

**Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven  
van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven**

AV CZ/80

augustus 2010

Vastgesteld door de rechtspersoonlijkheid bezittende vereniging de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven, NUVO, gevestigd te Woerden.

Deze leveringsvoorwaarden zijn gedeponerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam onder nummer 104/2010.

Deze Algemene Voorwaarden van de NUVO zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en zijn per 1 januari 2011 in werking getreden. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

## **Inhoud**

Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 - Toepasselijkheid	3
Artikel 3 - Informatie vooraf	3
Artikel 4 - Prijzen	3
Artikel 5 - Offertes	3
Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst	3
Artikel 7 - Wet Bescherming Persoonsgegevens	4
Artikel 8 - Annulering	4
Artikel 9 - Levertijd	4
Artikel 10 - Vooruitbetaling	4
Artikel 11 - Garantie bij vooruitbetaling	4
Artikel 12 - Betaling	5
Artikel 13 - Eigendomsvoorbehoud en recht van terughouding	5
Artikel 14 - Ontbinding en overige rechtsmiddelen	5
Artikel 15 - Wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten	5
Artikel 16 - Opschorting van de betalingsverplichting	5
Artikel 17 - Aansprakelijkheid	5
Artikel 18 - Klachten	6
Artikel 19 - Geschillenregeling	6
Artikel 20 - Nakomingsgarantie	6
Artikel 21 - Wijzigingen	7

## **Artikel 1 Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Optiek:</i>	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, in een winkel of via internet, verkopen van visuele en/of optische hulpmiddelen (zoals onder andere contactlenzen en low-vision hulpmiddelen).
<i>De Ondernemer:</i>	Een natuurlijke persoon of een rechtspersoon die als NUVO-lid het optiekbedrijf uitoefent.
<i>De Consument:</i>	De koper en/of opdrachtgever, natuurlijk persoon, die gebruik maakt van de diensten en/of goederen van het optiekbedrijf anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
<i>De Geschillencommissie:</i>	De Geschillencommissie Optiek, postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Internet: <a href="http://www.degeschillencommissie.nl">www.degeschillencommissie.nl</a> .

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot Optiek die tussen de Ondernemer en de Consument worden gesloten.

## **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 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. Alle prijzen zijn vermeld in Euro's en zijn inclusief omzetbelasting.

## **Artikel 5 - Offertes**

1. Alle offertes van de Ondernemer zijn gedurende veertien kalenderdagen voor hem onherroepelijk en vrijblijvend voor de Consument, tenzij uit de offerte anders blijkt.
2. De offerte vervalt van rechtswege indien zij niet binnen die termijn door de Consument wordt aanvaard.
3. De Ondernemer dient de termijnstelling van veertien kalenderdagen of andersluidende afspraken hieromtrent uitdrukkelijk in de offerte op te nemen.
4. Bij een op afstand gesloten overeenkomst zijn artikel 7:46c en artikel 7:46d van het BW van toepassing.

## **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 hij en zijn voorschakels 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 voorzover dat is overeengekomen.
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. Een aanspraak op grond van lid 1 en lid 2 vervalt indien derden of de Consument zonder toestemming van de Ondernemer herstel of andere, daarmee verband houdende werkzaamheden aan het door de Ondernemer geleverde hebben verricht of laten verrichten.
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.

## **Artikel 7 - Wet Bescherming Persoonsgegevens**

1. De Ondernemer zal de persoonsgegevens van de Consument verwerken en opnemen in een bestand. Indien noodzakelijk is dit bestand aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is het door Ondernemer kunnen nakomen van de overeenkomst die hij met de Consument is aangegaan en voor het verlenen van service bij reparatie/vervanging. Tevens is het doel om, met uitzondering van de gegevens betreffende de oogsterkte, de Consument te informeren over relevante producten en diensten van ondernemer en/of derden, waaronder eventueel een loyaliteitsprogramma.
2. Indien de Consument geen prijs stelt op informatie over producten en diensten van ondernemer en/of derden, kan de consument dit schriftelijk of elektronisch aan de ondernemer laten weten.
3. De Consument kan zijn/haar persoonsgegevens te allen tijde inzien en hier een afschrift van verkrijgen, indien hij/zij hier om verzoekt, tegen betaling van de wettelijke vergoeding. Indien de consument van mening is dat de persoonsgegevens verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd dienen te worden, dient de Consument dit schriftelijk of elektronisch aan de Ondernemer te melden.

## **Artikel 8 - Annulering**

Bij annulering van de overeenkomst door de Consument is deze gehouden aan de Ondernemer die kosten te betalen die de Ondernemer in redelijkheid en aantoonbaar heeft gemaakt.

## **Artikel 9 - Levertijd**

1. De leveringstermijn geldt als uiterste termijn voor het correct voldoen aan de overeenkomst, tenzij partijen anders overeenkomen.
2. Bij overschrijding van de uiterste leveringstermijn heeft de Consument het recht zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst schriftelijk of elektronisch schadevergoeding te verlangen en/of de overeenkomst ontbonden te verklaren.
3. Bij overschrijding van de leveringstermijn die niet beschouwd kan worden als uiterste leveringstermijn dient de Consument de Ondernemer schriftelijk of elektronisch in gebreke te stellen, waarbij alsnog een termijn van veertien dagen voor de nakoming wordt geboden. Gaat de Ondernemer binnen deze nadere termijn niet tot aflevering over, dan heeft de Consument het recht zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk of elektronisch schadevergoeding te verlangen en/of de overeenkomst ontbonden te verklaren.
4. Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de aflevering blijvend onmogelijk is geworden.
5. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 7:46f van het BW van toepassing in samenhang met lid 2 van artikel 7:46j van het BW.

## **Artikel 10 - Vooruitbetaling**

De Ondernemer is gerechtigd alvorens 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 11 - Garantie bij vooruitbetaling**

1. Indien de Ondernemer surséance van betaling krijgt of failliet wordt verklaard en een vooruitbetaling niet of niet volledig kan worden terugbetaald, zal de NUVO zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen tien werkdagen nadat de Consument daartoe een verzoek heeft ingediend, één of meer Ondernemers aanwijzen die de overeenkomst zullen uitvoeren onder verrekening van de vooruitbetaalde som.
2. Indien het niet mogelijk is de overeenkomst op de onder lid 1 aangegeven wijze uit te voeren conform de oorspronkelijke overeenkomst, stelt de NUVO zich garant voor teruggave van de vooruitbetaling aan de Consument, tenzij in afwijking op het bepaalde in artikel 10 meer is vooruitbetaald dan 25%. In dat geval geldt deze bepaling slechts tot een maximum van 25%. De NUVO betaalt binnen vijf werkdagen, nadat door de Consument is aangetoond dat de uitvoering onmogelijk is, de vooruitbetaalde som aan de Consument.

3. Naast het bepaalde in lid 1 en lid 2 heeft de Consument bij surséance van betaling of faillissement van de Ondernemer te allen tijde het recht de overeenkomst te ontbinden. De NUVO betaalt de vooruitbetaling binnen tien werkdagen nadat de Consument daartoe een verzoek heeft ingediend terug.

#### **Artikel 12 - Betaling**

1. Het aan de Ondernemer verschuldigde bedrag dient direct bij aflevering respectievelijk na het verrichten van de diensten tegen bewijs van kwijting aan hem te worden voldaan, tenzij partijen anders overeenkomen.
2. Ingeval een factuur wordt toegezonden geldt een betalingstermijn van maximaal veertien dagen na ontvangst van de factuur door de Consument. De Consument is automatisch in verzuim wanneer hij na het verstrijken van deze betalingstermijn het verschuldigde bedrag niet heeft betaald.
3. Indien de Consument in verzuim is, stuurt de Ondernemer hem een betalingsherinnering, waarin hij de Consument op zijn verzuim wijst en waarin hij hem alsnog de gelegenheid biedt binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het verschuldigde bedrag te betalen.
4. Indien de Consument ook dan niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Ondernemer bevoegd zonder nadere aankondiging tot invordering van het verschuldigde bedrag over te gaan.

#### **Artikel 13 - Eigendomsvoorbehoud en recht van terughouding**

1. De Ondernemer behoudt zich de eigendom van de geleverde goederen voor totdat deze volledig zijn betaald inclusief de eventuele kosten voortkomende uit artikel 12 lid 3 en 4, onverminderd de aan de Consument op grond van de wet toekomende rechten.
2. De Ondernemer is bij reparatie bevoegd tot toepassing van het hem wettelijk toekomende recht tot terughouding (retentie). 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 14 - Ontbinding en overige rechtsmiddelen**

Iedere tekortkoming van de Ondernemer in de nakoming van één van zijn verplichtingen geeft aan de Consument de bevoegdheid om, nadat hij de Ondernemer de mogelijkheid heeft gegeven in redelijkheid tot een oplossing te komen, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming - gezien haar geringe betekenis - deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt, zulks onverminderd zijn overige rechtsmiddelen uit artikel 7:21 BW.

#### **Artikel 15 - Wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten**

1. Bij niet tijdige betaling van een verschuldigd bedrag heeft de wederpartij de bevoegdheid de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijke Wetboek, in rekening te brengen, te rekenen vanaf de dag van intrede van het verzuim.
2. De door een partij in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de wederpartij.

#### **Artikel 16 - Opschorting van de betalingsverplichting**

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.

#### **Artikel 17 - Aansprakelijkheid**

1. De Ondernemer aanvaardt de aansprakelijkheid voor letsel en/of zaakschade bij het uitvoeren van de overeenkomst toegebracht aan personen of goederen in die gevallen waarin de Ondernemer als producent in de zin van artikel 6:187 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek kan worden gezien.

2. Schade aan goederen 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 dit van te voren is meegedeeld.

### **Artikel 18 - Klachten**

1. Onverminderd het hiervoor bepaalde zullen klachten over direct waarneembare gebreken van goederen tijdig na aflevering c.q. na het verrichten van de desbetreffende diensten bij de Ondernemer moeten zijn ingediend. Klachten over niet-zichtbare gebreken zullen tijdig nadat het gebrek is ontdekt, of ontdekt had kunnen of behoren te worden bij de Ondernemer moeten zijn ingediend. Een kennisgeving binnen twee maanden na de ontdekking is in alle gevallen tijdig.
2. De Ondernemer dient klachten te onderzoeken en eventuele gebreken te herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden niet van hem kan worden gevergd.

### **Artikel 19 - 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.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst aan de Ondernemer heeft voorgelegd.
3. Nadat de klacht aan de Ondernemer is voorgelegd dient het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te 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. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Artikel 20 - 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 surséance 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 21 - 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.