

Algemene Voorwaarden van Telegraaf Horen

Artikel 1: Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Telegraaf Horen:** de besloten vennootschap Telegraaf Horen, statutair gevestigd te Torensteelaan 112, 3281MA Numansdorp, en aldaar haar hoofdvestiging hebbende.
- **De Cliënt:** de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die met Telegraaf Horen een overeenkomst aangaat strekkende tot de levering van zaken en/of het verrichten van diensten.
- **Zorgovereenkomst:** de rechtsbetrekking tussen Telegraaf Horen en de zorgverzekeraar van de Cliënt.
- **Zorgpolis:** de verzekeringsovereenkomst in de zin van de Zorgverzekeringswet tussen de zorgverzekeraar en de Cliënt.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van exclusieve toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten met betrekking tot de levering van hoortoestellen en aanverwante artikelen door Telegraaf Horen aan de Cliënt, alsmede op alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen.

Artikel 3: Informatieverplichtingen voorafgaand aan de Overeenkomst

3.1. Alvorens de totstandkoming van de overeenkomst dient Telegraaf Horen zich eigener beweging op de hoogte te stellen van alle relevante feiten en omstandigheden die in het kader van de beoogde overeenkomst van belang kunnen zijn. De Cliënt is gehouden Telegraaf Horen alle noodzakelijke informatie dienaangaande te verschaffen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de relevante bepalingen van diens Zorgpolis.

Artikel 4: Prijsstelling

4.1. De door de Cliënt verschuldigde prijs voor de te leveren zaken en/of te verrichten diensten zal conform de prijsopgave in de offerte van Telegraaf Horen zijn met in acht nemen van afwijkende vergoedingen van de zorgverzekeraar door ontbrekende en/of incomplete informatie die ter beschikking is gesteld aan Telegraaf Horen.

4.2. Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in euro (€) en zijn inclusief de wettelijk verschuldigde omzetbelasting (BTW).

Artikel 5: Offertes

5.1. Alle door Telegraaf Horen uitgebrachte offertes dienen te worden beschouwd als vrijblijvend en kunnen te allen tijde door Telegraaf Horen worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is bepaald.

Artikel 6: Conformiteit van de Overeenkomst

6.1. De door Telegraaf Horen geleverde zaken en de door haar verrichte werkzaamheden dienen te beantwoorden aan de gesloten overeenkomst, zulks in het licht van de mededelingen die door Telegraaf Horen en haar voorschakels omtrent de zaak zijn gedaan, alsmede de relevante bepalingen van de toepasselijke Zorgovereenkomst en de Zorgpolis.

Artikel 7: Proeftijd en Weigering

7.1. Op basis van het audiogram en/of de prescriptie van de KNO-arts dan wel het Audiologisch Centrum, zal Telegraaf Horen in overleg met de Cliënt een geschikt hoortoestel selecteren en deze aan de Cliënt op proef verkopen en leveren.

7.2. Indien de Cliënt nalaat Telegraaf Horen binnen een redelijke termijn, welke geacht wordt een maximale duur van twee (2) maanden te omvatten, in kennis te stellen van zijn beslissing omtrent het behouden van het hoortoestel, wordt de Cliënt geacht het geleverde te hebben aanvaard of met directe ingang compleet en intact te retourneren.

7.3. Gedurende de proeftijd draagt de Cliënt de verplichting om als een zorgvuldig schuldenaar voor het behoud van het hoortoestel zorg te dragen, rekening houdend met de mogelijkheid tot teruggave aan Telegraaf Horen.

7.4. Indien de Cliënt zonder voorafgaande kennisgeving niet verschijnt op een overeengekomen afspraak (no-show), is Telegraaf Horen gerechtigd een vergoeding van vijftientig euro (€ 25,00) in rekening te brengen voor de gereserveerde tijd.

Artikel 8: Betaling

8.1. Het door de Cliënt aan Telegraaf Horen verschuldigde bedrag dient onmiddellijk bij definitieve levering, respectievelijk na voltooiing van de diensten, tegen behoorlijk bewijs van kwijting te worden voldaan middels contante betaling, pinbetaling of automatische incasso, onder aftrek van hetgeen Telegraaf Horen op grond van de Zorgovereenkomst en/of Zorgpolis rechtstreeks bij de zorgverzekeraar van de Cliënt in rekening kan brengen of betaalbaar kan stellen en van deze heeft ontvangen. Indien de zorgverzekeraar de verrekende aftrek niet of slechts gedeeltelijk aan Telegraaf Horen voldoet, behoudt Telegraaf Horen zich het recht voor het aldus ontstane tekort alsnog bij de Cliënt in rekening te brengen.

8.2. Indien facturering plaatsvindt, geldt een uiterlijke betalingstermijn van veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur. Bij overschrijding van deze termijn treedt het verzuim van rechtswege in.

8.3. In geval van verzuim zendt Telegraaf Horen de Cliënt een schriftelijke aanmaning tot betaling, waarbij de Cliënt alsnog een termijn van veertien (14) dagen na ontvangst van deze aanmaning wordt gegund om het verschuldigde bedrag te voldoen.

8.4. Indien de Cliënt ook na de in de aanmaning gestelde termijn in gebreke blijft met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen, is Telegraaf Horen gerechtigd, zonder nadere aankondiging, de vordering ter incasso uit handen te geven.

Artikel 9: Eigendomsvoorbehoud en Retentierecht

9.1. Telegraaf Horen behoudt zich de eigendom voor van alle door haar geleverde zaken totdat de Cliënt al hetgeen hij uit hoofde van de overeenkomst, inclusief eventuele kosten als bedoeld in artikel 12.1 en 12.2, aan Telegraaf Horen verschuldigd is, volledig heeft voldaan, onverminderd de dwingendrechtelijke bepalingen ten gunste van de Cliënt.

9.2. In geval van reparatiewerkzaamheden is Telegraaf Horen gerechtigd het wettelijk retentierecht uit te oefenen op de zich onder haar bevindende zaak totdat de Cliënt de desbetreffende vordering heeft voldaan.

Artikel 10: Garantie

10.1. De door Telegraaf Horen verleende garantie met betrekking tot geleverde zaken is van gelijke aard en omvang als de garantie die door de fabrikant, importeur of toeleverancier op de betreffende zaken wordt verleend.

10.2. Op verrichte reparaties verleent Telegraaf Horen een garantie gedurende de resterende looptijd van de oorspronkelijke fabrieksgarantie, met een minimum van twee (2) maanden na retourontvangst van de gerepareerde zaken door de Cliënt.

10.3. Gebreken aan de geleverde zaken die het gevolg zijn van normale slijtage of van oorzaken die van buitenaf inwerken, zijn uitdrukkelijk van de garantie uitgesloten.

10.4. De garantie op hoortoestellen bedraagt een termijn van 5 jaar na factuurdatum. Zoals vermeld in artikel 10.1 wordt de garantie verleend naar het oordeel van de fabrikant, importeur of toeleverancier.

10.5. Voor accessoires geldt een wettelijke garantietermijn van 2 jaar, met inachtneming van de bepalingen zoals opgenomen in artikel 10.1.

Artikel 11: Ontbinding en Overige Rechtsmiddelen

11.1. Iedere tekortkoming in de nakoming van enige verbintenis door Telegraaf Horen geeft de Cliënt de bevoegdheid de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, mits Telegraaf Horen eerst in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn de tekortkoming te herstellen. Een tekortkoming van geringe betekenis geeft geen recht op ontbinding, onverminderd de overige wettelijke rechten en remedies van de Cliënt.

Artikel 12: Wettelijke en Buitengerechtelijke Kosten

12.1. Bij niet tijdige voldoening van een opeisbare vordering is Telegraaf Horen gerechtigd over het openstaande bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, vanaf de datum waarop het verzuim is ingetreden.

12.2. Alle redelijkerwijs door Telegraaf Horen gemaakte buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Cliënt, conform het “Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten” als bedoeld in artikel 6:96 lid 4 Burgerlijk Wetboek.

Artikel 13: Opschorting van Betalingsverplichting

13.1. In geval van een reclame is de Cliënt uitsluitend bevoegd dat gedeelte van de factuur te voldoen dat in proportionele verhouding staat tot de aard en ernst van de klacht, nadat de klacht ter kennis van Telegraaf Horen is gebracht. Deze partiële betalingsverplichting ontslaat de Cliënt niet van zijn verplichting tot betaling van het resterende deel van de factuur binnen de overeengekomen termijn.

Artikel 14: Klachten

14.1. Onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde dienen klachten met betrekking tot direct waarneembare gebreken aan geleverde zaken binnen bekwame tijd na de levering, respectievelijk na de verrichting van de betreffende diensten, schriftelijk bij Telegraaf Horen te worden ingediend. Klachten over niet-zichtbare gebreken dienen binnen bekwame tijd na ontdekking, dan wel het redelijkerwijs kunnen ontdekken van het gebrek, schriftelijk bij Telegraaf Horen te worden ingediend. Een termijn van twee (2) maanden na de ontdekking wordt in ieder geval als tijdig beschouwd.

14.2. Telegraaf Horen zal ingediende klachten onderzoeken en eventuele gegronde gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden geleverd in het licht van de omstandigheden van het geval.

Artikel 15: Verwerking van Persoonsgegevens

15.1. Telegraaf Horen zal de persoonsgegevens van de Cliënt verwerken en opslaan in een daartoe bestemd bestand. Indien daartoe een wettelijke verplichting bestaat, is dit bestand aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen College Bescherming Persoonsgegevens). De verwerking van persoonsgegevens geschiedt met het doel de overeenkomst met de Cliënt na te komen en service te verlenen bij reparatie en/of vervanging. Tevens beoogt de verwerking, met uitzondering van gegevens betreffende de gehoorstoornis, de Cliënt te informeren over relevante producten en diensten van Telegraaf Horen en/of derden, waaronder mogelijk een loyaliteitsprogramma.

15.2. Indien de Cliënt geen prijs stelt op informatie over producten en diensten van Telegraaf Horen en/of derden, kan de Cliënt dit schriftelijk of per elektronische post aan Telegraaf Horen kenbaar maken.

15.3. De Cliënt heeft te allen tijde het recht zijn/haar persoonsgegevens in te zien, hiervan kosteloos een

afschrift te verkrijgen, en, indien daartoe aanleiding bestaat, Telegraaf Horen schriftelijk of per elektronische post te verzoeken om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van deze gegevens, tegen betaling van de wettelijk toegestane vergoeding voor het verstrekken van het afschrift.

Artikel 16: Toepasselijk Recht en Forumkeuze

16.1. Op alle aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is exclusief Nederlands recht van toepassing.

16.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen een andere bevoegde rechter aanwijzen.