

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1 - TOEPASSELIJKHEID EN DEFINITIES

- 1.1. Enkel onderhavige algemene voorwaarden zijn - bij uitsluiting van alle andere - van toepassing op alle offertes en adviezen van en overeenkomsten gesloten met ORTHO4YOU BV, met zetel te Kerkplein 8/1, 2470 RETIE en met als ondernemingsnummer 0651.854.846 (hierna "Ortho4you" genoemd).
- 1.2. De "klant" verwijst naar de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Ortho4you een verbintenis aangaat. Een "klant-consument" is een natuurlijke persoon die producten bij Ortho4you aankoopt en deze gebruikt voor niet-beroepsmatige doeleinden. Een "klant-onderneming" is een natuurlijke of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft en in die hoedanigheid een overeenkomst sluit met Ortho4you.
- 1.3. De "producten" of het "product" verwijst naar de door Ortho4you aangeboden medische en orthopedische artikelen die beschikbaar zijn voor aankoop.
- 1.4. Onderhavige algemene voorwaarden zijn steeds raadpleegbaar via www.ortho4you.be.
- 1.5. De algemene voorwaarden worden steeds vóór het afsluiten van de overeenkomst ter beschikking gesteld aan de klant.

ARTIKEL 2 - INFORMATIE OVER DE ONDERNEMING

- 2.1. Ortho4you is een detailhandel in medische en orthopedische artikelen, zoals bandagisterie, mobiliteitshulpmiddelen, steunzolen, orthopedische schoenen, orthesen, prothesen en hulpmiddelen voor de thuiszorg.
- 2.2. Ortho4you beschikt over verschillende aanmeetpunten en is ook terug te vinden in diverse revalidatiecentra, woonzorgcentra, dokterpraktijken en ziekenhuizen. Daarnaast beschikt Ortho4you over een eigen winkel met atelier te Turnhoutsebaan 64/ 0001, 2470 RETIE.

De winkel is geopend of afspraak of tijdens onderstaande openingsuren:

Maandag	9:00 - 12:30 en 13:30 - 18:00
Dinsdag	9:00 - 12:30 en 13:30 - 18:00
Woensdag	9:00 - 12:30
Donderdag	9:00 - 12:30 en 13:30 - 18:00
Vrijdag	9:00 - 12:30

- 2.3. Het is mogelijk om contact op te nemen met Ortho4you via het contactformulier op de website (<https://www.ortho4you.be/contact>), per e-mail (info@ortho4you.be) of telefonisch via het nummer 03 434 79 98.

ARTIKEL 3 - TOTSTANDKOMING EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1. De overeenkomst is gesloten zodra de klant het aanbod en de algemene voorwaarden heeft aanvaard.
- 3.2. De overeenkomst en de algemene voorwaarden blijven van kracht tot alle verbintenissen zijn uitgevoerd.

ARTIKEL 4 - AANBOD

- 4.1. Het product- en prijsaanbod zijn slechts geldig gedurende de uitdrukkelijk vermelde termijn van het aanbod en in ieder geval slechts tot uitputting van de stockvoorraad. Indien geen termijn vermeld is, bindt het aanbod Ortho4you slechts gedurende vijftien (15) kalenderdagen met ingang van de datum van uitgifte.
- 4.2. Wanneer een product definitief niet beschikbaar is, wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht. In geval van definitieve onbeschikbaarheid, kan de klant de bestelling kosteloos annuleren. Ortho4you is nooit aansprakelijk voor de schade die resulteert uit de definitieve onbeschikbaarheid van een product.

ARTIKEL 5 - PRIJS EN BETALING

- 5.1. De prijs van het product is de prijs die wordt vermeld op het moment dat de klant de bestelling plaatst.
- 5.2. De prijzen van producten zijn steeds inclusief btw tegen het huidige geldende tarief. Alle prijzen zijn exclusief leveringskosten. De leveringskost wordt steeds aangegeven op de factuur. De leveringskosten zijn steeds ten laste van de klant.
- 5.3. De totale prijs, inclusief kosten en belastingen, wordt aan de klant bekendgemaakt alvorens de klant gebonden is.
- 5.4. De betalingstermijn bedraagt twee (2) weken. Indien in een afwijkende betalingstermijn wordt voorzien, wordt dit steeds vermeld op de factuur. De vervaldag wordt steeds expliciet aangegeven op de facturen.
- 5.5. Wanneer de klant-consument in gebreke blijft, zullen er vanaf het verstrijken van de vervaldag aanmaningskosten worden aangerekend van € 10,- per aanmaning. Vanaf het verstrijken van de vervaldatum zullen er verwijlntresten aangerekend worden aan 4% op het factuurbedrag (inclusief btw), alsook een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 5% van het factuurbedrag (inclusief btw) met een minimum van 40,00 EUR, onverminderd het recht van Ortho4you om een grotere schadevergoeding te eisen indien zij zulke schade kan bewijzen. Deze bepaling is wederkerig en ook van toepassing wanneer Ortho4you iets verschuldigd is of haar verplichtingen niet nakomt ten aanzien van de klant-consument.
- 5.6. Wanneer de klant-onderneming in gebreke blijft, zullen er vanaf het verstrijken van de vervaldag aanmaningskosten worden aangerekend van € 15,- per aanmaning. Vanaf het verstrijken van de vervaldatum zullen tevens verwijlntresten aangerekend worden van 10% op het factuurbedrag (inclusief btw), alsook een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 10% van het factuurbedrag (inclusief btw) met een minimum van 150,00 EUR, onverminderd het recht van Ortho4you om een grotere schadevergoeding te eisen indien zij zulke schade kan bewijzen.
- 5.7. In geval van niet-naleving van de betalingsvoorwaarden met betrekking tot één factuur door de klant, worden alle openstaande facturen van de klant onmiddellijk opeisbaar. Bovendien heeft Ortho4you het recht, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, de verdere prestaties op te schorten of de overeenkomst

als ontbonden te beschouwen, onverminderd een aanspraak in hoofde van Ortho4you tot schadeloosstelling van haar geleden schade.

- 5.8. In geval van liquidatie, faillissement of uitstel van betaling van de klant, zullen de vorderingen van Ortho4you en de verplichtingen van de klant onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 5.9. De door de klant uitgevoerde betalingen zullen altijd eerst toegewezen worden aan alle verschuldigde renten en kosten, nadien aan de langst openstaande opeisbare facturen. Ook wanneer de klant meldt dat de betaling betrekking heeft op een andere factuur.
- 5.10. Alle kosten met betrekking tot (buiten)gerechtelijke invordering zijn voor rekening van de klant.
- 5.11. Klachten met betrekking tot facturen uitgegeven door Ortho4you, dienen gemotiveerd binnen de acht (8) dagen na hun verzending door middel van een aangetekende brief of middels elk ander wettelijk toegestaan bewijsmiddel door de klant meegedeeld te worden aan Ortho4you. Bij ontstentenis van klacht binnen deze termijn, wordt de klant geacht de factuur te hebben aanvaard. Men wordt verzocht steeds de datum en het nummer van de factuur te vermelden.
- 5.12. De volgende betaalmethodes worden door Ortho4you aanvaard: contant, bancontact en overschrijving.

ARTIKEL 6 - LEVERING

- 6.1. De levering geschiedt op de afgesproken plaats, indien geen plaats van levering werd overeengekomen, geschiedt zij op het adres van de klant.
- 6.2. Ortho4you verbindt zich ertoe de producten te leveren binnen een termijn van twee (2) weken na opmeting, tenzij een andere leveringsdatum wordt overeengekomen tussen Ortho4you en de klant op het ogenblik dat de overeenkomst tot stand komt.
- 6.3. Indien Ortho4you niet in staat is om de producten binnen de bovenvermelde termijn te leveren, verbindt zij zich ertoe om de klant hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen. Vervolgens wordt een nieuwe, redelijke leveringstermijn overeengekomen. Als Ortho4you de termijn opnieuw overschrijdt, heeft de klant het recht om de bestelling te annuleren.
- 6.4. In het geval van vertraging door de leverancier van Ortho4you, onafhankelijk van de wil van Ortho4you, bij het leveren van de nodige materialen, stukken of toestellen wordt de verbintenis tot levering van uw bestelling in hoofde van Ortho4you uitzonderlijke opgeschort. Ortho4you zal u hierover onverwijld informeren.
- 6.5. Indien de levering dient te geschieden in een filiaal van Ortho4you, zal Ortho4you op het ogenblik dat de producten in het filiaal ter beschikking zijn de klant verwittigen. De klant zal verzocht worden de producten binnen tien (10) dagen na ontvangst van deze verwittiging af te halen. De levering van de producten door Ortho4you vindt plaats bij de effectieve afhaling van de producten door de klant. Bij gebreke aan afhaling binnen de hierboven vermelde termijn, is Ortho4you gerechtigd een stallingskost aan te rekenen. Het transport van de door de klant zelf afgehaalde producten geschiedt volledig op kosten, verantwoordelijkheid en risico van de klant.
- 6.6. Indien de levering dient te geschieden op het adres van klant of een andere plaats buiten het filiaal van Ortho4you, zal het transport van de producten op verzoek van de klant worden uitgevoerd door een transporteur aangeduid door Ortho4you op risico van Ortho4you. In dat geval zal de levering van de producten

plaatsvinden op het ogenblik dat de producten op het adres van de klant of een andere door hem aangeduide plaats buiten het verkooppunt worden afgeleverd en de klant in het bezit wordt gesteld van de producten, waarna het risico op de klant overgaat.

- 6.7. Indien de levering dient te geschieden op het adres van de klant of een andere plaats buiten het filiaal van Ortho4you en de klant of een door hem aangewezen derde niet op het overeengekomen tijdstip van levering aanwezig is op de afgesproken plaats, zonder dat hij Ortho4you vierentwintig (24) uur voorafgaand aan de levering op de hoogte heeft gebracht van zijn afwezigheid, is de klant aan Ortho4you een forfaitair bedrag van 25,00 EUR verschuldigd.
- 6.8. De klant dient de verpakking te controleren op eventuele schade op het tijdstip van levering/afhaling. Als de producten beschadigd zijn, mag de klant de levering niet aanvaarden en moet hij Ortho4you onmiddellijk op de hoogte brengen via de contactgegevens vermeld in artikel 2.3. Na kennisgeving zal Ortho4you de klant de nodige instructies geven met betrekking tot de beschadigde producten.

ARTIKEL 7 - EIGENDOMSVOORBEHOUD EN RISICO-OVERDRACHT

- 7.1. Alle geleverde en verkochte producten en materialen blijven eigendom van Ortho4you tot integrale betaling van de totaalprijs, eventueel verhoogd met de nalatigheidsinteressen.
- 7.2. Zolang die volledige betaling van de totaalprijs niet is gebeurd, mag de klant de producten niet omvormen, vervreemden, overdragen, bezwaren en/of anderszins in welke vorm en ten welke titel ook aan derden ter beschikking stellen.
- 7.3. Het risico voor verlies van materialen (bv. door brand) of schade die zou kunnen worden veroorzaakt door een derde partij (bv. door diefstal of vandalisme) wordt overgedragen naar de klant bij de levering van de producten of, desgevallend, wanneer de producten door de klant worden afgehaald. Wanneer de klant echter aan de vervoerder de opdracht heeft gegeven de producten te vervoeren en deze keuze niet door de onderneming was geboden, gaat het risico voor verlies of schade door derde partijen over op de klant bij levering aan de vervoerder.

ARTIKEL 8 - ANNULEREN VAN DE BESTELLING

- 8.1. Het annuleren van een bestelling is enkel mogelijk voor zover de bestelde producten de onderneming nog niet hebben verlaten voor levering/door afhaling. De bestelling van op maat gemaakte producten kan niet geannuleerd worden.
- 8.2. Wanneer de klant, na totstandkoming van de overeenkomst, beslist om de overeenkomst te annuleren, welke de oorzaak daarvan ook mag zijn (met uitzondering van hetgeen vermeld in artikel 4.3.), is de klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd ten belope van 30% van de waarde van de overeenkomst of de bestelling.
- 8.3. Bij annulatie van de bestelling of verbreking van de overeenkomst met een klant-consument door Ortho4you na de ondertekening, welke de oorzaak daarvan ook mag zijn (met uitzondering van overmacht en hetgeen vermeld in artikel 4.3. en 8.6.), is Ortho4you aan de klant-consument een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd ten belope van 10% van de waarde van de overeenkomst of de bestelling.

- 8.4. Bij annulatie door Ortho4you van de bestelling of verbreking van de overeenkomst met een klant-onderneming na de ondertekening, welke de oorzaak daarvan ook mag zijn (met uitzondering van overmacht) is Ortho4you aan de klant-onderneming geen forfaitaire schadevergoeding verschuldigd, tenzij de klant-onderneming kan aantonen dat hij door de annulatie enige schade leed.
- 8.5. Ortho4you behoudt zich het recht voor om de overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling als ontbonden te beschouwen in geval van faillissement of kennelijk onvermogen van de klant.
- 8.6. Ortho4you behoudt zich tevens het recht voor de overeenkomst mits een aangetekend schrijven te beëindigen wanneer de klant ernstig tekortschiet aan zijn verplichtingen in het kader van de overeenkomst en indien de klant deze tekortkoming(en) niet heeft geredieerd binnen de zeven (7) dagen nadat de klant door Ortho4you op deze tekortkoming(en) werd gededuid.
- 8.7. Onder ernstige tekortkoming in hoofde van de klant wordt begrepen:
 - Het niet naleven van de gemaakte afspraken in het kader van de overeenkomst;
 - Het niet aanleveren van de noodzakelijke informatie aan Ortho4you en/of de foutieve informatie aanleveren zodat Ortho4you de overeenkomst niet kan uitvoeren;
 - Het weigeren van input te geven zodat Ortho4you wordt verhinderd de overeenkomst uit te voeren.
- 8.8. Ook de klant heeft recht de overeenkomst mits een aangetekend schrijven te beëindigen met onmiddellijke ingang wanneer Ortho4you ernstig tekortschiet aan haar verplichtingen in het kader van de overeenkomst en indien Ortho4you deze tekortkoming(en) niet heeft gepoogd te remediëren binnen de zeven (7) dagen nadat ze door de klant op deze tekortkoming(en) werd gededuid.

ARTIKEL 9 - GARANTIE

- 9.1. Ten aanzien van een klant-consument geldt een wettelijke garantie van twee (2) jaar vanaf de levering. De klant-consument moet in dit geval het gebrek aan Ortho4you melden op straffe van verval binnen twee (2) maanden nadat hij het gebrek heeft ontdekt.
- 9.2. Garantie heeft nooit betrekking op schade of gebreken ontstaan ingevolge slijtage, onzorgvuldig gebruik of daden van derden. De garantie heeft geen betrekking op gebreken door transportschade die buiten de verantwoordelijkheid van Ortho4you is ontstaan, niet-vakkundige installatie of montage door de klant zelf, verkeerd gebruik, gebrekkig onderhoud of het niet in acht nemen van de gebruiks- of montage-aanwijzingen door de klant. Het recht op garantie vervalt indien het gebrek en/of de schade is veroorzaakt door herstellingen of ingrepen door derden, of wanneer de producten voorzien werden van niet-originele toebehoren of onderdelen die het gebrek en/of de schade hebben veroorzaakt.
- 9.3. Zichtbare gebreken die van bij de levering bestonden en die de klant na controle redelijkerwijze kon vaststellen, zoals kleurverschillen of beschadigingen, dienen binnen de 48 uur na levering gemeld te worden. Klachten die na deze termijn ingediend worden, komen niet meer in aanmerking en de desbetreffende gebreken worden als aanvaard beschouwd.
- 9.4. Ortho4you staat daarnaast ten opzichte van de klant in voor de wettelijke garantie voor verborgen gebreken, zoals uiteengezet in de artikelen 1641 tot 1649 van het (oud) Burgerlijk Wetboek, indien het verborgen gebrek

bestond op het ogenblik van de levering en indien het gebrek het goed ongeschikt maakt voor het gebruik waartoe het bestemd is of het gebruik ervan aanzienlijk vermindert. Ieder verborgen gebrek dient zo snel mogelijk ter kennis te worden gebracht van Ortho4you per aangetekend schrijven vanaf het moment dat klant het gebrek heeft ontdekt, of in voorkomend geval, normalerwijze had moeten ontdekken. In het geval van een bewezen verborgen gebrek heeft de klant de keuze om ofwel het goed terug te geven en zich de prijs te doen terugbetalen ofwel om het goed te behouden en zich een gedeelte van de prijs te doen terugbetalen ofwel tot kosteloos herstel hetzij kosteloze vervanging van het goed.

ARTIKEL 10 - AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1. Ortho4you kan enkel aansprakelijk worden gesteld indien een zware fout en/of bedrog t.a.v. haar is bewezen, doch niet in geval van lichte fout. Hetzelfde geldt indien Ortho4you een beroep doet op onderaannemers.
- 10.2. Onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen, is de aansprakelijkheid van Ortho4you beperkt tot:
 - Vergoeding van de schade van de klant die rechtstreeks en enkel het gevolg is van de contractuele tekortkomingen van Ortho4you en/of de vastgestelde gebreken aan de producten.
 - Tot maximum het bedrag van de totaalprijs van de producten vermeld in de overeenkomst tussen partijen.
- 10.3. Ortho4you kan nooit gehouden zijn tot vergoeding van immateriële, gevolg- en/of indirecte schade, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, inkomstenderving.

ARTIKEL 11 - OVERMACHT

- 11.1. Ortho4you is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de niet-uitvoering of vertraging in de uitvoering van haar verplichtingen krachtens de overeenkomst die te wijten is aan overmacht.
- 11.2. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden het volgende verstaan: een plotse, onvoorspelbare en onvermijdelijke gebeurtenis, buiten de wil van de partijen, die de uitvoering van (een deel van) de overeenkomst onmogelijk maakt. Als overmacht in hoofde van Ortho4you worden uitdrukkelijk, zonder limitatief te zijn, beschouwd: brand, technische stoornissen, materiële defecten van het materiaal van Ortho4you en andere situaties die de activiteiten van Ortho4you ernstig bemoeilijken of onmogelijk maken en die niet aan haar kunnen worden toegerekend.
- 11.3. In geval van overmacht:
 - a) zal Ortho4you de klant hiervan op de hoogte brengen en;
 - b) zullen de verplichtingen van Ortho4you krachtens de overeenkomst worden opgeschort en zal de termijn voor de uitvoering van de verplichtingen worden verlengd voor de duur van de situatie van overmacht. Wanneer de situatie van overmacht invloed heeft op de levering van de producten, zal de onderneming een nieuwe leveringsdatum overeenkomen met de klant nadat de situatie van overmacht voorbij is.
- 11.4. Indien er reeds gedeeltelijk aan de overeenkomst werd voldaan door Ortho4you of de overeenkomst slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd (bv. een deel van de bestelling kan wel geleverd worden), is Ortho4you gerechtigd om deze producten afzonderlijk te factureren.

- 11.5. Voor het reeds betaalde gedeelte van de overeenkomst dat omwille van overmacht in hoofde van Ortho4you niet verder uitgevoerd kan worden (de betaalde producten die omwille van overmacht niet langer kunnen worden geleverd), is de klant gerechtigd op een pro rata terugbetaling.

ARTIKEL 12 - ONDERAANNEMING

- 12.1. Ortho4you heeft het recht haar rechten en verplichtingen krachtens de overeenkomst over te dragen aan een leverancier (bv. voor de levering van producten), doch zonder invloed op de rechten en verplichtingen krachtens deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 13 - VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 13.1. Wat betreft de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door Ortho4you, zal Ortho4you optreden als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming nr. 2016/679 van 27 april 2016 en de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, zoals van tijd tot tijd gewijzigd of vervangen.
- 13.2. Voor alle andere verzoeken of vragen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van de klant kan hij of zij contact opnemen via de contactgegevens vermeld in artikel 2.3.

ARTIKEL 14 - KLACHTENPROCEDURE

- 14.1. Indien de klant klachten heeft, moedigt Ortho4you hem/haar aan om in eerste instantie contact op te nemen met de onderneming via de contactgegevens vermeld in artikel 2.3. Indien klachten betrekking hebben op producten en/of facturen, gelieve dan steeds referentie en factuurnummer te vermelden.

ARTIKEL 15 - TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

- 15.1. Op elke overeenkomst, aanbieding of advies is het Belgisch recht van toepassing, onverminderd het recht van de consumenten die hun woonplaats buiten het Belgisch grondgebied hebben om zich op bepalingen van dwingend recht uit hun nationale wetgeving te beroepen.
- 15.2. Eventuele geschillen betreffende de geldigheid, de uitlegging, de uitvoering of de uitdoving van deze voorwaarden en de overeenkomsten waarop de voorwaarden van toepassing zijn, behoren naar keuze van eiser tot de bevoegdheid van de rechtbanken van de zetel van Ortho4you onverminderd het recht van de klant-consumenten om zich op bepalingen van artikel 624 Gerechtelijk Wetboek te beroepen.

ARTIKEL 16 - SLOTBEPALINGEN

- 16.1. Indien er bijzondere voorwaarden worden opgenomen op de offerte, factuur of overeenkomst en deze voorwaarden verschillen van de algemene voorwaarden, hebben deze bijzondere voorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden, hoewel de overige algemene voorwaarden een aanvullende werking hebben en onverwijld van toepassing blijven. De algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de klant of een derde partij zijn in geen geval van toepassing in de relatie tussen de klant en Ortho4you.

- 16.2. De bepalingen van de volledige overeenkomst tussen de klant en Ortho4you zijn deelbaar en indien één of meer van deze bepalingen ongeldig worden verklaard, dan zal dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aantasten.
- 16.3. Indien een bepaling als overmatig ruim of nietig wordt verklaard, zal de bepaling, niettegenstaande dit feit, uitvoerbaar zijn tot het maximum toegelaten bij wet. Indien een bepaling als volledig ongeldig wordt beschouwd, zal de bepaling vervangen worden door een bepaling die zo dicht mogelijk het economische effect en de bedoeling van de partijen van de ongeldig verklaarde bepaling benadert.