

Algemene Voorwaarden Livit B.V.

1. Definities

1.1 De hierna met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben in de Overeenkomst de volgende betekenis:

- a) *Afleverbon*: het formulier dat door de Cliënt ondertekend dient te worden bij het afhalen van een Product, c.q. bij levering van een Product bij de Cliënt, ter bevestiging van de deugdelijke aflevering van het Product. De Cliënt ontvangt een kopie van de Afleverbon;
- b) *Bruikleenovereenkomst*: de door Livit opgestelde bruikleenovereenkomst tussen Cliënt en Livit betreffende het voor een bepaalde periode in gebruik geven van een Product;
- c) *Cliënt*: de natuurlijke persoon met wie en/of ten behoeve van wie Livit een overeenkomst heeft gesloten of met wie Livit daarover in onderhandeling is;
- d) *Herroepingsrecht*: de mogelijkheid voor de Cliënt om binnen de bedenktijd af te zien van Overeenkomst op afstand;
- e) *Livit*: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Livit B.V., gevestigd te (1014 BB) Amsterdam aan de Kabelweg 40, telefoonnummer 088-245 20 00, e-mail: info@livit.nl, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 33281648, BTW - nummer: 800265671B01, alsmede haar dochtervennootschappen Livit Orthopedie B.V., Livit Trading B.V., Volante B.V., Livit Retail B.V. en Livit Schoentechniek B.V.;
- f) *Verwijzing*: de verklaring van de huisarts of specialist waaruit blijkt dat de Cliënt het Product op medische gronden nodig heeft;
- g) *Orderformulier*: het formulier dat op locatie bij Livit digitaal en na invulling van het Zorgplan wordt opgemaakt en de Overeenkomst bevat zodra Cliënt het Orderformulier (elektronisch) heeft ondertekend;
- h) *Overeenkomst*: de overeenkomst tot het vervaardigen, repareren, leveren en/of in bruikleen geven van het Product;
- i) *Overeenkomst op afstand*: een overeenkomst die tussen Livit en de Cliënt wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- j) *Product*: producten of diensten ten aanzien van prothesen, orthesen, orthopedische apparatuur, medische bandages, therapeutische elastische kousen, orthopedische schoenen, overige orthopedische voorzieningen aan schoenen, steunzolen, vervoersmiddelen, loophulpmiddelen en overige medische en orthopedische hulpmiddelen in de meest brede zin van het woord;
- k) *Voorwaarden*: de onderhavige Algemene Voorwaarden;
- l) *Zorgplan*: het door Livit in samenspraak met de Cliënt op basis van de Verwijzing in te vullen overzicht van de hulpvraag, stoornissen, oplossingsrichting, pakket van eisen en te gebruiken Product.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en op alle door Livit ten behoeve van de Cliënt opgestelde Zorgplannen, Orderformulieren en/of Bruikleenovereenkomsten die een Cliënt met Livit is overeengekomen.
- 2.2. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Cliënt worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Livit stelt de Voorwaarden aan de Cliënt ter hand bij de totstandkoming van de Overeenkomst. De Cliënt bevestigt door ondertekening van het Orderformulier dat hij de Voorwaarden bij de totstandkoming van de Overeenkomst heeft ontvangen.
- 2.4. In verband met de specifieke aard van een bepaalde Overeenkomst kan in die Overeenkomst worden afgeweken van een of meer bepalingen van de Voorwaarden. Afwijkingen en aanvullingen van de Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.5. Indien enige bepaling van de Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1. Livit stelt op basis van door de Cliënt verstrekte gegevens een Zorgplan en het daaruit voortvloeiende Orderformulier op.

3.2. De Overeenkomst komt tot stand door de ontvangst zijdens Livit van een schriftelijke (waaronder tevens per email wordt verstaan) bevestiging van de Cliënt van zijn instemming met het opgestelde Orderformulier of door de (elektronische) ondertekening voor akkoord van het Orderformulier door de Cliënt.

3.3. Het Zorgplan en het Orderformulier worden opgesteld op basis van gegevens die door de Cliënt en de Verwijzer aan Livit worden verstrekt. De Cliënt verplicht zich dan ook om alle relevante informatie (in het bijzonder de Medische Indicatie/ Verwijsbrief) bij het opstellen van het Zorgplan en het Orderformulier aan Livit te verstrekken teneinde Livit in de gelegenheid te stellen om een 1 deugdelijk en volledig Zorgplan en Orderformulier te kunnen opstellen. Livit kan alleen dan aan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst voldoen, alsmede de kosten gepaard met de geleverde zorg vergoed krijgen van de verzekeraar van de Cliënt.

4. Levering en levertijd

4.1. Tenzij anders is overeengekomen, worden Producten aan de Cliënt geleverd in het bedrijf of filiaal van Livit. Bij levering van de Producten ondertekent de Cliënt de Afleverbon voor ontvangst van de Producten.

4.2. Livit biedt geen vervoer van de Producten naar Cliënt aan. Indien de Cliënt verzoekt om de af te leveren Producten te vervoeren of te doen vervoeren naar een door hem opgegeven adres dan kunnen vervoerskosten in rekening worden gebracht aan Cliënt en worden deze Producten vervoerd voor rekening en risico van de Cliënt. De Producten gelden in dat geval als afgeleverd op het moment dat deze door Livit voor vervoer worden aangeboden.

4.3. Onverminderd het bepaalde in deze Voorwaarden behoudt Livit zich het eigendom van de te leveren en/of geleverde Producten voor, tot het moment waarop de Cliënt en de zorgverzekeraar van Cliënt aan al hun verplichtingen jegens Livit hebben voldaan.

4.4. Livit verricht maatwerk. De levertijd van het Product is afhankelijk van het te leveren Product en de tijd die gemoeid is met de vervaardiging daarvan.

4.5. Na het sluiten van de Overeenkomst wordt het Product direct geleverd (in geval van confectie artikel dat op voorraad ligt) of wordt een vervolgspraak gemaakt met de Cliënt om het Product te passen. Aan de hand daarvan worden eventuele modificaties doorgevoerd, waarna levering van het Product in overleg met de Cliënt zal plaatsvinden.

4.6. Livit verplicht zich ertoe het Product binnen een redelijke termijn te leveren.

4.7. Een eventueel door Livit gegeven indicatie van de levertijd betreft geen fatale termijn.

5. Overeenkomst op afstand

5.1. De Cliënt kan een Overeenkomst op afstand gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.

5.2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Cliënt of een vooraf door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het Product heeft ontvangen, of:

- a. als de Cliënt in eenzelfde bestelling meerdere Producten heeft besteld: de dag waarop de Cliënt of een door hem aangewezen derde, het laatste Product heeft ontvangen.
- b. als de levering van een Product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Cliënt of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van Producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Cliënt of een door hem aangewezen derde, het eerste Product heeft ontvangen.

5.3. Tijdens de bedenktijd zal de Cliënt zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking en het Product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het Product vast te stellen. De Cliënt mag het Product slechts hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

5.4. Als de Cliënt gebruik maakt van het herroepingsrecht, dan dient hij het Product met alle geleverde toebehoren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 dagen na het verstrijken van de bedenktijd terug te zenden aan Livit.

5.5. Het risico en de bewijslast voor een juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Cliënt.

5.6. De Cliënt draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het Product.

5.7. Geen herroepingsrecht bestaat in geval van volgens specificaties van de Cliënt vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze van de Cliënt, of die duidelijk voor een specifiek persoon bestemd zijn. Ook geen herroepingsrecht bestaat in geval van verzegelde producten die om redenen van

gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

6. Betaling wettelijke eigen bijdrage

6.1. Livit zal de kosten voor haar Producten rechtstreeks factureren aan de zorgverzekeraar van de Cliënt.

6.2. Onder verwijzing naar artikel 3.3 staat de Cliënt in voor een juiste en volledige informatievoorziening richting Livit. Indien blijkt dat de Cliënt Livit onjuist en/of onvolledig heeft geïnformeerd dan zal Livit de facturen die daardoor niet door de zorgverzekeraar van de Cliënt aan Livit worden voldaan, rechtstreeks op de Cliënt verhalen.

6.3. De Cliënt dient, indien van toepassing de wettelijke eigen bijdrage uiterlijk bij levering van het Product aan Livit te voldoen.

6.4. De Cliënt dient bij het opstellen van het Zorgplan, doch uiterlijk op het moment van levering van het Product de Verwijzing aan Livit te verstrekken. Indien de Verwijzing niet tijdig door de Cliënt is overgelegd aan Livit, dan behoudt Livit zich het recht voor om de levering van het Product op te schorten.

6.5. Livit behoudt zich het recht voor om eerst de goedkeuring van de zorgverzekeraar af te wachten alvorens tot fabricatie en/of levering van de Producten over te gaan.

7. Aansprakelijkheid

7.1. Livit zal haar verplichtingen met betrekking tot de nakoming van de Overeenkomst met de nodige zorgvuldigheid en deskundigheid uitvoeren.

7.2. De Cliënt is aansprakelijk voor de schade die Livit lijdt indien deze schade het gevolg is van de door de Cliënt aan Livit beschikbaar gestelde informatie, die onjuist blijkt te zijn.

7.3. De Cliënt verplicht zich om alle relevante informatie (in het bijzonder de Medische Indicatie/ Verwijsbrief) bij het opstellen van het Zorgplan en het Orderformulier aan Livit te verstrekken. Livit kan alleen dan aan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst voldoen, alsmede de kosten gepaard met de geleverde zorg vergoed krijgen van de verzekeraar van de Cliënt. Dit betekent dat Cliënt aansprakelijk is voor de gemaakte kosten, indien Livit geen vergoeding via de zorgverzekeraar ontvangt, vanwege het niet beschikken over deze informatie.

7.4. Livit aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van reparaties of aanpassingen aan door Livit geleverde Producten, in welke vorm dan ook, die door de Cliënt zelf of door derden zijn verricht of aangebracht.

7.5. Livit is niet aansprakelijk voor fouten en/of tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst die hun oorzaak hebben in gedragingen en/of handelingen van de Cliënt, waaronder maar niet beperkt tot fouten of tekortkomingen in de door Cliënt verstrekte informatie.

7.6. De hoogte van de schadevergoeding bij aansprakelijkheid van Livit voor letsel en/of materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan de maximale dekking onder haar aansprakelijkheidsverzekering.

8. Gebruik van het Product

8.1. Livit stelt het Product ter beschikking aan de Cliënt conform de voorwaarden en gedurende de periode zoals opgenomen in de overeenkomst tussen de Cliënt en zijn zorgverzekeraar en tussen Livit en de betrokken zorgverzekeraar.

8.2. Het door Livit geleverde Product voldoet als adequaat hulpmiddel aan de gebruikelijke eisen en normen van bruikbaarheid, betrouwbaarheid en levensduur voor normaal gebruik, gedurende de periode zoals genoemd in lid 1 van dit artikel.

8.3. De Cliënt is verplicht het Product conform de aan hem verstrekte gebruiksaanwijzing te gebruiken en te onderhouden.

8.4. In geval van een gebrek aan het Product dan kan Livit ervoor kiezen het Product te vervangen in plaats van te herstellen. Het vervangen Product wordt eigendom van Livit en dient derhalve door de Cliënt aan Livit te worden overgedragen, inclusief alle toebehoren en overige bestanddelen.

8.5. Elk in deze bepaling opgenomen recht of iedere aanspraak komt te vervallen indien een gebrek aan het Product is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de gebruikstermijn, onjuist onderhoud door de Cliënt en / of door derden of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Livit, de Cliënt of derden aan het Product wijzigingen hebben aangebracht dan wel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze.

8.6. De Cliënt komt evenmin een aanspraak op deze bepalingen toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Livit geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen).

9. Retourneren orthese besteld via Online Care

9.1 Het via Livit Online Care bestelde hulpmiddel betreft een exacte herhaling van de huidige orthese waardoor instel- en aantrekinstructies bij de Client bekend worden geacht.

9.2 Het is niet mogelijk om de orthese via de post retour te sturen.

9.3 Voor het retourneren van de orthese dient de Client een afspraak te maken met een Livit adviseur op een Livit locatie. Via onze klantenservice kan de Client via telefoonnummer: 088 - 2452000 een afspraak hiervoor maken.

10. Algemene Verordening Gegevensbescherming en geheimhouding

10.1. Livit zal alle informatie betreffende de Cliënt die zij verkrijgt bij de uitvoering van haar diensten, vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden verstrekken, behoudens voor zover Livit ingevolge een wettelijk voorschrift, of vereiste van de zorgverzekeraar, hiertoe verplicht is.

10.2. Livit kan de informatie over de Cliënt die benodigd is voor het uitoefenen van haar werkzaamheden opnemen in een klantenbestand. Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is het door Livit kunnen nakomen van de Overeenkomst die zij met de Cliënt is aangegaan en voor het verlenen van service bij reparatie/vervanging.

10.3. Livit zal in dat kader de verplichtingen die op haar rusten in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht nemen, wat inhoudt dat Livit de gegevens van de Cliënt juist, nauwkeurig, toereikend en ter zake dienend gelet op de gestelde doeleinden zal behandelen en deze gegevens voor geen ander doel gebruiken dan in het kader van de weergegeven werkzaamheden.

10.4 De Client kan gebruik maken van de rechten op inzage, rectificatie, beperking, overdraagbaarheid van gegevens. Ook kan gedeeltelijke vernietiging van gegevens toegestaan worden wanneer het bewaren van de gegevens niet van aanmerkelijk belang is en op grond van de Wet Langdurige Zorg niet bewaard moet blijven.

11. Medical Device Regulation (MDR)

11.1 Livit, als fabrikant en leverancier van medische hulpmiddelen behorende tot risicoklasse 1, is MDR compliant en heeft haar kwaliteitsmanagementsysteem ingericht volgens de NEN ISO 9000:2015 (2.3) en NEN ISO 13485 norm. Hiermee zijn naast zorgprocessen ook alle processen rondom de MDR geborgd;

11.2 Medische hulpmiddelen geleverd door Livit kunnen CE gecertificeerd zijn. Deze CE certificatie geeft aan dat de medische hulpmiddelen die op de markt worden gebracht veilig en erkend zijn volgens de MDR. Een gecertificeerd hulpmiddel is geregistreerd in EUDAMED. In deze database staat informatie over medische hulpmiddelen en fabrikanten. Livit Orthopedie staat in EUDAMED geregistreerd onder nummer NL-MF-000000548.

11. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

11.1. Op de Overeenkomst tussen Livit en Cliënt en deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

11.2. Alle geschillen die voortvloeien uit, dan wel samenhangen met onder de Voorwaarden gesloten overeenkomsten, verstrekte offertes en Algemene Voorwaarden dan wel, overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, zullen uitsluitend aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter te Amsterdam.