Cliënt geleverde zaken en kan de Leverancier van de Cliënt afgifte vorderen van de aan haar in eigendom toebehorende zaken.
6. Indien de Leverancier tot terugvordering van een zaak als bedoeld in artikel 7 lid 5 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 de Leverancier terug te zenden, dan wel het volledige bedrag van de nog openstaande facturen te voldoen.

Artikel 8- Garantie

1. Voor wat betreft de pasvorm van de op maat gemaakte hulpmiddelen geldt -bij een gelijkblijvende situatie- een garantie van drie maanden na de levering.
2. 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.
3. De garantiebepalingen gelden niet bij normale slijtage, dan wel onzorgvuldig gebruik.
4. Geringe afwijkingen in de door de Leverancier vervaardigde, dan wel geleverde zaken geven de Cliënt geen recht op hernieuwde levering. Een op maat vervaardigde zaak wordt door de Leverancier

niet teruggenomen. Er bestaat geen recht op hernieuwde levering indien de op maat gemaakte zaak werd vervaardigd op basis van (foutieve) gegevens die door de (medisch behandelaar van de) Cliënt aan de Leverancier zijn verstrekt.

Artikel 9- Klachten

1. Een klacht over de door de Leverancier vervaardigde dan wel geleverde zaak, dan wel de door de Leverancier verrichte dienstverlening, kan worden ingediend bij de Leverancier. De klacht dient volledig en duidelijk omschreven te worden en dient binnen 14 kalenderdagen na levering van de zaak of ingeval van verborgen gebreken binnen 14 kalenderdagen na ontdekking van het gebrek, schriftelijk te worden ingediend bij de Leverancier. De Leverancier zal vervolgens in overleg treden met de Cliënt omtrent een passende oplossing van de klacht.
2. Indien de Cliënt van mening is dat het niet mogelijk is om met de Leverancier tot een oplossing van de klacht te komen, dan kan de Cliënt de klacht indienen bij de "Klachtencommissie Orthopedische Hulpmiddelen" van de NVOS-Orthobanda. Indiening van de klacht geschiedt door het invullen van het "Klachtenformulier NVOS-Orthobanda", dat kan worden gedownload op de website www.nvos-orthobanda.nl. Voor de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie is € 25,00 verschuldigd.
3. Het indienen van een klacht ontheft de Cliënt niet van de verplichting tot betaling van de door de Leverancier verzonden facturen.
4. De Klachtencommissie brengt een voor beide partijen niet-bindend advies uit.
5. Een klacht over een geleverde zaak, die wel aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet, maar die niet geschikt blijkt te zijn voor het doel waarvoor de cliënt deze wenst te gebruiken, wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 10- Toepasselijk recht

1. Op rechtsverhoudingen tussen de Leverancier en de Cliënt is het Nederlands recht van toepassing.

BIJZONDER DEEL: NATUURLIJKE PERSONEN (CONSUMENT)

Artikel 11- De offerte

1. De Leverancier brengt een offerte schriftelijk uit.
2. De offerte is gebaseerd op de door of namens de Cliënt door een behandelend deskundige (arts) verstrekte gegevens en de door de Leverancier gedane metingen, voor zover deze hebben plaatsgevonden.
3. Offertes en aanbiedingen hebben, tenzij anders overeengekomen, een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van de offerte. Indien de Cliënt eerst na het verstrijken van de aanvaardingstermijn van 30 dagen overgaat tot het aanvaarden van de offerte tot het vervaardigen, dan wel leveren van enige zaak door de Leverancier, dan heeft de Leverancier het recht om deze opdracht te weigeren.
4. Indien de Leverancier 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 de Leverancier gehouden deze uit te voeren conform de door hem uitgebrachte offerte dan wel aanbieding.

Artikel 12- De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die een Cliënt moet betalen voor de door de Leverancier vervaardigde en/of geleverde zaken wordt vooraf, dus vóór uitvoering van de werkzaamheden dan wel vóór levering van de zaken, overeengekomen tussen partijen.
2. Alle prijzen zijn vermeld in euro's en exclusief btw en/of andere heffingen.
3. Indien na het sluiten van de Overeenkomst tussen partijen enige verhoging van prijsbepalende factoren optreedt, is de Leverancier gerechtigd deze verhoging in rekening te brengen.
4. De Cliënt heeft het recht om 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 de Leverancier gemaakte kosten.
5. De Cliënt heeft het in artikel 12 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 of door in de Overeenkomst overeengekomen prijsafspraken.

Artikel 13- De levering

1. Tenzij anders is overeengekomen, worden zaken aan de Cliënt afgeleverd in het bedrijf of filiaal van de Leverancier.

Artikel 14- De levertijd

1. Zodra alle voor de uitvoering van de te verrichten werkzaamheden noodzakelijke administratieve en technische gegevens in het bezit zijn van de Leverancier, bepaalt deze de levertijd en doet daarvan mededeling aan de Cliënt, tenzij reeds in de Overeenkomst een levertijd is overeengekomen.
2. Een in de Overeenkomst 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 de Leverancier.
3. De opgave van de levertijd geschiedt zo nauwkeurig mogelijk door de Leverancier. Deze verplicht zich om zich zoveel mogelijk aan de bepaalde levertijd te houden. De bepaalde levertijd is geen fatale termijn. Indien de bepaalde levertijd niet gehaald wordt, doet de Leverancier opgave van reden van vertraging en geeft zij een nieuwe levertijd.
4. Indien de vertraging in de levertijd te wijten is aan de Cliënt, dan wel in zijn risicosfeer ligt, bijvoorbeeld door het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens, dan gaat de levertijd pas in na ontvangst van de correcte gegevens of herstel van het gebrek aan de zijde van de Cliënt.
5. De Leverancier is niet aansprakelijk voor enigerlei schade die de Cliënt lijdt door overschrijding van de levertijd, indien overschrijding van de levertijd niet te wijten is aan de Leverancier.

Artikel 15- De betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten voor of bij de levering, tenzij anders is overeengekomen. Indien afgesproken is dat op rekening betaald zal worden, geschiedt de betaling uiterlijk 30 kalenderdagen na factuurdatum op de door de Leverancier aangegeven wijze.
2. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, dient de Cliënt te betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de Overeenkomst zijn vastgesteld.
3. De Leverancier heeft het recht om vooruitbetaling van maximaal 50% van de overeengekomen prijs te

verlangen, wanneer dit naar zijn oordeel gewenst of noodzakelijk is. Een en ander wordt reeds in de offerte vermeld.

Artikel 16- Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van de Leverancier is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de Leverancier wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de verzekeringsvoorwaarden op basis waarvan uitkering wordt gedaan, voor rekening van de Leverancier komt. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de aansprakelijkheidsverzekering(en) mocht plaatsvinden, is iedere gezamenlijke aansprakelijkheid als in dit artikel bedoeld, beperkt tot een bedrag ad € 75.000,00.

BIJZONDER DEEL: RECHTSPERSONEN

Artikel 17- De offerte

1. De Leverancier brengt een offerte schriftelijk uit.
2. Offertes en aanbiedingen hebben, tenzij anders overeengekomen, een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van de offerte. Zij zijn gebaseerd op de door of namens de Cliënt verstrekte (technische) gegevens en de door de Leverancier aangeboden producten en/of diensten.
3. Indien de Leverancier niet binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging door de de Cliënt heeft gereageerd, mag de gegeven opdracht als bevestigd worden beschouwd en is de Leverancier gehouden deze uit te voeren conform de bevestigde offerte.

Artikel 18- De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die een Cliënt moet betalen voor de door de Leverancier vervaardigde en/of geleverde zaken wordt vooraf, dus vóór uitvoering van de werkzaamheden dan wel vóór levering van de zaken, overeengekomen tussen partijen.
2. Alle prijzen zijn vermeld in euro's en exclusief btw en/of andere heffingen.
3. Indien na het sluiten van de Overeenkomst tussen partijen enige verhoging van prijsbepalende factoren optreedt, is de Leverancier gerechtigd deze verhoging in rekening te brengen.
4. De Cliënt heeft het recht om 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 de Leverancier gemaakte kosten.
5. De Cliënt heeft het in artikel 17 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 of door in de Overeenkomst overeengekomen prijsafspraken.

Artikel 19- De aflevering

1. Tenzij anders is overeengekomen, worden zaken aan de Cliënt afgeleverd in het bedrijf of filiaal van de Leverancier.

Artikel 20- De levertijd

1. Zodra alle voor de uitvoering van de te verrichten werkzaamheden noodzakelijke administratieve en technische gegevens in het bezit zijn van de Leverancier, bepaalt deze de levertijd en doet daarvan

- mededeling aan de Cliënt, tenzij reeds in de Overeenkomst een levertijd is overeengekomen.
2. Een in de Overeenkomst 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 de Leverancier
 3. De opgave van de levertijd geschiedt zo nauwkeurig mogelijk door de Leverancier. Deze verplicht zich om zich zoveel mogelijk aan de bepaalde levertijd te houden. De bepaalde levertijd is geen fatale termijn. Indien de bepaalde levertijd niet gehaald wordt, doet de Leverancier opgave van reden van vertraging en geeft zij een nieuwe levertijd.
 4. Indien de vertraging in de levertijd te wijten is aan de Cliënt, dan wel in zijn risicosfeer ligt, bijvoorbeeld door het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens, dan gaat de levertijd pas in na ontvangst van de correcte gegevens of herstel van het gebrek aan de zijde van de Cliënt.
 5. De Leverancier is niet aansprakelijk voor enigerlei schade die de Cliënt lijdt door overschrijding van de levertijd, indien overschrijding van de levertijd niet te wijten is aan de Leverancier.

Artikel 21- De betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten voor of bij de levering, tenzij anders is overeengekomen. Indien afgesproken is dat op rekening betaald zal worden, geschiedt de betaling uiterlijk 30 kalenderdagen na factuurdatum op de door de Leverancier aangegeven wijze.
2. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, dient de Cliënt te betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de Overeenkomst zijn vastgesteld.
3. De Leverancier heeft het recht om vooruitbetaling van maximaal 50% van de overeengekomen prijs te verlangen, wanneer dit naar zijn oordeel gewenst of noodzakelijk is. Een en ander wordt reeds in de offerte vermeld.

Artikel 22- Aansprakelijkheid

1. De Leverancier is slechts aansprakelijk voor schade voor zover in dit artikel is bepaald en in alle gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van de Leverancier wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de verzekeringsvoorwaarden op basis waarvan uitkering wordt gedaan, voor rekening van de Leverancier komt. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de aansprakelijkheidsverzekering(en) mocht plaatsvinden, is iedere gezamenlijke aansprakelijkheid als in dit artikel bedoeld, beperkt tot een bedrag ad € 75.000,00.
2. De Leverancier is jegens de Cliënt niet aansprakelijk voor enigerlei schade, zowel materieel, immaterieel als gevolgschade, op enigerlei wijze verbandhoudende met, dan wel veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel een door de Leverancier vervaardigde, gebrekkige zaak.
3. De Leverancier is jegens de Cliënt niet aansprakelijk voor enigerlei schade, zowel materieel, immaterieel als gevolgschade, veroorzaakt door een gebrek in een zaak die de Leverancier niet zelf heeft vervaardigd.
4. De Cliënt vrijwaart de Leverancier voor aanspraken van derden tot vergoeding van schade of anderszins, opgetreden in verband met door de Leverancier aan de Cliënt geleverde zaken en/of door de Leverancier ten behoeve van de Cliënt verrichte werkzaamheden of vervaardigde zaken.