Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven bij verkoop in de winkel

*Deze Algemene Voorwaarden van de NUVO zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg en zijn in werking getreden per **1 mei 2018**.*
Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de griffie van de Rechtbank Amsterdam onder 13/2018

Artikel 1 - Definities
In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
Optiek:
Het aanmeten van visuele hulpmiddelen, met inbegrip van het doen van subjectieve en/of objectieve metingen van de ogen en/of het onderzoeken van de ogen op abnormaliteiten; het aanmeten, aanpassen, assembleren en/of afpassen en/of het herstellen en/of het verkopen van visuele en/of optische hulpmiddelen (zoals onder andere contactlenzen en low-vision hulpmiddelen).
De Ondernemer:
Een natuurlijke persoon of een rechtspersoon die het optiekbedrijf uitoefent en die is aangesloten bij de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven (NUVO).
De Consument:
De koper en/of opdrachtgever, natuurlijk persoon, die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van de diensten en/of producten van het optiekbedrijf.
Overeenkomst:
Iedere Overeenkomst met betrekking tot de koop van een roerende zaak die wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Consument, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Overeenkomst.
De Geschillencommissie:
De Geschillencommissie Optiek, postbus 90600, 2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Artikel 2 - Toepasselijkheid
Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van de Ondernemer en overeenkomsten gesloten tussen de Ondernemer en de Consument, met betrekking tot de Optiek.

Artikel 3 - Informatie vooraf
Voordat een offerte wordt uitgebracht of een overeenkomst wordt gesloten, heeft de Ondernemer de plicht zich op de hoogte te stellen van alle met de uitvoering van het werk verband houdende relevante informatie en heeft de Consument de plicht de ondernemer deze informatie naar waarheid en zo volledig mogelijk te verstrekken.

Artikel 4 - Prijzen
1. Als prijs voor de te leveren goederen en/of diensten geldt de prijs zoals vermeld in het aanbod van de Ondernemer. Gedurende de in het aanbod aangegeven looptijd zullen de prijzen van de aangeboden goederen en/of diensten niet worden verhoogd.
2. Indien er eventuele extra kosten, zoals vracht-, leverings- of portokosten, in rekening gebracht worden bij de Consument, dient de Ondernemer dit voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst specifiek aan de Consument te vermelden.
3. Alle prijzen zijn vermeld in Euro's en zijn inclusief omzetbelasting.

Artikel 5 - Offertes
1. Een offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten zoals wettelijk vereist. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Een kennelijke vergissing of kennelijke fouten in de offerte, binden de Ondernemer niet.
2. De Ondernemer zal tevens op de offerte de daartoe volgens de wet benodigde gegevens vermelden zoals, doch uitdrukkelijk niet beperkt tot, zijn identiteit, zijn handelsnaam, het geografisch adres waar de Ondernemer is gevestigd alsmede een telefoonnummer, faxnummer en e-mailadres, de totale prijs inclusief belastingen en de wijze van betaling.
3. Alle offertes van de Ondernemer vervallen na veertien kalenderdagen indien de Consument de offerte niet binnen deze termijn heeft aanvaard, tenzij uit de offerte anders blijkt. De offerte is altijd vrijblijvend voor de Consument.
4. De Ondernemer zal de termijnstelling van veertien kalenderdagen of andersluidende afspraken hieromtrent uitdrukkelijk in de offerte opnemen.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst
1. De Ondernemer staat ervoor in dat een geleverde zaak beantwoordt aan de overeenkomst, mede gelet op de mededelingen die de Ondernemer en zijn toeleveranciers over de zaak hebben gedaan. De Ondernemer staat er bovendien voor in dat de zaak die eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat laatste, bij voorkeur schriftelijk, is overeengekomen met de Consument.
2. De Ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.
3. De consument kan geen aanspraak meer maken op het bepaalde in lid 1 en 2 als hij, of een derde, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Ondernemer herstel, of andere daarmee verband houdende werkzaamheden aan het door de Ondernemer geleverde hebben verricht of laten verrichten, dan wel wanneer dan Consument zelf schuld heeft aan het feit dat het geleverde niet meer conform is. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de rechten die de Consument heeft als de Ondernemer tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst.
4. De Consument is gerechtigd een afschrift van het door de Ondernemer vastgestelde brilvoorschrift mede te nemen, zulks echter uitsluitend voor zover de Consument aan zijn betalingsverplichting(en) ingevolge deze Algemene Voorwaarden heeft voldaan.
5. De ondernemer is gerechtigd om voor het verstrekken van gegevens die zijn verkregen door een eerder onderzoek van de ogen van de Consument, een vergoeding te vragen.

Artikel 7 - Annulering
1. Voordat aflevering heeft plaatsgevonden, kan de consument de overeenkomst annuleren. Bij annulering is de consument gehouden een vergoeding van 30% van het aankoopbedrag aan de ondernemer te betalen.
2. De Ondernemer kan in het voordeel van de Consument afwijken van het voorgaande lid.

Artikel 8 – Levering
1. De Ondernemer zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen.
2. De Ondernemer zal de producten met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen aan de Consument leveren, tenzij de Consument en de Ondernemer een andere leveringstermijn zijn overeengekomen.
3. Het product is voor risico van de Consument wanneer de Consument het product heeft ontvangen.
4. De Consument is verplicht om de bestelde c.q. gekochte producten af te nemen zo snel mogelijk nadat deze door de Ondernemer aan de Consument ter beschikking worden gesteld.

Artikel 9 - Vooruitbetaling
De Ondernemer is gerechtigd alvorens met de werkzaamheden en leveringen aan te vangen, vooruitbetaling van de Consument te verlangen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van de Consument tot maximaal 25% van de overeengekomen prijs.

Artikel 10– Garantie bij vooruitbetaling
1. Wanneer de Consument een aanbetaling heeft verricht en de ondernemer is surseance van betaling verleend of is failliet verklaard, waardoor de overeenkomst niet of niet volledig kan worden uitgevoerd, dan wel de vooruitbetaling niet kan worden terugbetaald, dan kan de Consument een beroep doen op de aanbetalingsgarantie van de NUVO.
2. Om gebruik te kunnen maken van de aanbetalingsgarantie, dient de Consument alle door de NUVO verlangde gegevens te verstrekken. Daartoe behoren in ieder geval een kopie van de koopovereenkomst, een bewijs van aanbetaling en een kopie van het bericht van de curator of bewindvoerder van Ondernemer waaruit blijkt dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en de aanbetaling niet wordt terugbetaald.
3. Na ontvangst van de overlegde stukken als bedoeld in het vorige lid, zal de NUVO zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 dagen nadat de Consument een verzoek daartoe heeft ingediend, één of meer Ondernemers aanwijzen waar door de Consument een vervangende koop kan worden gesloten met verrekening van de aanbetaling. Voor deze verrekening geldt een maximum van 25% van de oorspronkelijk overeengekomen prijs.
4. Indien het niet mogelijk is de overeenkomst op de onder lid 3 aangegeven wijze uit te voeren, stelt de NUVO zich garant voor teruggave van de vooruitbetaling aan de Consument, met een maximum van 25% van de oorspronkelijk overeengekomen prijs. De NUVO betaalt binnen tien werkdagen, nadat door de Consument is aangetoond dat uitvoering op grond van lid 3 onmogelijk is, de vooruitbetaalde som aan de Consument.
5. Geen recht op de aanbetalingsgarantie bestaat wanneer de Consument zonder tussenkomst van de NUVO zelf een vervangende koop sluit.

Artikel 11 - Betaling
1. Het aan de Ondernemer verschuldigde bedrag dient direct bij aflevering van een product respectievelijk na het verrichten van de diensten tegen afgifte van een betalingsbewijs aan hem te worden voldaan, tenzij partijen anders overeenkomen.
2. Ingeval een factuur wordt toegezonden geldt een betalingstermijn van maximaal veertien dagen. Indien de Consument in gebreke blijft met de volledige betaling, zal aan de Consument kosteloos een aanmaning worden verstuurd met het verzoek om alsnog binnen veertien dagen, te rekenen vanaf de dag nadat de consument de aanmaning heeft ontvangen, tot gehele betaling over te gaan.
3. Indien de Consument ook na het verloop van de tweede termijn (na aanmaning) niet geheel aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Ondernemer bevoegd zonder nadere aankondiging tot invordering van het verschuldigde bedrag plus wettelijke rente en incassokosten, zoals bedoeld in artikel 12, over te gaan.
4. Wanneer het aankoopbedrag geheel of gedeeltelijk door de ondernemer kan worden gedeclareerd bij een derde partij, zoals bijvoorbeeld de zorgverzekeraar van de consument, blijft de consument verantwoordelijk voor betaling van het volledige aankoopbedrag. Indien de derde partij het gedeclareerde bedrag niet of niet volledig betaalt, kan de ondernemer het niet door de derde partij betaalde bedrag dan ook alsnog in rekening brengen bij de consument.

Artikel 12- Wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten
1. Bij niet tijdige betaling van een verschuldigd bedrag heeft de ontvangende partij de bevoegdheid de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijke Wetboek, in rekening te brengen, te rekenen vanaf de dag van intreding van het verzuim.
2. De buitengerechtelijke kosten die een partij maakt om betaling van een schuld af te dwingen, kunnen aan de tekortschietende partij in rekening worden gebracht. De hoogte van deze buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de Consument worden afgeweken

Artikel 13 - Aansprakelijkheid
1. De Ondernemer is tegenover de Consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door de Ondernemer in de nakoming van de overeenkomst, tenzij deze tekortkoming niet kan worden toegerekend aan de Ondernemer dan wel aan personen van wier hulp de Ondernemer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt.
2. De Ondernemer aanvaardt de aansprakelijkheid voor letsel en/of zaakschade bij het uitvoeren van de overeenkomst toegebracht aan personen of producten in die gevallen waarin de Ondernemer als producent in de zin van artikel 6:187 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek kan worden gezien.
3. De Consument is tegenover de Ondernemer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door de Consument in de nakoming van de overeenkomst, tenzij deze tekortkoming aan de Consument niet kan worden toegerekend.
4. Schade aan producten die ter reparatie en/of andere behandeling worden aangeboden en die gezien hun leeftijd een verhoogd risico voor schade met zich meebrengen komen voor rekening en risico van de Consument, mits de Ondernemer dit van te voren aan de Consument heeft medegedeeld.

Artikel 14– Niet-nakoming van de overeenkomst
Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 15 - Eigendomsvoorbehoud en recht van terughouding
1. De Ondernemer behoudt zich de eigendom van de geleverde producten voor totdat deze volledig zijn betaald inclusief de eventuele kosten voortkomende uit artikel 11 lid 3, onverminderd de aan de Consument op grond van de wet toekomende rechten.
2. De Ondernemer is bij herstel van het geleverde bevoegd tot toepassing van het hem wettelijk toekomende recht tot terughouding (retentie). De ondernemer zal in dat geval het geleverde onder zich houden totdat de consument alle openstaande facturen die betrekking hebben op het geleverde alsnog volledig heeft betaald. Geen retentierecht komt de Ondernemer toe indien hij eigenmachtig bepaalde diensten verricht c.q. werkzaamheden uitvoert, waarvoor de Consument hem geen opdracht heeft verstrekt.

Artikel 16 - Klachten
1. De Consument moet een klacht over een gebrekkig(e) product en/of dienst, zo volledig en duidelijk mogelijk omschreven, indienen bij de ondernemer, binnen bekwame tijd nadat de Consument het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Een kennisgeving binnen twee maanden na de ontdekking is in alle gevallen tijdig.
2. De Consument is in geval van klachten uitsluitend gerechtigd dat deel van de factuur in te houden dat in redelijke verhouding staat tot de inhoud en de ernst van de klacht. Dit ontheft de Consument niet van zijn verplichting tot betaling van het resterende deel van de factuur binnen de overeengekomen termijn.
3. De Consument dient de Ondernemer altijd in de gelegenheid te stellen om kennis te nemen van klachten en zorg te dragen voor vervanging of herstel van het geleverde.
4. Is vervanging of herstel als bedoeld in het vorige lid niet mogelijk, of kan dit niet van de Ondernemer worden gevergd, of draagt de ondernemer niet binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast zorg voor vervanging of herstel, dan is de Consument gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 17 - Geschillenregeling
1. Geschillen tussen Consument en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze Ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de Consument als door de Ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Optiek, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst aan de Ondernemer heeft voorgelegd.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer dit wil doen, moet hij de Consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Onverminderd het voorgaande heeft de Consument te allen tijde het recht een geschil bij de daartoe op grond van de wet bevoegde Nederlandse rechter aanhangig te maken.

Artikel 18 - Nakomingsgarantie
1. De NUVO staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van € 10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door de NUVO aan de consument uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de NUVO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering aan de NUVO over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de NUVO de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.
2. De NUVO verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeven van het in behandeling nemen van het geschil, door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
   - Aan het lid is surseance van betaling verleend;
   - Het lid is failliet verklaard;
   - De bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.
   - Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NUVO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

Artikel 19 - Wijzigingen
1. De NUVO zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.
2. Het in lid 1 bepaalde laat onverlet dat de Consument en de Ondernemer individuele afspraken kunnen maken waarbij ten voordele van de Consument van deze Algemene Voorwaarden wordt afgeweken. Het verdient aanbeveling dergelijke afspraken schriftelijk vast te leggen.

NUVO
Postbus 13, 3990 DA Houten
Telefoon: 088 077 11 00 / E-mail: info@nuvo.nl / Website: www.nuvo.nl