

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN Hoorus

Artikel 1:

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Hoorus: Hoorus Boxmeer BV en Hoorus Malden BV met de volgende nummers van KvK: 65452038, 654551759 (verder te noemen Hoorus)

- De cliënt: De koper en/of opdrachtgever, natuurlijk persoon, die gebruik maakt van de diensten en/of zaken van Hoorus anders dan in uitoefening van zijn beroep.
- Zorgovereenkomst: de overeenkomst tussen Hoorus en de zorgverzekeraar van de cliënt, waarin deze invulling geeft aan zijn zorgplicht jegens de cliënt.
- Zorgpolis: de verzekeringsovereenkomst tussen de zorgverzekeraar en de cliënt volgens zorgverzekeringswet.

Artikel 2:

Toepasselijkheid:

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot hoortoestellen en daaraan verwante artikelen die tussen de consument en Hoorus worden gesloten.
- Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en in welk geval de overige bepalingen van deze voorwaarden onverkort van kracht blijven.
- Hoorus behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden op elk tijdstip te kunnen wijzigen en/of aan te vullen.
- Het moment van het aangaan van de overeenkomst tussen Hoorus en cliënt is het moment waarop cliënt, in overleg en na (mondeling) akkoord met consument, hoortoestellen en/of aanverwante artikelen worden besteld.

Artikel 3:

Informatie:

- Voordat een offerte wordt uitgebracht of een overeenkomst wordt gesloten, heeft Hoorus de plicht zich op de hoogte te stellen van alle met de uitvoering van het werk verband houdende relevante informatie en heeft de cliënt de plicht Hoorus deze informatie te verstrekken die onder de betreffende bepalingen in zijn zorgpolis daaronder begrepen.
- Door Hoorus verstrekt documentatiemateriaal, zoals catalogi, notities, prospectussen, beschrijvingen, grafieken, afbeeldingen, prijsinformatie en dergelijke, kunnen aan wijzigingen onderhevig zijn.

Artikel 4:

Prijzen:

- Als prijs voor de te leveren zaken en/of diensten geldt de prijs zoals vermeld in de offerte/aanpasbon van Hoorus .
- Alle prijzen zijn vermeld in euro's en inclusief BTW.

Artikel 5:

Offertes:

- Alle offertes van Hoorus zijn vrijblijvend en gedurende veertien kalenderdagen voor hem onherroepelijk.
- De offerte vervalt van rechtswege indien zij niet binnen die termijn door de consument wordt aanvaard.

Artikel 6: Proefvoorwaarden

Proeftijd:

- Aan de hand van het audiogram, een voorschrift van de KNO-arts dan wel het audiologisch centrum zal Hoorus in overleg met de cliënt een geschikt hoortoestel selecteren en aan hem op proef afleveren en verkopen.
- Laat de cliënt de termijn, die voldoende is het hoortoestel te beoordelen, voorbijgaan zonder Hoorus van zijn beslissing in kennis te stellen, dan kan hij het hoortoestel niet meer weigeren en wordt hij geacht dit te hebben gekocht. Een termijn van maximaal 56 kalenderdagen (8 weken) wordt in dit opzicht als voldoende aangemerkt.

- Tijdens de proeftijd moet de cliënt rekening houden met het feit dat hij het hoortoestel eventueel aan Hoorus moet teruggeven en derhalve als zorgvuldig schuldenaar voor het behoud ervan zorgen.
- Indien de cliënt tijdens de proefperiode te maken krijgt met schade aan het hoortoestel, verlies of diefstal, dan dient de cliënt zijn WA-verzekering aan te spreken.
- Wanneer klant niet op een gemaakte afspraak verschijnt of minimaal 24 uur van te voren niet heeft afgebeld brengen wij een consult van € 30,00,- in rekening.

Artikel 7:

Eigen bijdrage cliënt:

- Bij de zorgverzekeraars waarbij Hoorus contracten heeft afgesloten kan Hoorus de vergoeding declareren. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van de door cliënt verstrekte informatie en het op enige moment van toepassing zijnde vergoedingen van de betreffende zorgverzekeraar van de cliënt.
- Indien een koopovereenkomst of reparatieovereenkomst is gesloten en nog niet geheel is voldaan, is Hoorus gerechtigd bij wijziging van vergoedingen door de zorgverzekeraar, bij onjuiste verstrekte informatie door de cliënt en/of wijzigingen van wettelijke bepalingen van het verschil in verkoopprijs en/of eigen bijdrage van cliënt in rekening brengen bij cliënt.

Artikel 8:

Betaling:

- Het aan Hoorus verschuldigde bedrag dient bij de aflevering/aanpassing respectievelijk na het verrichten van de diensten contant of per pin te worden voldaan. Wanneer er om een andere reden een artikel op factuur gekocht wordt, dient deze factuur binnen veertien dagen voldaan te worden.
- De cliënt is automatisch in verzuim wanneer hij na het verstrijken van deze betalingstermijn het verschuldigde bedrag niet heeft voldaan.
- Indien de cliënt in verzuim is, stuurt Hoorus een betalingsherinnering, waarin hij de cliënt op zijn verzuim wijst en waarin hij de cliënt alsnog de gelegenheid geeft binnen een termijn van vijf dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het verschuldigde te voldoen.
- Indien cliënt ook dan niet aan betalingsverplichting voldoet is Hoorus bevoegd het recht een bedrag voor administratie en

buitenrechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% van de factuurwaarde met een minimum van € 50, -. Hoorus heeft rechtelijke bevoegdheid wettelijke rente in rekening te brengen, te rekenen vanaf de dag van intreding van verzuim.

- Indien de zorgverzekeraar de met de vergoeding volgens diens opgave niet aan Hoorus voldoet of tot een lager bedrag zal deze het tekort op het verschuldigde bedrag alsnog aan cliënt in rekening brengen.

Artikel 9:

Eigendomsvoorbehoud en recht van terughouding:

- Hoorus blijft eigenaar van geleverde goederen en/of verrichte of te verrichten werkzaamheden tot alle betalingen volledig zijn voldaan, inclusief eventueel bijkomende (gerechtelijke) kosten en/of rente.

- Hoorus is bij reparatie bevoegd tot toepassing van het hem wettelijk toekomende recht tot terughouding (retentie).

Artikel 10:

Wettelijke en buitengerechtelijke kosten:

- Bij niet tijdige betaling van een verschuldigd bedrag heeft Hoorus de bevoegdheid wettelijke rente in rekening te brengen, te rekenen vanaf de dag van intreding van verzuim.

Artikel 11:

Annulering:

- Bij annulering van een proef is cliënt geen kosten verschuldigd tenzij er speciale oorstukjes/earmoulds door derden gemaakt zijn.

Artikel 12:

Goedkeuring KNO-arts:

- Indien goedkeuring van een KNO-arts of AC is vereist, is cliënt verplicht binnen een week na de laatste controle bij Hoorus een afspraak te hebben met de KNO-arts om goedkeuring van de KNO-arts te verkrijgen. Cliënt geeft de datum voor de afspraak met de KNO-arts schriftelijk dan wel telefonisch door aan Hoorus. Indien cliënt nalaat deze afspraak te maken is Hoorus gerechtigd het hoortoestel te factureren aan cliënt. Cliënt is verplicht binnen de betalingstermijn van 14 dagen te betalen. Cliënt dient dan verder zelf te declareren bij de zorgverzekeraar.

Artikel 13:

Opschorting van de betalingsverplichting:

- 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 ontheft de cliënt niet van zijn verplichting tot betaling van het restende deel van de factuur binnen de overeengekomen termijn.

Artikel 14:

Ontbinding en overige rechtsmiddelen:

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

Artikel 15:

Klachten:

- Onverminderd het hiervoor bepaalde zullen klachten over direct waarneembare gebreken van goederen binnen bekwame tijd na levering c.q. na het verrichten van de desbetreffende diensten bij de ondernemer moeten zijn ingediend. Klachten over niet zichtbare gebreken zullen binnen bekwame tijd nadat het gebrek is ontdekt, of ontdekt had kunnen of behoren te worden bij de ondernemer moeten zijn ingediend. Een kennisgeving van twee maanden na de ontdekking is in alle gevallen tijdig.

- Hoorus dient klachten te onderzoeken en eventuele gebreke binnen een redelijke termijn, tenzij dat in verband met de omstandigheden niet van hem kan worden gevergd.
- Incidenten of klachten kunnen schriftelijk kenbaar gemaakt worden via het incidentenformulier te downloaden van onze website

Artikel 16:

Garantie:

- Hoorus verleent aan cliënt een garantie op geleverde zaken, zoals die is omschreven door de fabrikant/importeur. Door cliënt voor garantie aangeboden zaken, waarvan Hoorus erkent dat die reparatie onder de garantie valt, worden- ter keuze van Hoorus - gerepareerd of vervangen. De garantie op reparaties bedraagt drie maanden, maar in ieder geval tenminste de duur van de oorspronkelijke garantietermijn, nadat de cliënt de gerepareerde zaken heeft ontvangen. Hoorus is tot geen enkele garantie gehouden indien defecten zijn veroorzaakt door consument dan wel een derde. Hieronder wordt in ieder geval begrepen het zelf repareren dan wel in reparatie geven elders dan bij Hoorus. Evenmin kan Hoorus aansprakelijk worden gehouden voor schade die is ontstaan of veroorzaakt door het onjuiste gebruik van geleverde of door ongeschiktheid daarvan voor het doel waarvoor cliënt het heeft aangeschaft. Bij het aanspraak maken op garantie van alle audiologische hulpmiddelen dient de originele factuur/kopie meegestuurd te worden.
- Het hoortoestel dient minimaal 1x per jaar voor een onderhoudscontrole aangeleverd te worden om aanspraak te kunnen maken op de garantietermijn.
- De garantie vervalt indien toestel door andere partij dan Hoorus wordt ingesteld dan wel opgestuurd ter reparatie of omkasting.
- Van garantie zijn uitgesloten als gevolg van onoordeelkundig gebruik en gebreken als gevolg van aantasting door (oor)vocht en/of oorsmeer (cerumen). De garantietermijn geldt niet voor die accessoires die aan snellere slijtage onderhevig zijn zoals batterijen, snoeren, schaaltsjes, oorstukjes, slangetjes, rubbers, toonbochtjes, filters en externe luidsprekerunits(receivers).

Artikel 17:

Reparaties

Indien door leverancier/producent van hoortoestel in alle redelijkheid kan worden vastgesteld dat schade is ontstaan door:

- Onoordeelkundig gebruik
 - Schade van buitenaf, zoals door druk of door water
 - Schade door lekkende batterijen
 - Aantasting door oorvocht en/of oorsmeer
 - Indien verzekeraar vergoeding geeft voor reparatie na 2 jaar kunnen wij dat indienen
 - Schade als gevolg van onvoldoende periodiek onderhoud en schoonmaken van het toestel door een audicien
- zullen de reparatiekosten doorberekend worden aan de gebruiker.
- verzendkosten zijn niet voor rekening van Hoorus

Artikel 18:

Privacyverklaring Hoorus

De bescherming van uw persoonsgegevens, zoals uw telefoonnummer, e-mailadres, naam en adres is een belangrijk element waar we veel aandacht aan besteden. Hoorus is hiervoor verwerkingsverantwoordelijke en informeren u graag in overeenstemming met de toepasselijke Privacyregelgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante toepasselijke wet- en regelgeving) over de verwerking van uw persoonsgegevens en uw gerelateerde rechten.

Wanneer verzamelen en verwerken wij uw persoonsgegevens?

Wanneer u onze website gebruikt en wanneer u onze website bezoekt, verzamelt Hoorus automatisch persoonsgegevens over uw websitebezoek.

Waarom verzamelen en verwerken wij uw persoonsgegevens?

Met betrekking tot het maken van klantenregistratie, een afspraak of een aankoop. Hoorus zal de verzamelde gegevens gebruiken voor de dienst- en hulpverlening aan u en onze bijbehorende bedrijfsvoering, het innen van vorderingen waaronder declaratie bij zorgverzekeraars en facturering aan u, het onderhouden van contact en goede communicatie met u, de technische administratie van de website, optimalisering van klanttevredenheid (en onderzoeken daaromtrent), -klantadministratie, productonderzoeken en -marketing, en naleving van onze wettelijke verplichtingen, telkens enkel voor zover nodig in ieder specifiek geval.

Onze gegevensverwerkingen zijn gebaseerd op de volgende wettelijke grondslagen: in sommige gevallen uw toestemming, maar meestal de noodzaak van de verwerking voor de uitvoering van een overeenkomst met u; om te voldoen aan wettelijke verplichtingen; of voor de

gerechtvaardigde belangen van Hoorus, uzelf of uw zorgverzekeraar. Deze belangen zijn onze en uw belangen bij onze goede en zorgvuldige dienstverlening en bedrijfsvoering, waaronder het onderhouden van goed contact met u als (potentiële) klant. Daarnaast spelen uw belangen bij vergoeding door een zorgverzekering en de belangen van de verzekeraar bij verificatie van gegevens voor eventuele vergoedingen.

Wij gebruiken uw email adres of telefoonnummer enkel voor zogenaamde servicemails/sms afspraakherinneringen. Daaronder vallen afspraakbevestigingen en niet-commerciële productinformatie (bijvoorbeeld een terugroepactie).

Bewaartermijnen

Uw informatie in het relatie- / klantenbestand bewaart Hoorus minimaal 7 jaar), te rekenen vanaf het moment dat de behandeling of begeleiding is afgerond. Als u dat wilt, bewaren we uw gegevens natuurlijk langer.

Uw Rechten

In het verlengde van het voorgaande, wijzen wij u er op dat u recht heeft op verzet tegen gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing en gerelateerde profilering. Dit geldt dus niet alleen voor e-mail, maar ook voor andere vormen van direct marketing zoals papieren post en telefoon. Daarnaast heeft u recht op inzage in onze verwerking van uw persoonsgegevens en als daar aanleiding toe is, op rectificatie of verwijdering van persoonsgegevens of beperking van de verwerking. Ook heeft u recht op overdracht van de persoonsgegevens die we verwerken op basis van uw toestemming of een overeenkomst met u. Indien u van bovenstaande rechten gebruik wilt maken, gelieve contact met ons op te nemen via boxmeer@hoorus.nl. U hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, zie daarvoor www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Verstrekking van persoonsgegevens

Hoorus kan uw persoonsgegevens delen met haar verbonden ondernemingen, derde dienstverleners, met inbegrip van verwerkers, zorgverzekeraars en commerciële partners die Hoorus inschakelt in het kader van haar bedrijfsvoering.

Hoorus zal uw persoonsgegevens en indien vereist gezondheidsgegevens, vrijgeven aan derden, zoals Audiologische Centra, KNO-artsen en zorgverzekeraars, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Hoorus zal persoonsgegevens ook kunnen verstrekken indien zij, naar eigen goeddunken, van mening is dat dit nodig is om onwettige of schadelijke handelingen te vermijden of te beperken.

Voor overige vragen omtrent uw persoonsgegevens kunt u een mail sturen naar boxmeer@hoorus.nl

Artikel 19:

Aansprakelijkheid:

- Vanaf het moment dat van Hoorus en/of aanverwante artikelen aan consument verstrekt of indien in verband met een reparatie van Hoorus tijdelijke zaken aan consument in bruikleen geeft, ligt het risico voor deze zaken bij cliënt en is deze gehouden eventuele schade aan die zaken aan Hoorus te vergoeden.
- Hoorus neemt geen aansprakelijkheid voor goederen die door cliënt zelf en/of door derden zonder toestemming van Hoorus hersteld of andere daarmee verband houdende werkzaamheden aan het door Hoorus geleverde hebben verricht of laten verrichten.
- Hoorus is nimmer gehouden tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan cliënt of anderen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de kant van Hoorus.
- Aansprakelijkheid van Hoorus voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstaking is uitgesloten.
- De totale aansprakelijkheid van Hoorus voor letsel en/of materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan €1.000.000,
 - per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.

Artikel 20:

Geschillen:

- Op alle door Hoorus gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.