Algemene Voorwaarden Kemerink Orthopedie B.V. – 2026

Kemerink Orthopedie B.V., ook handelend onder de naam Kemerink Voet & Beweging, hierna: "Kemerink".
Kemerink wil u goede zorg, duidelijk advies en passende hulpmiddelen bieden. In deze voorwaarden leggen we op een begrijpelijke manier vast welke afspraken gelden wanneer u bij ons zorg, advies, diensten en/of producten afneemt. Dwingendrechtelijke wettelijke rechten van consumenten en patiënten blijven altijd van toepassing en gaan vóór als een bepaling in deze voorwaarden daarmee in strijd zou zijn.

1. Wie is Kemerink?
Kemerink Orthopedie B.V. is gevestigd te Zwolle en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 05078046. Meer informatie over onze organisatie, locaties, zorg, producten, klachtenregeling en privacyverklaring vindt u op www.kemerink.nl.

2. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?
Deze voorwaarden gelden voor overeenkomsten waarbij u van Kemerink zorg, onderzoek, advies, behandeling, diensten en/of producten afneemt, waaronder orthopedische en andere maatwerkhulpmiddelen.
Wij stellen deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan u beschikbaar. Wanneer u instemt met een behandelplan, Plan van Aanpak, offerte of opdracht, gelden deze voorwaarden voor zover zij op die overeenkomst van toepassing zijn.
Voor zover sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst, blijven de wettelijke regels voor de behandeling van patiënten, waaronder de rechten die voortvloeien uit de WGBO en andere dwingendrechtelijke zorgwetgeving, onverkort van toepassing.
Wanneer u minderjarig bent of niet zelf rechtsgeldig over behandeling of zorg kunt beslissen, handelt Kemerink volgens de wettelijke regels over toestemming en vertegenwoordiging. Kemerink kan daarbij vragen om gegevens waarmee de identiteit of bevoegdheid van een vertegenwoordiger kan worden vastgesteld.

3. Onze zorg, adviezen en maatwerkproducten
Wij bespreken met u welke zorg, behandeling of welk hulpmiddel naar ons professionele oordeel passend is. Bij maatwerk leggen wij de belangrijkste uitgangspunten zoveel mogelijk vast, bijvoorbeeld in een Plan van Aanpak, recept, voorschrift of order.
Bij maatwerk kunnen geringe verschillen voorkomen ten opzichte van een getoond model, voorbeeld, kleurstaal of eerder geleverd product. Zulke verschillen mogen de afgesproken functionaliteit, bruikbaarheid en kwaliteit niet wezenlijk aantasten.
Het resultaat van zorg of behandeling is mede afhankelijk van persoonlijke en medische omstandigheden. Kemerink kan daarom geen genezings- of resultaatgarantie geven. Dat laat onze verplichting om zorgvuldig en professioneel te handelen onverlet.

4. Prijzen en eventuele wijzigingen
U betaalt de prijs die wij vooraf met u hebben gecommuniceerd, voor zover de kosten niet rechtstreeks door een zorgverzekeraar of andere derde worden voldaan. Vermelde consumentenprijzen zijn inclusief btw voor zover btw verschuldigd is. Eventuele verzend- of bezorgkosten worden vooraf kenbaar gemaakt.
Als u na het sluiten van de overeenkomst wijzigingen wenst in bijvoorbeeld uitvoering, materiaal, kleur of aanvullende voorzieningen, kunnen daarvoor extra kosten gelden. Wij bespreken deze kosten vooraf met u.
Een prijswijziging nadat de overeenkomst is gesloten, wordt alleen doorberekend als dit wettelijk verplicht is of als u daarmee vooraf uitdrukkelijk instemt.

5. Zorgverzekering en betaling
Of een behandeling, dienst of hulpmiddel geheel of gedeeltelijk door uw zorgverzekeraar wordt vergoed, hangt onder meer af van uw polis, indicatie, verwijzing, machtiging en de afspraken met uw verzekeraar. Kemerink kan hierover uitleg geven, maar kan geen vergoeding door uw zorgverzekeraar garanderen.
U blijft verantwoordelijk voor bedragen die volgens uw polis, de wettelijke regels of de afspraken met uw zorgverzekeraar voor uw eigen rekening komen, zoals een eigen bijdrage, eigen risico of niet-verzekerde zorg.
Als wij rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar declareren en deze de declaratie geheel of gedeeltelijk afwijst, kunnen wij het bedrag dat rechtmatig voor uw rekening komt aan u factureren. Wij informeren u daarover voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.
Facturen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur staat vermeld.

6. Betalingsachterstand en incassokosten
Wanneer u als consument een factuur niet op tijd betaalt, ontvangt u eerst een kosteloze betalingsherinnering. U krijgt daarin veertien dagen de gelegenheid om alsnog te betalen. Deze termijn gaat in op de dag nadat u de betalingsherinnering heeft ontvangen.
Als betaling binnen die termijn uitblijft, kunnen wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zijn. De incassokosten worden uitsluitend berekend overeenkomstig artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en bedragen nooit meer dan wettelijk is toegestaan.
Als een gerechtelijke procedure noodzakelijk is, worden proceskosten alleen aan u in rekening gebracht voor zover dit op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak is toegestaan.

7. Annulering, niet verschijnen, opschorting en beëindiging
Wilt u een opdracht of afspraak annuleren, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Bij annulering van een reeds gestarte maatwerkopdracht kunnen alleen reeds verrichte werkzaamheden, speciaal voor u bestelde of vervaardigde materialen en andere aantoonbare, redelijkerwijs gemaakte kosten in rekening worden gebracht, voor zover de wet dit toestaat.
Als voor een afspraak een regeling geldt voor niet verschijnen of te late afmelding, maakt Kemerink deze regeling en eventuele kosten vooraf aan u kenbaar. Eventuele kosten moeten redelijk zijn en mogen niet hoger zijn dan wettelijk is toegestaan.
Als u uw verplichtingen niet nakomt, kan Kemerink – voor zover de wet dit toestaat – de uitvoering van de overeenkomst opschorten of de overeenkomst beëindigen. Wij zullen u, wanneer dat redelijkerwijs mogelijk en wettelijk vereist is, eerst de gelegenheid geven uw verplichtingen alsnog na te komen.
Kemerink kan een overeenkomst ook beëindigen als voortzetting redelijkerwijs niet van ons kan worden verlangd, bijvoorbeeld door een ernstige verstoring van de behandel- of vertrouwensrelatie. Bij zorgverlening houden wij daarbij rekening met de wettelijke regels die gelden voor beëindiging van een geneeskundige behandelingsovereenkomst en met de continuïteit van zorg.
Bij beëindiging worden alleen de reeds verrichte werkzaamheden, geleverde producten en redelijkerwijs gemaakte kosten in rekening gebracht voor zover dit wettelijk is toegestaan.

8. Verwijzing, machtiging, levering en overeenkomsten op afstand
Voor bepaalde zorg, behandelingen of hulpmiddelen kan een verwijzing, voorschrift of voorafgaande toestemming van uw zorgverzekeraar nodig zijn. Als dit nodig is, kunnen wij de uitvoering uitstellen totdat de benodigde informatie of toestemming beschikbaar is, tenzij met u is afgesproken dat u de kosten zelf draagt.
Bij maatwerkproducten is de opgegeven levertijd in beginsel een indicatie, tenzij wij uitdrukkelijk een vaste leverdatum met u hebben afgesproken. Wij informeren u zo goed mogelijk over relevante vertragingen. Een indicatieve levertijd beperkt uw wettelijke rechten bij een te late levering niet. Als nakoming blijvend onmogelijk wordt of een vertraging onredelijk lang duurt, gelden de wettelijke regels over nakoming, ontbinding en eventuele terugbetaling.

Als een overeenkomst op afstand of buiten onze verkoopruimte wordt gesloten, gelden de wettelijke informatie- en herroepingsregels voor zover deze van toepassing zijn. Voor producten die volgens uw individuele specificaties worden vervaardigd of duidelijk voor u persoonlijk bestemd zijn, kan het wettelijke herroepingsrecht zijn uitgesloten. Kemerink informeert u hierover vóór het sluiten van de overeenkomst wanneer deze uitzondering van toepassing is.
Als u uitdrukkelijk verzoekt dat een dienst tijdens een eventuele wettelijke bedenktijd begint, kunnen bij herroeping naar evenredigheid kosten verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel, voor zover de wet dit toestaat. Het herroepingsrecht op een dienst kan na volledige uitvoering vervallen als aan de daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan.

9. Kwaliteit, garantie, gebruik en veiligheid van hulpmiddelen

Een door Kemerink geleverd product moet aan de overeenkomst beantwoorden en de eigenschappen hebben die u daarvan redelijkerwijs mag verwachten, rekening houdend met de aard van het product, het maatwerk en het afgesproken gebruik.
Als wij aanvullende service- of garantietermijnen hanteren, bijvoorbeeld voor pasvorm of materiaal, staan deze in onze informatiebrochure of worden zij bij levering vermeld. Deze aanvullende garantie beperkt uw wettelijke rechten als consument niet.
Wij vragen u een gebrek of probleem zo spoedig mogelijk nadat u dit heeft ontdekt bij ons te melden, zodat wij het kunnen beoordelen en waar mogelijk herstellen. Als u consument bent, is een melding binnen twee maanden nadat u het gebrek heeft ontdekt in ieder geval tijdig. Uw wettelijke rechten blijven onverkort van toepassing.
Normale slijtage, schade door onjuist gebruik, het niet opvolgen van gebruiks- of onderhoudsadviezen, of relevante veranderingen aan voet, been of lichaam kunnen van invloed zijn op de vraag of kosteloos herstel mogelijk is.
Gebruik een hulpmiddel overeenkomstig de aan u verstrekte instructies en adviezen. Neem contact met ons op bij onverwachte pijn, huidbeschadiging, een defect, duidelijke verandering in pasvorm of een andere situatie waarin veilig gebruik mogelijk in het geding is.
Voor zover een product een medisch hulpmiddel is, handelt Kemerink overeenkomstig de toepasselijke nationale en Europese regelgeving voor medische hulpmiddelen. Voor hulpmiddelen naar maat gelden aanvullende wettelijke verplichtingen. Kemerink verstrekt de voor het betreffende hulpmiddel vereiste gebruiks- en veiligheidsinformatie en kan u benaderen wanneer een veiligheidsmelding, herstelactie of terugroepactie dat noodzakelijk maakt. Wij vragen u in dat geval redelijkerwijs mee te werken aan noodzakelijke veiligheidsmaatregelen.

10. Aansprakelijkheid en overmacht

Kemerink is aansprakelijk voor schade voor zover die schade volgens de wet aan Kemerink kan worden toegerekend. Geen enkele bepaling in deze voorwaarden beperkt aansprakelijkheid voor zover een dergelijke beperking wettelijk niet is toegestaan.
Wanneer Kemerink aansprakelijk wordt gesteld, zal Kemerink de aanspraak waar van toepassing melden bij haar aansprakelijkheidsverzekeraar.
Wij vragen u schade zo spoedig mogelijk na ontdekking bij ons te melden en ons de informatie te geven die redelijkerwijs nodig is om de schade en oorzaak te kunnen beoordelen. Een meldingstermijn in deze voorwaarden leidt niet tot verval van uw wettelijke rechten.
Kemerink is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend is veroorzaakt door informatie die u onjuist of onvolledig heeft verstrekt, tenzij Kemerink die onjuistheid of onvolledigheid redelijkerwijs had moeten herkennen.
Bij overmacht kan Kemerink haar verplichtingen tijdelijk opschorten voor zolang nakoming redelijkerwijs onmogelijk is. Onder overmacht verstaan wij een omstandigheid buiten onze redelijke invloedssfeer, zoals ernstige verstoring van transport of toelevering, calamiteiten, uitval van essentiële systemen of andere onvoorziene omstandigheden waardoor nakoming redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Als de overmachtsituatie onredelijk lang duurt, kunnen beide partijen de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel beëindigen. Reeds geleverde prestaties worden alleen in rekening gebracht voor zover dat wettelijk is toegestaan.

11. Persoonsgegevens en medisch dossier

Kemerink verwerkt persoonsgegevens en, waar nodig, gezondheidsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de toepasselijke zorgwetgeving en onze actuele privacyverklaring.
Wij verwerken alleen gegevens die nodig zijn voor onder meer uw behandeling, levering van hulpmiddelen, administratie, declaratie, kwaliteitsbewaking en andere gerechtvaardigde of wettelijk verplichte doeleinden. De juridische grondslag voor een verwerking hangt af van het doel en de toepasselijke wetgeving. Medische en andere vertrouwelijke gegevens worden alleen gedeeld wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat. Voor zover voor het delen van gegevens uw toestemming is vereist, vragen wij die toestemming vooraf.
Voor zover wij derden inschakelen die namens ons persoonsgegevens verwerken, maken wij passende afspraken over privacy en beveiliging. Meer informatie over bewaartermijnen, delen van gegevens en uw privacyrechten staat in onze privacyverklaring op www.kemerink.nl.
Voor medische dossiers gelden daarnaast de wettelijke regels over dossierplicht, inzage, afschrift, correctie en bewaartermijnen.

12. Intellectuele eigendom

Tekeningen, ontwerpen, modellen, werkwijzen, teksten, foto’s, materialen en andere intellectuele prestaties van Kemerink blijven beschermd door de toepasselijke intellectuele-eigendomsrechten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
Het feit dat u een product koopt of een dienst afneemt, betekent niet dat intellectuele-eigendomsrechten aan u worden overgedragen. U mag het geleverde product uiteraard normaal gebruiken voor het doel waarvoor het is bestemd.

13. Klachten en geschillen

Bent u niet tevreden over onze zorg, dienstverlening of een product, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wij proberen samen met u tot een passende oplossing te komen.
Kemerink beschikt over een klachtenregeling en biedt, voor zover de Wkkgz van toepassing is, toegang tot een klachtenfunctionaris. De actuele klachtenregeling en informatie over de voor Kemerink geldende erkende geschilleninstantie vindt u op onze website en kunt u kosteloos bij ons opvragen.
Voor zover de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is, kunt u gebruikmaken van de daarin geregelde klachten- en geschillenmogelijkheden.
Daarnaast behoudt u altijd de mogelijkheid een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing, voor zover de wet niet anders bepaalt.

14. Slotbepalingen

Als een bepaling uit deze voorwaarden nietig is of door een rechter buiten toepassing wordt gelaten, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht. Wij zullen de betreffende bepaling zo nodig vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling, zonder afbreuk te doen aan dwingendrechtelijke rechten.
Kemerink kan deze voorwaarden wijzigen. Op een overeenkomst is in beginsel de versie van toepassing die gold op het moment waarop die overeenkomst werd gesloten, tenzij een latere wijziging wettelijk verplicht is of met u wordt overeengekomen.
De actuele versie van deze algemene voorwaarden is beschikbaar via www.kemerink.nl.

Versie: 10 september 2026

KEMERINK *voet & beweging* | Radewijnsstraat 8 | 8022 BG Zwolle | 038-4531337 | info@kemerink.nl