**ALGEMENE VOORWAARDEN & PRIVACYREGLEMENT**

Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten en zijn van toepassing op alle (overige) handelingen en rechtshandelingen van de audicien en de cliënt ter zake. Afwijkingen en/of aanvullingen op enige bepaling in een overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden gelden slechts indien zij schriftelijk worden overeengekomen en hebben uitsluitend betrekking op de betreffende overeenkomst. De toepasselijkheid van algemene en/bijzondere voorwaarden van de cliënt is uitgesloten, tenzij de audicien de toepasselijkheid van dergelijke voorwaarden schriftelijk heeft aanvaard.

**Offertes en aanbiedingen**

Aan de klant aangeboden offertes worden gebaseerd op verwachte kosten en vergoedingen. De klant is verantwoordelijk voor volledige informatieverstrekking ten aanzien van data van vorige leveringen van hoor hulpmiddelen, restitutie/natura verzekering en aanvullende verzekeringen. Eventuele voorgestelde vergoedingen van de zorgverzekeraar komen vanzelfsprekend ten laste van het door de zorgverzekeraar bepaalde eigen risico, hiervoor is Minerva Hoortechniek niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk.

Offertes zijn op maat gemaakte persoonlijke berekeningen, hieruit kunnen geen rechten worden ontleend voor offertes aan andere personen. Typefouten en (be)rekenfouten zijn voorbehouden.

**Overeenkomsten**

Een overeenkomst komt slechts tot stand indien en voor zover de audicien deze heeft bevestigd of een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van de overeenkomst. Alle opgaven door de audicien van getallen, maten, gewichten en/of andere aanduidingen zijn met zorg gedaan. De audicien kan er echter niet voor instaan dat zich ter zake geen afwijkingen zullen voordoen. Vergissingen, zoals calculatie- en schrijffouten in aanbiedingen, offertes, prospectie, publicaties, orderbevestigingen, facturen en andere bescheiden afkomstig van de audicien, binden de audicien niet. Getoonde of verstrekte (proef-)modellen of tekeningen zijn slechts niet-bindende aanduidingen van de betreffende artikelen. Slechts indien de cliënt aantoont dat de afgeleverde artikelen zodanig afwijken van de opgaven van de audicien of van de (proef-)modellen of tekeningen, dat de cliënt niet meer in redelijkheid tot afname daarvan verplicht kan worden, heeft de cliënt het recht de overeenkomst te ontbinden.

**Levertijd**

Een door de audicien opgegeven levertijd is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geldende omstandigheden en, voor zover afhankelijk van prestaties van derden, op de door die derden aan de audicien verstrekte gegevens. De levertijd zal door de audicien zoveel mogelijk in acht worden genomen. Bij overschrijding van de levertijd heeft de cliënt geen recht op enige schadevergoeding ter zake. De cliënt heeft in dat geval evenmin recht op ontbinding van de overeenkomst, of op opschorting van zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de overschrijding van de levertijd zodanig is dat van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij het betreffende gedeelte van de overeenkomst in stand laat of ter zake zijn verplichtingen niet opschort. Slechts in dat geval is de cliënt gerechtigd (het betreffende gedeelte van) de overeenkomst te ontbinden, of zijn direct uit het betreffende gedeelte van de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten.

**Aflevering en risico**

Aflevering geschiedt af vestiging van de audicien. Op het moment van de in artikel 11 omschreven aflevering gaat het risico ter zake van de afgeleverde artikelen over op de cliënt. Indien de cliënt de artikelen niet of niet tijdig afneemt, is hij zonder ingebrekestelling in verzuim. De audicien is in dat geval gerechtigd de artikelen voor rekening en risico van de cliënt op te slaan of deze aan een derde te verkopen. De cliënt blijft de koopsom, vermeerderd met de rente en kosten (bij wege van schadevergoeding) verschuldigd, echter in een voorkomend geval verminderd met de netto-opbrengst van de verkoop aan die derde. Indien de audicien, voordat een definitieve koopovereenkomst tot stand komt, de zaak aan de cliënt op proef in bruikleen verstrekt of indien in verband met een reparatie door de audicien tijdelijk een zaak aan de cliënt in bruikleen verstrekt, ligt het risico voor de zaken bij de cliënt en is deze gehouden eventuele schade aan die zaken aan de audicien te vergoeden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De aan de cliënt op proef in bruikleen verstrekte zaken mogen onder geen beding door derden worden gebruikt, gemodificeerd, aangepast of gerepareerd. Er mag op geen enkele wijze door derden inbreuk worden gepleegd op de door de verstrekkende audicien ingestelde parameters. De aan de cliënt op proef in bruikleen verstrekte zaken dienen binnen drie maanden na ontvangst aan de audicien te worden teruggegeven tenzij met de audicien uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van bovenvermelde termijnen worden de in bruikleen verstrekte zaken geacht door de cliënt te zijn gekocht, waarna de audicien de zaken zal factureren.

**Negatieve proef**

Mocht de proefperiode niet naar wens zijn verlopen en de klant ondervindt te weinig meerwaarde van de hoor hulpmiddelen, kan de klant de in bruikleen verstrekte goederen weer inleveren bij Minerva Hoortechniek. In principe worden geen kosten aan de klant in rekening gebracht, uitzondering hierop zijn maatwerkartikelen; deze komen altijd voor rekening van de klant en worden ook zijn eigendom.

**Betaling**

Tenzij anders wordt aangegeven, dient betaling plaats te vinden binnen veertien dagen na de datum van de factuur. Indien de cliënt niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij vanaf de vervaldatum van de factuur in gebreke, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is. De audicien is gerechtigd vanaf de vervaldag over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente te berekenen, alsmede de ter zake van de inning gemaakte buitengerechtelijke kosten welke minimaal 15% van de hoofdsom bedragen, met een minimum van € 100,--. Buitengerechtelijke kosten zijn in ieder geval verschuldigd wanneer de audicien zich voor de invordering van de hulp van een derde heeft verzekerd.

**Kwaliteitsnorm**

Minerva Hoortechniek wenst zich te conformeren aan de kwaliteitseisen zoals deze gesteld worden door de SEMH en de StAr (Stichting Audicienregister).

**Eigendomsvoorbehoud**

De eigendom van de aan de cliënt afgeleverde artikelen gaat pas over op de cliënt, nadat deze al hetgeen hij ter zake van afgeleverde of af te leveren artikelen aan de audicien is verschuldigd of zal worden, volledig heeft voldaan, daaronder mede begrepen de koopsom, eventuele ingevolge deze voorwaarden of de overeenkomst verschuldigde toeslagen, rente, belastingen en kosten.

**Garantie**

De door de audicien te verlenen garantie is naar tijdsduur en omvang gelijk aan de door de betreffende fabrikant, importeur of toeleverancier verleende garantie. De uit deze garantie voor de audicien voortvloeiende verplichtingen vervallen ingeval de door de leverancier geleverde zaken zijn gewijzigd. De garantie houdt in dat zaken, die materiaal- en/of constructiefouten vertonen, naar keuze van de audicien worden gerepareerd of vervangen. Voor verrichte reparaties staat de audicien in voor de duur van de oorspronkelijke garantietermijn, met een minimum van twee maanden, nadat de cliënt de gerepareerde zaken retour heeft ontvangen. Buiten de garantie vallen gebreken aan de zaken, die zijn ontstaan als gevolg van normale, slijtage, of door enige van buiten afkomende oorzaak.

**Aansprakelijkheid en vrijwaring**

De audicien is nimmer aansprakelijk voor enige schade van de cliënt of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade en immateriële schade, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de audicien of aansprakelijkheid voortvloeit uit Titel 3 Afdeling 3 Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

**Overmacht**

Indien de audicien door een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) met aan haar verplichtingen jegens de cliënt kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand. Indien enige overmachtstoestand twee maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In geval van overmacht aan de zijde van de audicien heeft de cliënt geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als de audicien als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.

Onder overmacht van de audicien wordt verstaan elke van de wil van de audicien onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens de cliënt geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van de audicien kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst ook te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook staking, uitsluiting, brand, machinebreuk, stagnatie of andere problemen bij de, productie door toeleveranciers van de audicien en/of bij het eigen of door derden verzorgde transport en/of maatregelen van enige overheidsinstantie, alsmede het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning.

**Verzuim/ontbinding**

Indien de cliënt, niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige overeenkomst of deze voorwaarden mocht voortvloeien, is de cliënt zonder ingebrekestelling in verzuim en is de audicien gerechtigd:

De uitvoering van die overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten, totdat betaling voldoende zeker is gesteld;

En/of de overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden;

Zonder dat de audicien tot enige schadevergoeding is gehouden en onverminderd de audicien verder toekomende rechten.

In geval van (voorlopige) surséance van betaling of faillissement van de cliënt, dan wel ondercuratelestelling van de cliënt, zullen alle overeenkomsten met de cliënt van rechtswege zijn ontbonden, tenzij de audicien de cliënt binnen een redelijke tijd meedeelt nakoming van (een deel van) de betreffende overeenkomst(en) te verlangen, in welk geval de audicien zonder ingebrekestelling gerechtigd is de uitvoering van de betreffende overeenkomst(en) op te schorten, totdat betaling voldoende zeker is gesteld, onverminderd de audicien verder toekomende rechten. In elk van de hierboven genoemde gevallen zijn alle vorderingen van de audicien op de cliënt onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.

**Klachtenprocedure**

Indien een klant een geschil heeft met de behandelend audicien, wordt verzocht dit geschil schriftelijk te melden of via de mail naar info@minervahoortechniek.nl of per post naar Minerva Hoortechniek, t.a.v. afdeling klachtenadministratie, Hectorstraat 11a, 3054 PC Rotterdam. De medewerkers van Minerva Hoortechniek zijn verplicht binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een reactie te geven. Klachten zullen ten alle tijden in redelijkheid en billijkheid worden afgehandeld. Indien de klacht voortkomt uit onoordeelkundig gebruik, zal de klant worden gevraagd de instructie ten aanzien van onderhoud, gebruik van juiste batterijen en eventueel aanvullende producten ter harte te nemen. Minerva Hoortechniek is aangesloten bij de geschillencommissiezorg. Kijk op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/> voor het reglement en de procedure.

**Rechtskeuze en bevoegde rechter**

Op de overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst of deze voorwaarden zullen, voor zover niet anders door de Wet dwingend voorgeschreven, zijn onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter van de woonplaats van de audicien.

**PRIVACYREGLEMENT**

Vanaf 25 mei 2018 zijn alle bedrijven waar met persoonsgegevens gewerkt wordt verplicht toestemming te vragen aan de klant om de persoonsgegevens te mogen gebruiken (de Algemene verordening gegevensbescherming – AVG). Dat betekent dat vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU). De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer. Mocht u gebruik willen maken van onze diensten, dan vragen wij u om persoonsgegevens. Wij delen deze gegevens alleen met uw zorgverzekeraar, huisarts en/of specialist en eventueel een incassobureau. Eventueel kunnen uw gegevens ingezien worden tijdens een steekproef t.b.v. een audit van Stichting Audicienregister. De gegevens worden gebruikt voor administratieve doeleinden en zijn van belang voor het koppelen van patiëntgegevens aan een cliënt om zo de communicatie met u te optimaliseren. Deze handelingen vallen onder de normale bedrijfsvoering en het dagelijks beheer van onze praktijk (gerechtvaardigd belang). Deze handelingen houden in: • afspraken kunnen maken, • Het aanleggen van een cliëntdossier volgens de richtlijnen van de StAr. • de patiëntgegevens doorsturen naar verwijscentra (altijd na overleg), • de patiëntgegevens gebruiken voor het aanvragen van een machtiging bij uw zorgverzekeraar (na overleg), • u kunnen bereiken voor uitslagen en/of overleg na een bezoek aan een verwijscentrum/specialist, • u facturen kunnen sturen, • facturen kunnen doorsturen naar een incassobureau of bewindvoering, • het inzien van de dossiers ten behoeve van auditering door SEMH. • u kunnen inlichten wanneer er zaken zijn die voor u van belang kunnen zijn, (servicedag, verlopen garantie) Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor geen andere doeleinden dan in deze Privacy Verklaring worden beschreven. Wij zullen uw persoonsgegevens nooit verkopen. Meer informatie over de nieuwe privacywet vindt u via Autoriteitpersoonsgegevens.nl. Privacyverklaring: • De verwerkingsverantwoordelijke is de heer L. van der Meer. • Bereikbaar via onze praktijk: contact gegevens. • De verwerking van de gegevens zijn nodig voor een normale bedrijfsvoering en beheer van onze praktijk als audicien (gegevens met betrekking tot het gehoor, het kunnen vinden en bijhouden, communicatie naar cliënt toe, bijhouden van een financiële administratie. • De bewaartermijn van de gegevens is 7 jaar. • De cliënt heeft het recht op inzage, correctie en verwijdering. • De cliënt heeft het recht een gegeven toestemming voor een bepaalde verwerking altijd in te kunnen trekken. • De cliënt kan een klacht indienen bij de relevante privacytoezichthouder. • Er wordt geen gebruik gemaakt van geautomatiseerde besluitvorming. • Wij kunnen gegevens via collega’s, specialisten of huisartsen ontvangen. Deze zijn niet openbaar. Welke gegevens worden bewaard Minimaal hebben wij nodig: • Naam en adres • Geboortedatum • Telefoonnummer • Gegevens met betrekking tot het gehoor Extra gegevens die we bewaren: • emailadres • voor incidentele mailingen • indien telefonisch geen contact mogelijk is • gegevens met betrekking tot uw zorgverzekering • Om u te kunnen informeren over de vergoedingsmogelijkheden • Om op uw verzoek een machtiging aan te vragen bij uw zorgverzekeraar Daarnaast kunnen we meer gegevens bewaren zoals extra telefoonnummers en extra adressen. Dit is altijd in overleg met u. Heeft u nog vragen neem dan contact op met de praktijk van Minerva Hoortechniek.