

# Algemene Voorwaarden Kophuys Horen

## Artikel 1. Definities

- 1.1 De algemene voorwaarden worden aangegaan met:

Kophuys Horen B.V. gevestigd Industrieweg 9 te Voorschoten

Clíent: de koper of opdrachtgever, natuurlijke persoon, die gebruikt maakt van de diensten en/of zaken van Kophuys Horen.

Zorgovereenkomst: de overeenkomst tussen Kophuys Horen en de zorgverzekeraar van de cliënt, waarin deze invulling geeft aan de zorgplicht jegens de cliënt.

Zorgpolis: de verzekeringsovereenkomst tussen de zorgverzekeraar en de cliënt krachtens de zorgverzekeringswet.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten met betrekking tot hoortoestellen en daaraan verwante artikelen die aan de cliënt worden gedaan en tussen de cliënt en Kophuys Horen worden gesloten.

## Artikel 3. Informatie vooraf

- 3.1 Voordat een overeenkomst wordt gesloten, heeft Kophuys Horen de plicht zich op de hoogte te stellen van alle met de overeenkomst verband houdende relevante informatie en heeft de cliënt de plicht Kophuys Horen deze informatie te verstrekken, die omtrent de betreffende bepalingen in zijn zorgpolis daaronder begrepen.

## Artikel 4. Prijzen

- 4.1 Als prijs voor de te leveren zaken en/of diensten geldt de prijs zoals vermeld in het aanbod van Kophuys Horen.
- 4.2 Alle prijzen zijn vermeld in Euro's en zijn inclusief omzetbelasting.

## Artikel 5. Offertes

- 5.1 Alle offertes van Kophuys Horen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen.

## Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 De afgeleverde zaak en/of diensten van Kophuys Horen dienen aan de overeenkomst te beantwoorden, met inachtneming van de mededelingen die over de zaak zijn gedaan alsmede op de betreffende bepalingen van de toepasselijke zorgovereenkomst en de zorgpolis.

## Artikel 7. Proeftijd

- 7.1 Aan de hand van het audiogram en/of voorschrift van de KNO-arts dan wel het Audiologisch Centrum zal Kophuys Horen in overleg met de cliënt een geschikt hoortoestel selecteren en aan hem/haar op proef verkopen en afleveren.
- 7.2 Laat de cliënt de termijn, die voldoende is het hoortoestel te beoordelen, voorbijgaan zonder Kophuys Horen van zijn beslissing in kennis te stellen, dan kan hij de zaak niet meer weigeren. Een termijn van maximaal 60 dagen wordt in dit opzicht als voldoende aangemerkt.
- 7.3 Tijdens de proef moet de cliënt rekening houden met het feit dat hij het hoortoestel eventueel aan Kophuys Horen moet teruggeven en derhalve als zorgvuldig schuldenaar voor het behoud ervan zorgen.

## Artikel 8. Betaling

- 8.1 Het aan Kophuys Horen verschuldigde bedrag dient direct bij het definitief worden van de aflevering respectievelijk na het verrichten van de diensten tegen bewijs van kwijting contant, per pinbetaling of bij machtiging van automatische incasso aan hem te worden voldaan.
- Indien cliënt aanspraak wil maken op vergoeding bij zijn of haar zorgverzekeraar levert Kophuys Horen hiervoor de juiste documenten. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de aanvraag. Kophuys Horen is in geen beding aansprakelijk voor aanvraag en uitkering van de eventuele vergoeding voor het hulpmiddel.
- 8.2 In geval een factuur gezonden geldt een betalingstermijn van maximaal veertien dagen na ontvangst van de factuur door de cliënt. De cliënt is automatisch in verzuim wanneer hij na het verstrijken van deze betalingstermijn het verschuldigde bedrag niet heeft betaald.

- 8.3 Indien de cliënt ook dan niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is Kophuys Horen bevoegd zonder nadere aankondiging tot invordering van het verschuldigde bedrag over te gaan.

## Artikel 9. Garantie

- 9.1 Voor zover de door Kophuys Horen Geleverde zaken worden geleverd met een fabrieks garantie dan zijn de garantievoorwaarden van de fabrikant van toepassing. Iedere aansprakelijkheid van Kophuys Horen voor de geleverde zaken is te alle tijde beperkt tot de omvang van de door de fabrikant geboden garantie. Kophuys Horen is niet verder aansprakelijk voor deze zaken dan indien en voor zover dit volgt uit de garantievoorwaarden van de fabrikant
- 9.2 Kophuys Horen kan niet verplicht worden enigerlei verplichting na te komen jegens de cliënt indien de fabrikant niet verplicht is eenzelfde verplichting jegens Kophuys Horen na te komen, dan wel daartoe niet in staat is doordat deze in surseance van betaling, in staat van faillissement of daarmee vergelijkbare situaties verkeert.
- 9.3 Garantietermijnen en normale gebruiksduur starten op het moment van levering.
- 9.4 Garanties worden slechts verstrekt aan de cliënt en gelden niet voor eventuele opvolgende rechtverkrijgende.
- 9.5 Iedere garantie is beperkt tot de door Kophuys Horen geleverde zaken en diensten. Onder de garantie vallen nadrukkelijk niet: defecten, zoals vochtproblemen, die het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de normale voorzichtigheid ter voorkoming ervan, van onachtzaam gebruik of van nalatigheid, gevolg van opzettelijk handelen van verzekerde of van derden met goedgevinden van verzekerde, nalaten van normaal onderhoud en reparaties, onjuiste inbouw door de cliënt en/of derde, slechte behandeling, verkeerd gebruik.
- 9.6 Bij defecten aan geleverde zaken zal Kophuys Horen zonder extra kosten op locatie komen. Mocht er geconstateerd worden dat er geen sprake is van een defect, zullen er kosten in rekening gebracht worden a €29,-. Indien mogelijk kan de cliënt ervoor kiezen om één afspraak uit het HoorComplete hiervoor te gebruiken.

## Artikel 10. Eigendomsbehoud

- 10.1 Kophuys Horen behoudt zich de eigendom van de geleverde zaken voor totdat deze volledig zijn betaald inclusief de eventuele kosten voortkomende uit artikel 11.1 en 11.2, onverminderd de aan de cliënt op grond van de wet toekomende rechten.
- 10.2 Kophuys Horen is bij reparatie bevoegd tot toepassing van het hem wettelijke toekomende recht tot terughouding (retentie).
- 10.3 Maakt de cliënt gebruik van het door Kophuys Horen aangeboden Hoor.ease Contract, dan behoud Kophuys zich de eigendom van de geleverde zaken. Cliënt heeft de mogelijkheid na de afgesproken leasetermijn de geleverde zaken over te kopen.

## Artikel 11. Ontbinding en overige rechtsmiddelen

- 11.1 Iedere tekortkoming van Kophuys Horen tot nakoming van een van zijn verplichtingen geeft aan de cliënt de bevoegdheid om, nadat hij Kophuys Horen de mogelijkheid heeft gegeven in redelijkheid tot een oplossing te komen, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming -gezien haar geringe betekenis- deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt, zulks onverminderd zijn overige rechtsmiddelen ter zake.

## Artikel 12. Wettelijke en buitengerechtelijke kosten

- 12.1 Bij niet tijdige betaling van een verschuldigd bedrag heeft Kophuys Horen de bevoegdheid wettelijke rente in rekening te brengen, te rekenen vanaf de dag van intrede van het verzuim.
- 12.2 De door Kophuys Horen in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten komen voor de rekening van de cliënt ten bedrage van hetgeen hierover aanbevolen in het Rapport Voorwerk II van de werkgroep van de Nederlandse

Vereniging voor rechtspraak inzake de buitengerechtelijke kosten volgens de meest recente versie als gepubliceerd op de website [www.Rechtspraak.nl](http://www.Rechtspraak.nl).

- 12.3 Afspraken dienen indien noodzakelijk wegens overmacht uiterlijk 24 uur voor de behandeling op werkdagen te worden geannuleerd. Bij niet of niet tijdige annulering van de afspraak zal Kophuys Horen de gereserveerde tijd en/of de afgesproken behandeling in rekening brengen met een tarief van €29,-. Uitzondering hierop is de eerste keer dat dit gebeurt.

## Artikel 13. Opschorting van de betalingsverplichting

- 13.1 De cliënt is in geval van klachten na melding daarvan uitsluitend gerechtigd dat deel van de factuur in te houden dat in redelijke verhouding staat tot de inhoud en ernst van de klacht. Dit onthef de cliënt niet van zijn verplichting tot betaling van het resterende deel van de factuur binnen de overeengekomen termijn.

## Artikel 14. Klachten

- 14.1 Onverminderd het hiervoor bepaalde zullen klachten over direct waarneembare gebreken van zaken binnen bekende tijd na aflevering c.q. na het verrichten van desbetreffende diensten bij Kophuys Horen moeten zijn ingediend. Klachten over niet-zichtbare gebreken zullen binnen bekende tijd nadat het gebrek is ontdekt, of redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden of behoren te worden bij Kophuys Horen moeten zijn ingediend. Een kennisgeving binnen twee maanden na de ontdekking is in alle gevallen tijdig.
- 14.2 Kophuys Horen dient de klacht te onderzoeken en eventuele gebreken te herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden niet van hem kan worden gevergd.
- 14.3 Mocht er niet tot een oplossing gekomen worden, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om zijn klacht te melden bij [www.crisetsmisgegaan.nl](http://www.crisetsmisgegaan.nl). Als de behandeling van de klacht en/of bemiddeling niet tot een voor de cliënt goede oplossing heeft geleid of als de cliënt geen bemiddeling wenst dan kan de cliënt zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van [www.crisetsmisgegaan.nl](http://www.crisetsmisgegaan.nl)

## Artikel 15. Wet Bescherming persoonsgegevens

- 15.1 Kophuys Horen zal de persoonsgegevens van de cliënt verwerken en opnemen in een bestand. Indien noodzakelijk is dit bestand aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is het door Kophuys Horen kunnen nakomen van de overeenkomst die zij met de cliënt is aangegaan en voor het verlenen van service bij reparatie/vervanging. Tevens is het doel om, met uitzondering van de gegevens betreffende de stoornis van het gehoor, de cliënt te informeren over relevante producten en diensten van Kophuys Horen en/of derden, waaronder eventueel een loyaliteitsprogramma.
- 15.2 Indien de cliënt geen prijs stelt op informatie over producten en diensten van Kophuys Horen en/of derden, kan de cliënt dit schriftelijk of elektronisch aan Kophuys Horen laten weten.
- 15.3 De cliënt kan zijn/haar persoonsgegevens te allen tijden intzien en hier een afschrift van verkrijgen, indien hij/zij hier om verzoekt, tegen betaling van de wettelijke vergoeding. Indien de cliënt van mening is dat de persoonsgegevens verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd dienen te worden, dient de cliënt dit schriftelijk of elektronisch aan Kophuys Horen te melden.

## Artikel 16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 16.1 Op alle aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.