

Deze Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van onze afspraken, werkzaamheden en adviezen, met en voor u.

## 1. ZSM Orthopedie BV (hierna ZSM)

ZSM is gevestigd te Almelo en ingeschreven bij de KvK onder nummer 56850301.

Op onze website: [www.zsmorthopedics.com](http://www.zsmorthopedics.com) vindt u nadere informatie over ons bedrijf.

## 2. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden wanneer u diensten en/of producten van ZSM afneemt. Ook advisering over die diensten en/of producten valt daaronder.

## 3. Onze producten: kwaliteit en omschrijving

We tonen u via de ZSM Brigante app, website en hard-copy of digitale modellenboeken alle modellen van onze productfamilie aan Orthopedisch Schoeisel. Omdat sprake is van maatwerk, kunnen afwijkingen, zoals kleur en modellering, met de uiteindelijke aan u te leveren producten voorkomen. Met inachtneming van hetgeen in de order, en een daarbij behorende technische specificatie is bepaald, dienen de te leveren goederen met betrekking tot de hoeveelheid, de omschrijving en de kwaliteit in overeenstemming te zijn met hetgeen in de order is vermeld en van degelijke materialen te zijn vervaardigd en van een degelijke uitvoering te zijn dit in lijn met geldende wet- en regelgeving.

## 4. Welke prijs betaalt u?

U betaalt de prijs die wij vooraf hebben gecommuniceerd via de prijslijst. Prijzen zijn altijd exclusief BTW en exclusief eventuele verzendkosten. Als sprake is van afwijkingen van deze hoofdregel, dan wordt dat altijd met u besproken en schriftelijk vastgelegd. De afgesproken prijs geldt op basis van de vastgestelde 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) ZSM die verandering door moet voeren in de prijs van uw product.

## 5. Betalingsachterstand

We spreken met u af dat u onze factuur uiterlijk binnen veertien dagen betaalt. Die termijn is ook, zoals de wet zegt, de fatale termijn. Het kan gebeuren dat de factuur of facturen niet op tijd betaald wordt of worden. U ontvangt dan van ZSM een betalingsherinnering, en dan volgt ZSM de wettelijke regeling van de zogenaamde Wet Incassokosten. Invorderingskosten die ZSM dan maakt, waaronder ook kosten van een eventuele gerechtelijke procedure, worden dan volledig bij u in rekening gebracht. Hieronder vallen ook eventuele advocaatkosten, zowel in het voortraject als die gemaakt worden in de gerechtelijke procedure.

## 6. Wanneer kunnen wij de overeenkomst met u beëindigen?

De overeenkomst kan met u - per direct en zonder tussenkomst van de rechter - ontbonden worden, onder meer als:

- a) u komt te overlijden
- b) u niet langer bevoegd bent om zelfstandig over uw vermogen en/of dat van uw vennootschap te beschikken
- c) u of uw vennootschap in staat van faillissement worden verklaard
- d) het er in redelijkheid naar 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.

e) u - blijvend en ondanks onze verzoeken - niet voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving, onder meer inzake de (Europese) regels inzake medische hulpmiddelen, de kwaliteit en de veiligheids- en prestatie eisen. ZSM heeft in dat geval het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of op te schorten, onverminderd haar recht op vergoeding van de openstaande order, rente, kosten en eventuele schade.

**7. Hoe is onze werkwijze en levertijd?**

Het vervaardigen van orthopedische producten is arbeidsintensief. Als wij een levertijd (verwachte verzenddatum) opgeven, dan is dat altijd een indicatie. Wij doen ons best, echter het kan voorkomen dat we de bij benadering opgegeven levertijden niet halen. Onze levertijden gelden dan ook niet als fatale termijnen.

**8. Garantie**

Voor onze Brigante collectie geldt een garantietermijn zes (6) maanden op het materiaal en de pasvorm. De garantie geldt alleen bij normaal gebruik en niet in geval van:

- a) normale slijtage
- b) schade door onzorgvuldig gebruik (zoals het niet naleven van gebruiks- en onderhoudsvoorschriften)
- c) anatomische veranderingen; waardoor producten niet meer passen
- d) aanpassingen buiten de machtiging door anderen dan ZSM.
- e) leveringen waarin door u aangeleverd materiaal is verwerkt.

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

**9. Aansprakelijkheid/overmacht**

Als u schade lijdt, heeft geleden of zal lijden veroorzaakt door handelen en/of nalaten van ZSM, dan is dat uiterst vervelend. Wij hebben voor dat soort gevallen een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

De volgende regels gelden dan:

a) Elke aansprakelijkheid voor schade is door ZSM 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.

b) U dient uw schade binnen drie (3) kalendermaanden nadat u deze schade bekend is geworden, aan ZSM schriftelijk te melden, met een omschrijving wat uw schade is en wat u wat de oorzaak is. Onze aansprakelijkheidsverzekeraar gaat onderzoeken of de schade gedekt wordt.

Als u niet binnen de termijn van drie maanden meldt, vervalt het recht op schadevergoeding.

c) Uitsluitend directe schade, zoals her-productie van leesten, komt in geval in aanmerking voor onze aansprakelijkheidsverzekering. Andere, indirecte, (gevolg)schade als (bijvoorbeeld) bedrijfsschade, omzet- of winstverlies, schade van derden, of andere vormen van gevolgschade, is te allen tijde uitgesloten. ZSM is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat ZSM is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

d) De aansprakelijkheidsverzekering van ZSM omvat in ieder geval handelen en/of nalaten van de onderneming en van al haar medewerkers. Tevens het vervangen vanwege zoekraken van producten en leesten. Als ZSM voor de uitvoering van onze overeenkomst met u (mede) afhankelijk is van derden, zoals bijvoorbeeld andere bedrijven, leveranciers, medici, etc., en uw schade is geheel of gedeeltelijk veroorzaakt door tekortschieten van één of meer van die derden, dan is ZSM voor die schade niet aansprakelijk.

e) Als sprake is van overmacht, is ZSM nimmer aansprakelijk voor daaruit eventueel voortvloeiende schade. Overmacht is een situatie waarin ZSM redelijkerwijs haar afspraken met u niet kan nakomen. Op grond van rechterlijke uitspraken kunt u dan denken aan stakingssituaties, terrorisme, bancaire falen, pandemie, etc. Redenen als uitvallen van medewerkers van ZSM als gevolg van ziekte, problemen in de toelevering van materialen en diensten door derden, ICT-problemen, etc., kunnen redenen zijn van overmacht. Als de overmachtssituatie langer duurt dan redelijkerwijs aanvaardbaar is, kunt u de overeenkomst met ons opzeggen. We ontkomen er niet aan om de kosten die tot dan toe door ons gemaakt zijn, bij u in rekening te brengen.

**10. Privacy/ Geheimhouding/ Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG)**

Met u vindt ZSM het zeer belangrijk dat we zorgvuldig en volgens de laatste wet- en regelgeving met uw persoonsgegevens omgaan. We informeren u hoe we dat doen en waarbij rekening is gehouden met de laatste stand van zaken inzake privacyregelgeving (AVG). Op onze website ([www.zsmorthopedics.com](http://www.zsmorthopedics.com)) 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.

**11. Intellectuele eigendom**

Uiteraard bent u gerechtigd gebruik te maken van de door u gekochte producten en wij staan voor de dienstverlening die we leveren. Dat betekent 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 ZSM voorbehouden. We behouden ons alle rechten uit intellectuele eigendomsrechten voor.

**12. Klachten en geschillen**

Wij doen 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 een klacht indienen. Wij beschikken over een klachtenregeling en een interne klachtencoördinator. U kunt onze klachtenregeling vinden op onze website en kosteloos opvragen. Uiteraard heeft u ook de keuze om een geschil voor te leggen aan de rechter. Eventuele geschillen worden in dat geval voorgelegd aan de bevoegde rechter van onze vestigingsplaats. Op alle overeenkomsten die wij met u sluiten is uitsluitend 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.

Algemene voorwaarden ZSM Orthopedie BV. Versie 27 maart 2023.