

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Van:

Orthoklinika Axiradius B.V. (contactadres: Postbus 150, 7700 AD, Dedemsvaart), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Zwolle onder nummer 05083273

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Onder “**Orthoklinika**” wordt verstaan: Orthoklinika Axiradius B.V., een medisch advies bureau, gespecialiseerd in onderzoek en behandeling van de gewrichtsaandoeningen van het bewegingsapparaat;

Onder “**Patiënt**” wordt verstaan: een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die lijdt aan artrose en zorgbehoevend is.

Onder “**Product**” wordt verstaan: het zelfzorg medicijn Axiradius.

Onder “**Behandeltraject**” wordt verstaan: een behandeltraject, bestaande uit een basis en/of vervolgbehandeling met het Product, in combinatie met onderzoek op basis van medische vragenlijsten en/of medische beeldvorming op basis van röntgenonderzoek, echografie of een dextra botdichtheidsmeting, advies op maat van een orthopedisch chirurg met aansluitend een behandeladvies. Het behandeltraject wordt verzorgd door Orthoklinika.

Onder “**Gewrichtencentrum**” wordt verstaan: de portal op de website waarbinnen de Patiënt en zijn medisch behandelaars informatie en gegevens kunnen invoeren, inzien en bewaren.

Onder “**Website**” wordt verstaan: de website [www.orthoklinika.nl](http://www.orthoklinika.nl).

### Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Orthoklinika, alle door Orthoklinika aanvaarde aanbiedingen, overeenkomsten, alle uit overeenkomsten voortvloeiende of daarmee samenhangende overeenkomsten alsmede alle rechtshandelingen, leveringen werkzaamheden en adviezen verricht door Orthoklinika.

2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.

2.3 Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Orthoklinika slechts indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2.4 Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zouden zijn of zouden worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden en de tussen de Patiënt en Orthoklinika gesloten overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, onverkort van kracht.

### Artikel 3 Aanbiedingen en totstandkoming overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen van Orthoklinika zijn vrijblijvend, tenzij expliciet anders aangegeven en kunnen door Orthoklinika worden herroepen.

3.2 Een bestelling van de Patiënt dient te worden geplaatst via een antwoordkaart of volgens de procedure als vermeld op de Website. De Patiënt dient hierbij een keuze te maken voor een basisbehandeling of een vervolgbehandeling, zoals omschreven op de antwoordkaart of op de website van Orthoklinika. De procedure biedt herstel mogelijkheden om ongewilde handelingen van de Patiënt ongedaan te maken. Een overeenkomst volgend op een geplaatste bestelling komt slechts tot stand op het moment waarop Orthoklinika deze bestelling schriftelijk bevestigt, danwel daaraan uitvoering geeft.

3.3 Een overeenkomst wordt uitgevoerd op basis van de bij Orthoklinika bekende gegevens en informatie zoals deze zijn verstrekt door de Patiënt.

3.4 Het is de Patiënt niet toegestaan het aangekochte Product aan professionele partijen en/of zakelijke partijen door te verkopen dan wel zelf met het Product te handelen.

#### **Artikel 4 Bedenktermijn**

4.1 De Patiënt heeft na het afronden van de bestelling recht op een bedenktijd van zeven werkdagen waarbinnen de Patiënt het Product zonder opgave van reden of enige verplichtingen terug kan sturen. De zeven werkdagen gaan in op het moment dat de Patiënt het Product ontvangt. Mocht de Patiënt zich bedenken en het Product willen retourneren, dan wordt de overeenkomst tussen partijen van rechtswege ontbonden en zal Orthoklinika een reeds verrichte betaling van de Patiënt binnen veertien dagen na ontvangst van het geretourneerde Product crediteren, mits het Product Orthoklinika onbeschadigd en ongeopend heeft bereikt. De kosten van retournering komen voor rekening van de Patiënt.

#### **Artikel 5 Prijzen/Verzending en verzendkosten**

5.1 De door Orthoklinika opgegeven prijzen voor het gekozen Behandeltraject zijn bruto prijzen en luiden inclusief omzetbelasting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De diensten die door Orthoklinika worden verricht naast levering van het Product en die onderdeel uitmaken van het Behandeltraject, zoals advisering en begeleiding bij het gebruik van de Product, de rapportages en het geven van Advies op Maat of het in overleg met een fysiotherapeut opstellen van een bewegingsprotocol, worden niet separaat aan de Patiënt in rekening gebracht en mogen worden aangemerkt als verleende service, tenzij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk een prijs is overeengekomen. Indien als onderdeel van het Behandeltraject aanvullend medisch onderzoek dient te worden verricht voor het stellen van een diagnose en het geven van een Advies op Maat, zoals röntgenonderzoek, echografie of een dexa botdichtheidsmeting, dan komen de kosten daarvan voor rekening van de Patiënt. Deze kosten kunnen bij doorverwijzing van een arts eventueel via de zorgverzekering van de Patiënt (indien dit onder de gekozen dekking valt) worden vergoed.

5.2 Bij levering van het Product per post of anderszins zijn de kosten van vervoer, verzending en verpakking voor rekening van Orthoklinika. De verzendkosten van retournering van ingevulde schriftelijke medische vragenlijsten komen eveneens voor rekening van Orthoklinika. Orthoklinika verstrekt daartoe aan de Patiënt een retourenveloppe.

5.3 Verzending conform artikel 5.2 vindt plaats nadat de corresponderende betaling is ontvangen door Orthoklinika, tenzij anders overeengekomen.

5.4 Indien Orthoklinika het verzenden van het Product verzorgt, geschiedt dit voor rekening en risico van Orthoklinika. De wijze van transport/verzending, evenals de wijze van verpakken van het Product, wordt door Orthoklinika bepaald.

## **Artikel 6 Risico-overgang**

6.1 Het risico van verlies of beschadiging van het Product, gaat op de Patiënt over op het moment waarop dit aan de Patiënt wordt geleverd en daarmee in de macht van de Patiënt of van een door de Patiënt aan te wijzen derden wordt gebracht.

## **Artikel 7 Betaling**

7.1 Bij aankoop van het Product en het daarmee samenhangende behandeltraject dient de betaling ineens onder rembours, eenmalige machtiging of door overboeking per bank te geschieden.

7.2 Het totaalbedrag van de aankoop van het Product en het daarmee samenhangende behandeltraject is te allen tijde in zijn geheel verschuldigd en is niet afhankelijk van enig resultaat.

7.3 Indien betaling niet contant plaatsvindt als omschreven in artikel 8.1 dient deze plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum op een door Orthoklinika aan te geven wijze.

7.4 De genoemde betalingstermijn in artikel 8.1 en/of artikel 8.3 zijn fatale termijnen, bij verstrijken waarvan de Patiënt van rechtswege in verzuim is zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist, en het volledig bedrag ineens opeisbaar is en voldaan dient te worden.

7.5 Bij niet betaling binnen de overeengekomen betalingstermijn is een contractuele rente verschuldigd van 1,5% per maand, of de wettelijke rente wanneer deze hoger is, waarbij een gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend, ingaande de dag na het verstrijken van de betalingstermijn.

7.6 Bij niet betaling binnen de overeengekomen betalingstermijn is de Patiënt incassokosten verschuldigd. De buitengerechtigde incassokosten worden ten deze gesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,00 (tweehonderd vijftig euro). Indien Orthoklinika aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijze noodzakelijk waren komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

7.7 Orthoklinika is bevoegd haar prestatie ingevolge het gekozen Behandeltraject (w.o. ook te verstaan toekomstige levering van het Product) op te schorten dan wel te beëindigen indien Orthoklinika een opeisbare vordering heeft op de Patiënt.

## **Artikel 8 Gegevens en informatie**

8.1 De Patiënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Orthoklinika verstrekte gegevens en informatie, waaronder expliciet tevens wordt verstaan de gegevens zoals vermeld op de informatiekaart patiëntengegevens, en medische vragenlijsten. Het invullen van de informatiekaart patiëntgegevens en medische vragenlijsten is verplicht, indien de Patiënt in aanmerking wil komen voor een Advies op Maat.

8.2 Orthoklinika is pas gehouden tot uitvoering van de bestelling en de eventuele daarmee samenhangende advisering en/of begeleiding, indien de Patiënt alle door Orthoklinika verlangde gegevens en informatie heeft verstrekt. De Patiënt heeft de eigen verantwoordelijkheid er voor zorg te dragen dat hij (voorafgaand) medisch advies inwint aangaande het gebruik van het Product wanneer op grond van een (medisch) verleden dan wel medische conditie daartoe aanleiding is.

8.3 Orthoklinika zal na het tot stand komen van een overeenkomst tussen partijen het gekozen Behandeltraject starten door verzending van het Product, het ter beschikking stellen van inloggegevens voor het Gewrichtencentrum en informatie en instructies voor gebruik van het Product en het Gewrichtencentrum. De Patiënt dient zelf in het Gewrichtencentrum op verzoek van Orthoklinika het medische onderzoek te starten door invulling van de papieren of digitale medische vragenlijsten.

8.4 Orthoklinika zal de Patiënt zoveel als mogelijk en nodig bijstaan in het gekozen Behandeltraject. Orthoklinika zal haar medewerkers op afspraak beschikbaar stellen voor het geven van informatie tijdens haar openingstijden (op doordeweekse dagen van 09:00 uur tot 18:00 uur op nummer 045-5112974).

8.5 Alle door Orthoklinika in het Behandeltraject uitgevoerde berekeningen, opgegeven scores, indicaties en andere opgaven of verschaft informatie aan de hand van de door de Patiënt ingevulde medische vragenlijsten in het onderzoek voorafgaand aan de diagnose als bedoeld in 8.6 zijn geheel vrijblijvend en worden door Orthoklinika verstrekt als niet-bindende informatie en zijn slechts aan te merken als algemene inschattingen en kunnen op geen enkele wijze worden aangemerkt als medische adviezen dan wel als resultaat garanties. Dit geldt eveneens, doch niet uitsluitend, gedurende het gehele Behandeltraject voor de door Orthoklinika verschaft informatie betreffende kwaliteiten, capaciteiten en/of resultaten van het Product.

8.6 De diagnose over de gewrichtgesteldheid van een Patiënt die de orthopedisch chirurg van Orthoklinika stelt aan de hand van medische beeldvorming en/of medisch onderzoek, met als resultaat een Advies op Maat van de orthopedisch chirurg met aansluitend een behandeladvies, gegeven gedurende het Behandeltraject, kunnen worden aangemerkt als een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van de Wet op de geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Op dit deel van het Behandeltraject zijn de bepalingen van de WGBO, zoals opgenomen in boek 7, titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, van toepassing. Zowel Orthoklinika als de Patiënt dienen zich aan de hierin opgenomen rechten en verplichtingen te houden.

## **Artikel 9 Garantie en reclame**

9.1 Het Product is speciaal voor Orthoklinika ontwikkeld door een gerenommeerde fabrikant, volgens de laatste wetenschappelijke inzichten. Orthoklinika kan instaan voor de samenstelling van het Product. Voor de uitingen op de bijsluiter bij het Product over de samenstelling en werking van het Product geldt dat Orthoklinika daarvoor van de Keuringsraad Aanprijzing Gezondheidsproducten onder KAG-nr. 3002-0809-0813 goedkeuring heeft verkregen.

9.2 De garantieperiode geldt met ingang van de dag van levering.

9.3 Er wordt geen garantie verleend op het resultaat van het Product en het daarmee samenhangende Behandeltraject.

9.4 Buiten de garantie vallen in ieder geval gebreken die optreden in of (mede) het gevolg zijn van het niet door de Patiënt in acht nemen van de aanwijzingen of voorschriften, niet voorzien gebruik of onoordeelkundig gebruik door de Patiënt of door derden.

9.5 Indien de patiënt reclameert is hij verplicht Orthoklinika in de gelegenheid te stellen om de tekortkoming vast te stellen.

9.6 De Patiënt is gehouden vast te stellen of het Product, zodra deze door hem zijn ontvangen, in orde is.

## **Artikel 10 Productaansprakelijkheid / beroepsfouten**

10.1 Indien Orthoklinika voor het Product aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

10.2 Buiten eventuele productaansprakelijkheid naast de fabrikant of importeur van het Product voor persoonschade als gevolg van een gebrek in het Product, in de zin van de artikelen 6:185 t/m 6:193 BW, is Orthoklinika nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade van de Patiënt of derden,

waaronder mede begrepen bedrijfsschade, milieuschade, gevolgschade, vertragingsschade, winstderving, teleurgestelde verwachtingen, (andere) immateriële schade en schade aan schending van rechten van derden waaronder mede begrepen rechten van industriële en intellectuele eigendom, behoudens voor zover sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Orthoklinika.

10.3 Indien Orthoklinika aansprakelijk kan worden gesteld voor persoonsschade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de Patiënt de zaak heeft gekocht, althans tot het bedrag dat door de Patiënt is betaald aan Orthoklinika. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Orthoklinika in het voorkomende geval te verstrekken uitkering. Orthoklinika is voorts nimmer tot een verdergaande aansprakelijkheid ten opzichte van de Patiënt gehouden dan waarop Orthoklinika ten opzichte van diens toeleverancier(s) / fabrikant aanspraak kan maken.

10.4 Orthoklinika is aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen (beroepsfouten) bij de uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst als bedoeld in artikel 8 lid 6 van deze algemene voorwaarden. Indien overige door Orthoklinika verleende diensten gedurende het Behandeltraject gebrekkig zijn of te kort schieten, is de aansprakelijkheid van Orthoklinika jegens de Patiënt beperkt tot hetgeen staat opgenomen in onderhavige voorwaarden onder artikel 9 “garantie en reclame”.

10.5 Iedere vordering tegen Orthoklinika, behalve indien deze door Orthoklinika is erkend, vervalt door verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

#### **Artikel 11 Overmacht**

11.1 Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting wanneer zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

11.2 Wanneer een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de tussen hen gesloten overeenkomst schriftelijk te beëindigen.

11.3 Indien Orthoklinika ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit enige overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Orthoklinika gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Patiënt is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijk overeenkomst.

#### **Artikel 12 Tussentijdse beëindiging en ontbinding**

12.1 Indien naar het redelijke oordeel van Orthoklinika de gezondheid van de Patiënt enigszins in gevaar komt door het volgen van het behandeltraject, dan zal Orthoklinika het behandeltraject tussentijds beëindigen. De Patiënt heeft in dat geval geen recht op vergoeding van kosten, tenzij anders overeengekomen.

12.2 Indien de Patiënt niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit een overeenkomst met Orthoklinika mocht voortvloeien, is de Patiënt in verzuim en is Orthoklinika gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:

- de uitvoering van die overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten totdat voldoende zekerheid is gesteld voor de nakoming van die verplichtingen; en/of
- die overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden;

#### **Artikel 13 Verwerking Persoonsgegevens**

13.1 Indien de Patiënt persoonsgegevens aan Orthoklinika verstrekt - waaronder NAW-gegevens en overige contactgegevens, als ook 'bijzondere gegevens', dat wil zeggen gegevens omtrent de gezondheid van de Patiënt – dan stemt de Patiënt ermee in dat Orthoklinika deze gegevens mag

gebruiken in het kader van het Behandeltraject. Daarnaast stemt de Patiënt ermee in dat Orthoklinika deze gegevens mag verwerken voor analyse en voor statistische en wetenschappelijke doeleinden, evenals deze gegevens mag koppelen aan andere gegevens die zij over de Patiënt verwerkt of ter inzage mag verstrekken aan de medisch behandelaars van de Patiënt, zoals een huisarts en/of fysiotherapeut. Tevens gaat de Patiënt ermee akkoord dat Orthoklinika de Patiënt van tijd tot tijd op de hoogte kan houden betreffende producten en diensten die mogelijkwits interessant voor de Patiënt zijn. Indien Cliënt geen informatie van Orthoklinika meer wenst te ontvangen, kan de Patiënt dit aan Orthoklinika meedelen door een brief te versturen aan Orthoklinika, Postbus 150, 7700 AD te Dedemsvaart of door zich daarvoor af te melden via de e-mail van Orthoklinika. Orthoklinika kan bij de verwerking van de persoonsgegevens derden inschakelen.

## **Artikel 14 Klachtenregeling**

14.1 Orthoklinika beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

14.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd (zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen twee maanden) nadat de Patiënt de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij Orthoklinika.

14.3 Bij Orthoklinika ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Orthoklinika binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Patiënt een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

14.4 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling als bedoeld in artikel 15.3.

## **Artikel 15 Slotbepalingen**

15.1 De nietigheid of vernietigbaarheid van enige bepaling van deze voorwaarden of van overeenkomsten waarop deze voorwaarden toepasselijk zijn, laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Orthoklinika en de Patiënt zijn gehouden bepalingen die nietig zijn of vernietigd zijn te vervangen door wel geldige bepalingen met zoveel mogelijk dezelfde strekking als de nietige of vernietigde bepaling.

15.2 Op alle overeenkomsten die door Orthoklinika worden gesloten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 (CISG 1980) en ieder internationaal verdrag wat ziet op de koop en verkoop van roerende zaken is uitdrukkelijk uitgesloten.

15.3 Op alle geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst gesloten tussen de Patiënt en Orthoklinika is de bevoegde rechter te Zwolle bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen.

15.4 De Patiënt zal de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit enige overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Orthoklinika aan een derde overdragen.