

Artikel 1 Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden (hierna AV)

1. Deze AV zijn van toepassing op alle aanbiedingen, contracten en overeenkomsten waaronder (advies)werkzaamheden casu quo het op maat vervaardigen van zaken door G.J.M. van Nieuwenhoven handelend onder de naam GVN Podologie & Orthopedie Service, gevestigd te Weert en/of Eersel, hierna te noemen 'GVN'.
2. Deze AV zijn toepasselijk op alle aanvullende opdrachten of vervolgoopdrachten met GVN. Een exemplaar van deze AV is aan cliënt ter hand gesteld en/of digitaal verstuurd in pdf. Indien GVN niet steeds strikte naleving van deze AV verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen niet van toepassing zijn, of GVN het recht zou verliezen om in andere gevallen strikte naleving van deze bepalingen van de AV te verlangen.
3. De koper casu quo cliënt (natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) zal in navolgende worden aangeduid als 'cliënt'. Bepalingen die afwijken van deze AV maken alleen deel uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst indien en voor zover partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Onder 'zaken' wordt in deze AV verstaan: de door GVN te vervaardigen (Podologische en/of orthopedische) producten.
5. De door GVN te vervaardigen en/of door derden voor cliënt aan te leveren adviezen, berekeningen, tekeningen, rapporten en van dien aard, zullen in het navolgende worden aangeduid als 'de bescheiden'. Onder 'de bescheiden' worden in deze AV met name schriftelijke bescheiden en/of digitale gegevens(dragers) verstaan.

Artikel 2 Aanbiedingen, offertes en opdrachtovereenkomsten

1. Alle aanbiedingen, offertes, prijs- casu quo tarieflijsten van GVN zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een offerte casu quo aanbidding een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door cliënt aanvaard, dan heeft GVN het recht het aanbod binnen twee werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. Mondelinge afspraken binden GVN eerst nadat deze schriftelijk door haar zijn bevestigd dan wel zodra zij met instemming van cliënt een aanvang met de uitvoeringshandelingen heeft gemaakt.
3. Opdrachten van cliënt dienen vergezeld te gaan van een duidelijke, schriftelijke omschrijving van de aard van de opdracht.
4. GVN kan niet aan haar offertes worden gehouden indien cliënt redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. GVN aanvaardt bij het uitbrengen van een offerte geen verantwoordelijkheid voor de door of namens cliënt en/of derden uitgewerkte bescheiden, noch voor de eventueel hierbij gegeven specificaties van afmetingen, maten, materialen en dergelijken.
6. GVN heeft het recht de kosten die verbonden zijn aan de aanbidding casu quo offerte bij cliënt in rekening te brengen, mits GVN cliënt vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.
7. Indien cliënt een aanbidding casu quo offerte niet aanvaardt is hij verplicht op eerste verzoek van GVN alle bij de aanbidding casu quo offerte geleverde bescheiden aan GVN te retourneren.
8. Prijzen casu quo tarieven in offertes zijn gebaseerd op bij opdracht door cliënt verstrekte gegevens. Mochten deze gegevens nadien wijzigen dan kan dit gevolgen hebben voor de prijzen casu quo tarieven.
9. Aanbiddingen, offertes, prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten casu quo nieuwe bestellingen.

Artikel 3 Uitvoering en wijziging overeenkomst

1. GVN heeft sinds 1 januari 2017 een schriftelijke overeenkomst met alle zorgverleners die voor hem werken. In deze overeenkomst staan normen waaraan GVN moet voldoen, zodat GVN kan instaan voor de kwaliteit van de zorg en een goede afhandeling van eventuele klachten.
2. Een samengestelde prijsopgave verplicht GVN niet tot levering van een deel van de in de aanbidding of offerte begrepen zaken casu quo tot het verrichten van een deel van de overeengekomen werkzaamheden tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
3. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient cliënt GVN derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. GVN dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven.
4. Getoonde en/of verstrekte modellen, voorbeelden van de bescheiden alsmede opgave van kleuren, afmetingen, gewichten en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van GVN zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

5. De in het vorige lid genoemde modellen en voorbeelden blijven te allen tijde eigendom van GVN en dienen op eerste verzoek van GVN te worden teruggezonden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
6. Indien tijdens uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van cliënt wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Door een wijziging van de overeenkomst kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd;
7. Wijzigingen in een eenmaal schriftelijk verstrekte opdracht dienen eveneens schriftelijk te geschieden en vergezeld te gaan van een duidelijke omschrijving van de wijzigingen; deze zijn voor GVN pas bindend indien schriftelijk door haar bevestigd.
8. Cliënt aanvaardt deze mogelijkheid van wijziging, daaronder begrepen wijziging honorarium en termijn van uitvoering.
9. Het niet (onmiddellijk) uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie jegens GVN op en is voor cliënt geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
10. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan GVN een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor de te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
11. Meer- en minderwerk dient mondeling of schriftelijk tussen GVN en cliënt overeengekomen te worden en zo nodig schriftelijk te worden bevestigd.
12. Verrekening van meer- en minderwerk vindt in ieder geval plaats bij afrekening, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
 - a. ingeval van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht
 - b. ingeval van onvoorzienbare kostenverhogingen of -verlagingen.

Artikel 4 Annulering

1. Gemaakte afspraken, mondeling dan wel telefonisch, kunnen tot 24 uur van te voren geannuleerd of verzet worden. Bij te laat annuleren worden de kosten voor een verzuimde afspraak in rekening gebracht.
2. Door cliënt geplaatste bestellingen (zolen/ortheses et cetera) kunnen binnen één werkdag na de bestelling geannuleerd worden. Na deze periode is het productieproces al in gang gezet en dient cliënt alle gemaakte kosten te vergoeden.

Artikel 5 Inschakeling derden

1. Deze onderhavige AV zijn ook van toepassing op overeenkomsten met GVN waarvan voor uitvoering derden worden betrokken.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft GVN het recht bepaalde leveringen of werkzaamheden door derden namens GVN te laten verrichten; een en ander ter beoordeling GVN.
3. Indien door GVN of door GVN ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op locatie door cliënt aangewezen, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
4. Toepasselijkheid artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 6 Verplichtingen van cliënt

1. Cliënt dient ervoor te zorgen dat:
 - a. de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens tijdig en in de door GVN gewenste vorm aan GVN ter beschikking worden gesteld. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat cliënt die gegevens aan GVN ter beschikking stelt
 - b. de door cliënt aan GVN verstrekte informatiedragers, elektronische bestanden, software e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten
 - c. dat de te verstrekken gegevens juist en volledig zijn
 - d. zij GVN vrijwaring verleend ten aanzien van gevolgen voortvloeiend uit niet juiste en/of onvolledig gegevens.
2. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is GVN gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat cliënt wel aan deze verplichtingen heeft voldaan.

3. Kosten in verband met de opgelopen vertraging dan wel kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden dan wel de overige hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor rekening en risico van cliënt.
4. Cliënt is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien cliënt afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de opdracht, dan is GVN gerechtigd de zaken te bewaren voor rekening en risico van cliënt.
5. Cliënt is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van de zaken, de verrichte (advies)werkzaamheden casu quo de geleverde bescheiden, tot controle ervan over te gaan en direct na ontdekking aan GVN te melden of reclameren.
6. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op cliënt over op het moment waarop zaken aan cliënt ter beschikking staan.
7. Indien cliënt in gebreke mocht komen in deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens GVN gehouden is, dan is cliënt aansprakelijk voor alle schade van GVN die daardoor direct of indirect is ontstaan.

Artikel 7 Uitvoering overeenkomst

1. GVN kan niet eerder verplicht worden tot uitvoering van de overeenkomst casu quo de levering van de zaken casu quo bescheiden, dan nadat alle daarvoor noodzakelijke gegevens in haar bezit zijn en eventueel (vooruit)betaling heeft ontvangen. Bij hierdoor ontstane vertragingen, zullen de opgegeven (op)leveringstermijnen naar evenredigheid worden bijgesteld.
2. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat deze onuitvoerbaar is, hetzij ten gevolge van aan GVN niet bekende omstandigheden hetzij door welke overmacht dan ook, zal GVN met cliënt in overleg treden over wijziging van de overeenkomst zodanig, dat de uitvoering van de overeenkomst wel mogelijk zal zijn.
3. GVN zal cliënt informeren over de gevolgen die een wijziging heeft voor het overeengekomen honorarium en/of de overeengekomen (op)levertermijnen, tenzij uitvoering van de opdracht ten gevolge van de onbekende omstandigheden of overmacht nimmer mogelijk zal zijn, of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid van GVN niet kan worden gevergd. GVN heeft alsdan in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door haar verrichte werkzaamheden casu quo leveringen.

Artikel 8 Levering, (op)leveringstermijn

1. Opgegeven termijnen waarbinnen de zaken moeten zijn geleverd casu quo de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst moeten zijn verricht, kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Indien GVN haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, althans niet tijdig nakomt, dient zij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld.
2. Bij levering casu quo de uitvoering van de overeenkomst in gedeelten wordt elke levering casu quo fase als een afzonderlijke transactie beschouwd en kan door GVN per transactie worden gefactureerd.
3. Het risico betreffende de geleverde zaken casu quo bescheiden gaat over op cliënt op het moment van levering. Onder levering wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: het moment waarop de te leveren zaken feitelijk ter beschikking staan van cliënt.
4. Verzending van bestelde zaken geschiedt op een door GVN te bepalen wijze en voor haar risico, maar voor rekening van cliënt.
5. Indien het niet mogelijk blijkt de zaken aan cliënt te leveren casu quo de zaken niet worden afgehaald dan wel indien het niet mogelijk blijkt de voor de opdracht overeengekomen werkzaamheden te verrichten, wegens een oorzaak gelegen in de sfeer van cliënt, behoudt GVN zich het recht voor de zaken voor rekening en risico van cliënt te bewaren. Voor bewaring geldt een termijn van één maand waarbinnen cliënt GVN in staat moet stellen de zaken alsnog te leveren casu quo de werkzaamheden alsnog te verrichten dan wel waarbinnen cliënt de zaken alsnog moet afhalen, tenzij GVN uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn heeft gesteld.
6. Indien cliënt ook na verloop van de in lid 5 van dit artikel bedoelde termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, is cliënt in verzuim.
7. Wanneer verzuim intreedt heeft GVN het recht de overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande of nadere ingebrekestelling, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder tot vergoeding van schade, kosten en rente gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden. GVN is alsdan gerechtigd de zaken aan derden te verkopen casu quo te vernietigen.
8. Het voorafgaande laat de verplichting van cliënt de overeengekomen prijs (onder aftrek van eventuele opbrengsten uit de in het vorige lid van dit artikel bedoelde verkoop), alsmede eventuele bewarings- en/of andere kosten te voldoen onverlet.
9. GVN is bevoegd om - ter zake de nakoming van financiële verplichtingen van cliënt - vooruitbetaling of zekerheid van cliënt te verlangen, alvorens tot levering casu quo de uitvoering van de opdracht over te gaan.

Artikel 9 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst.

1. GVN is bevoegd nakoming van de verplichtingen op te schorten of te ontbinden indien:
 - cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - na het sluiten van de overeenkomst GVN ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat cliënt de verplichtingen niet zal nakomen;
 - cliënt bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - door vertraging aan de zijde van cliënt niet langer van GVN kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. GVN is bevoegd nakoming van de verplichtingen te ontbinden indien:
 - zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is (onder meer) weersomstandigheden, overmacht, werkstaking;
 - er zich anderszins omstandigheden voordoen van dien aard dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van GVN kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn vorderingen van GVN op cliënt onmiddellijk opeisbaar. Indien GVN de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien GVN tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor enigerlei ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan cliënt toerekenbaar is, is GVN gerechtigd tot vordering van vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten die daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien cliënt zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is GVN gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl cliënt uit hoofde van wanprestatie wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door GVN, zal GVN in overleg met cliënt zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan cliënt toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor GVN extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan cliënt in rekening gebracht. Cliënt is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij GVN anders aangeeft.
8. In geval van liquidatie, (aanvraag) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van cliënt, van schuldsanering of andere omstandigheid waardoor cliënt niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het GVN vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van GVN op cliënt zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 10 Oplevering en goedkeuring

1. De vervaardigde zaak wordt geacht conform de overeenkomst gebruiksklaar te zijn opgeleverd, indien deze ter beschikking van cliënt is gesteld en cliënt de zaak heeft gecontroleerd en goedgekeurd casu quo overeengekomen specificaties, eigenschappen, kwaliteiten en dergelijke, de zaak heeft gecontroleerd en goedgekeurd.
2. De vervaardigde zaak wordt tevens geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien cliënt de zaak binnen een termijn van twee weken na de ter beschikking stelling niet heeft gereclameerd bij GVN.
3. Indien cliënt na levering door GVN nog wijzigingen wenst aan te brengen aan de vervaardigde zaak, kan dit in uitgebreide dan wel kostbare gevallen worden aangemerkt als meerwerk.
4. Ingeval cliënt na de in dit artikel bedoelde levering nog gebreken, onvolkomenheden en dergelijke met betrekking tot de vervaardigde zaak constateert, is artikel 11 AV toepasselijk verklaard.

Artikel 11 Garanties en reclameringen

1. De door GVN te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke kwaliteitseisen en deugdelijkheid die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd.
2. De feitelijke levensduur ervan kan nimmer worden gegarandeerd.
3. Indien zich in de geleverde zaken zichtbare fouten, onvolkomenheden en/of gebreken voordoen die reeds op het moment van levering aanwezig moeten zijn geweest, verplicht GVN zich die zaken, naar eigen keuze, kosteloos te herstellen dan wel te vervangen.

4. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien

- een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan
- onjuiste opslag of onderhoud daaraan door cliënt en/of derden
- wanneer zonder schriftelijke toestemming van GVN, cliënt of derden aan de zaak 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 voorgeschreven wijze.
- indien een gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar GVN geen invloed op kan uitoefenen (overmacht).

5. Reclames van eventuele zichtbare defecten, fouten, onvolkomenheden, gebreken en/of afwijkingen, dienen uiterlijk binnen 48 uur na ontvangst van de zaken, aan GVN te worden gemeld casu quo gereclameerd.

6. Reclames van eventuele niet zichtbare defecten, fouten, onvolkomenheden, gebreken en/of afwijkingen en alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van cliënt. De reclames dienen in ieder geval binnen veertien dagen na levering, aan GVN te worden gemeld casu quo gereclameerd.

7. Indien bovengemelde reclames niet binnen de daar bedoelde termijnen aan GVN kenbaar zijn gemaakt, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen.

8. Indien cliënt tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. Cliënt blijft in dat geval gehouden tot afname en betaling van het overeengekomene en hetgeen waartoe hij GVN opdracht heeft gegeven.

9. In alle gevallen geschiedt retourzending op een door GVN te bepalen wijze.

10. Indien de zaken na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn bewerkt of beschadigd, vervalt elk recht op reclame.

11. Ingeval van terechte reclames zal de schade worden afgewikkeld krachtens het bepaalde artikel 12 AV.

12. De podoloog verplicht zich tot het handelen naar zijn beste kunnen. Podologische/ therapeutische zolen of orthoses zijn een hulpmiddel, er kan derhalve geen garantie gegeven worden over het effect van de therapie.

Artikel 12 Vertrouwelijke informatie

1. GVN verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van cliënt heeft verkregen en zal vertrouwelijke persoonsgegevens behandelen op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, tenzij GVN ingevolge wet- en/of regelgeving dan wel een rechterlijke uitspraak gehouden is voornoemde informatie aan enige derde te verstrekken en GVN zich niet kan beroepen op een wettelijk of een door de rechter toegestaan verschoningsrecht.

2. GVN staat er voor in dat eventueel personeel en andere personen die onder haar supervisie op enigerlei wijze bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn, zich aan de geheimhoudingsplicht als bedoeld in dit artikel zullen houden.

3. Het is GVN toegestaan te publiceren over de door haar verrichte diensten en werkzaamheden alsmede om methodes, (deel)analyses en dergelijke te hergebruiken, mits de privacy van cliënt hierbij gewaarborgd blijft op grond van de AVG en GVN-privacy beleid.

Artikel 13 Klachtenregeling

1. Doel van de GVN-klachtenregeling is goede zorg en openheid te verlenen en om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

2. GVN dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending noodzakelijk blijkt, geschiedt die slechts voor rekening en risico van GVN indien laatstgenoemde daarmee vooraf haar uitdrukkelijke schriftelijke instemming heeft betuigd.

3. Cliënt heeft recht op goede informatie als iets niet goed is gegaan tijdens de verleende diensten. GVN zal het voorval met cliënt bespreken, hiervan een aantekening maken in het cliëntendossier en waar nodig oplossen.

4. GVN heeft sinds 1 januari 2017 een klachtenfunctionaris beschikbaar die gratis is voor cliënten. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen of weg te nemen.

5. Sinds 1 januari 2017 is GVN aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

1. GVN handelt bekwaam zoals van een praktijk in haar branche mag worden verwacht, maar aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, met inbegrip van overlijdens- en letselschade, gevolgschade, bedrijfsschade, winstdervingen en/of stagnatieschade, die het gevolg is van handelen of nalaten van GVN, personeel dan wel door ingeschakelde derden, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

2. Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel wordt de aansprakelijkheid van GVN, uit welke hoofde ook, beperkt tot het factuurbedrag van de geleverde zaken casu quo de verrichte werkzaamheden, en is ten allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van GVN in het voorkomende geval te verstrekken uitkering, voor zover GVN hiervoor verzekerd is.
3. Indien GVN voor de vervaardiging van zaken grondstoffen, materialen en dergelijke van derden betreft, baseert zij zich ten aanzien van de gedragingen en eigenschappen hiervan op de gegevens die door de producent of de leverancier van die grondstoffen, materialen e.d. aan haar zijn verstrekt. GVN is op grond van het voorgaande niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan in samenhang met de verwerkte grondstoffen, materialen en dergelijke.
4. Cliënt verliest diens rechten jegens GVN, is aansprakelijk voor alle schade en vrijwaart GVN tegen iedere aanspraak van derden ter zake van schadevergoeding indien en voor zover:
 - a. voormelde schade is ontstaan door ondeskundig en/of met instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen en dergelijke, van GVN strijdig gebruik en/of ondeskundige bewaring van de geleverde zaken door cliënt;
 - b. voormelde schade is ontstaan door fouten, onvolledigheden of onjuistheden in gegevens, informatiedragers en dergelijke, die door of namens cliënt aan GVN zijn verschaft en/of voorgeschreven;
 - c. voormelde schade is ontstaan doordat cliënt onvoldoende of onjuiste informatie aan GVN heeft verstrekt en GVN de te verrichten werkzaamheden op voornoemde informatie heeft gebaseerd en/of uitgevoerd.

Artikel 15 Honorarium opdracht

1. GVN is gerechtigd de (vooraf) vast overeengekomen honorarium te verhogen indien:
 - tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in onvoldoende mate door partijen werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst
 - deze onjuiste inschatting niet te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van GVN
 - in redelijkheid niet van GVN kan worden verlangd de werkzaamheden te verrichten tegen het overeengekomen honorarium.
2. Ingeval partijen voor de uitvoering van een overeengekomen opdracht een uurtarief zijn overeengekomen is het honorarium dat bij cliënt in rekening wordt gebracht, berekend op basis van het aantal bestede uren, onder toepassing van het overeengekomen uurtarief.
3. Uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen) en voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.
4. De in door GVN gehanteerde aanbiedingen, offertes, prijzen casu quo tarieven(-lijsten) vermelde prijzen casu quo tarieven zijn inclusief BTW maar exclusief eventuele kosten. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit verzendkosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derde, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt vermeld.
5. Bij spoedopdrachten is GVN gerechtigd een naar redelijkheid en billijkheid te bepalen toeslag te berekenen over het overeengekomen uurtarief.
6. GVN is gerechtigd verhogingen aan cliënt door te berekenen indien:
 - a. tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst door de overheid en/of vakorganisaties wijzigingen worden gebracht in lonen, arbeidsvoorwaarden of sociale verzekeringen en dergelijke.
 - b. tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en uitvoering hiervan de prijzen van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde materialen, grondstoffen en dergelijke zijn gestegen.
 - c. Cliënten, zijnde consumenten, dan geldt dat prijsverhogingen drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst casu quo in rekening gebracht mogen worden. Bij prijsverhogingen binnen een kortere periode dan drie maanden mag de consument de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 16 Betaling

1. GVN dient - voor zover van toepassing en niet uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen - zelf de declaraties voor de door haar verrichte werkzaamheden en geleverde zaken in bij de zorgverzekeraar van cliënt.
2. Cliënt dient zelf de eigen bijdrage en/of andere kosten aan GVN te betalen, binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in lid 2 bedoelde termijn niet volledig is betaald:
 - a. is cliënt aan GVN een wettelijke rente cumulatief verschuldigd per maand, te berekenen over de hoofdsom
 - b. nadat cliënt door GVN tot betaling is herinnerd, zijn buitengerechtigde kosten minimaal verschuldigd van 15% van de hoofdsom inclusief wettelijke renteverhoging met een absoluut minimum van € 150,00

- c. GVN heeft het recht om een bedrag van tenminste € 20,00 ter zake administratiekosten wegens betalingsherinneringen aan cliënt in rekening te brengen. GVN zal dit in de overeenkomst en/of op de factuur vermelden.
4. Ter keuze van GVN kan in voorgaande of daarmee overeenstemmende omstandigheden, zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk worden ontbonden, al dan niet gecombineerd met een eis tot schadevergoeding.
5. Indien cliënt niet tijdig aan diens betalingsverplichtingen heeft voldaan, is GVN bevoegd de nakoming van de jegens cliënt aangegane verplichtingen tot levering casu quo verrichten van werkzaamheden op te schorten totdat de betaling is geschied of deugdelijke zekerheid hiervoor is gesteld. Hetzelfde geldt reeds vóór het moment van in verzuim zijn indien GVN het redelijke vermoeden heeft dat er redenen zijn om aan de kredietwaardigheid van cliënt te twijfelen.
6. Door cliënt gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en strekken vervolgens ter afdoening van opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij cliënt bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 7a. Indien cliënt, uit welken hoofde ook, één of meer tegenvorderingen op GVN heeft, dan ziet cliënt af van het recht op verrekening. Genoemde afstand van het recht op verrekening geldt eveneens indien cliënt (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
- 7b. Het bepaalde onder sub a. van dit lid is niet van toepassing op overeenkomsten met de consument.
8. Onvoldoende resultaat van de behandeling geeft geen recht op restitutie of vrijstelling van betaling.

Artikel 17 Intellectuele eigendomsrechten

1. GVN is en blijft rechthebbende op alle rechten van intellectuele eigendom die rusten op, verband houden met of behoren bij de door GVN vervaardigde casu quo ontwikkelde zaken alsmede de hieraan ten grondslag liggende bescheiden, ongeacht of deze zaken en/of bescheiden in opdracht van cliënt zijn geproduceerd.
2. De uitoefening van de in het vorige lid vermelde rechten zijn zowel voor als na de levering van de zaken uitdrukkelijk en uitsluitend aan GVN voorbehouden.

Artikel 18 Eigendomsvoorbehoud

1. GVN behoudt zich de eigendom van geleverde en te leveren zaken voor tot het tijdstip waarop cliënt aan diens ermee verband houdende betalingsverplichtingen jegens GVN heeft voldaan. Die betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs, vermeerderd met vorderingen ter zake van verrichte werkzaamheden die met die levering verband houden, alsmede eventuele schadevergoeding wegens tekortschieten in de nakoming van verplichtingen aan de zijde van cliënt.
2. Ingeval GVN een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud geldt de ter zake gesloten overeenkomst als ontbonden, onverminderd het recht van GVN tot vergoeding van schade, gederfde winst en rente te vorderen.
3. Cliënt is tot het tijdstip waarop hij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens GVN heeft voldaan, verplicht om de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust zorgvuldig, als herkenbaar eigendom van GVN te bewaren; Het mag niet worden doorverkocht, niet worden verpand en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.

Artikel 19 Retentierecht

1. GVN is bevoegd afgifte van bestelde zaken alsmede teruggave van de zaken van cliënt die onder het beheer van GVN vallen op te schorten indien en zolang:
- cliënt de kosten van werkzaamheden aan de zaken niet of niet in zijn geheel voldoet
 - cliënt de kosten van eerdere door GVN verrichte werkzaamheden aan zaken niet of niet in zijn geheel voldoet
 - cliënt andere vorderingen die voortvloeien uit de contractuele relatie met GVN niet of niet in zijn geheel voldoet.
2. GVN is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade - van welke aard dan ook - die voortvloeit uit het door haar uitgeoefende retentierecht.

Artikel 20 Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze AV wordt de tussen cliënt en GVN gesloten overeenkomst ontbonden zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige ingebrekestelling zal zijn vereist, op het tijdstip waarop cliënt:
- in staat van faillissement wordt verklaard
 - (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt
 - door executoriale beslaglegging wordt getroffen
 - onder curatele of onder bewind wordt gesteld

- e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
2. Het in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij curator of bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.

Artikel 21 Overmacht

1. Ingeval er sprake is van overmacht is GVN gerechtigd de overeenkomst te ontbinden dan wel de nakoming van haar verplichtingen jegens cliënt voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht wordt in het kader van deze AV verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming aan de zijde van GVN, van de door haar ingeschakelde derden of toeleveranciers of een andere gewichtige reden aan de zijde van GVN.
3. Indien er sprake is van overmacht als de overeenkomst ten dele is uitgevoerd, is cliënt gehouden zijn verplichtingen jegens GVN tot aan dat moment na te komen.
4. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, staking en uitsluiting door werknemers of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, natuurverschijnselen, weersomstandigheden, ontstane transportmoeilijkheden en leveringsproblemen, ongeval of andere overmacht situaties.

Artikel 22 Ontbinding, annulering, opzegging

- 1a. Cliënt doet afstand van alle rechten op ontbinding van de overeenkomst ex artikel 6:265 e.v. B.W. of andere wettelijke bepalingen, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten, onder voorbehoud van het recht de overeenkomst krachtens onderhavig artikel te annuleren casu quo op te zeggen.
- 1b. Het bepaalde in sub a. van dit lid is niet van toepassing op de overeenkomst met de consument.
2. Onder annulering wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: het vóór aanvang van de uitvoering van de overeenkomst beëindigen van de overeenkomst door één der partijen.
3. Onder opzegging wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: het na aanvang van de uitvoering van de overeenkomst beëindigen van de overeenkomst door één der partijen.
4. Ingeval cliënt de overeenkomst opzegt casu quo annuleert, is hij aan GVN een door GVN nader te bepalen vergoeding verschuldigd en verplicht tot betaling.
GVN is gerechtigd naar zijn keuze en afhankelijk van de reeds verrichtte werkzaamheden casu quo leveringen, 20 tot 100% van de prijs* bij cliënt in rekening te brengen.
*vergoeding van de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd.
5. Cliënt is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering casu quo opzegging en vrijwaart GVN ter zake.
6. De door cliënt reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.

Artikel 23 Toepasselijk recht

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij GVN partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen eerst in het gerechtelijk ressort van GVN-vestigingsplaats een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.