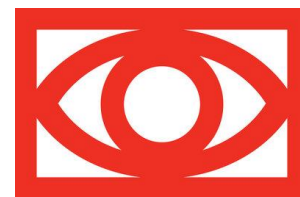


Algemene voorwaarden



Vastgesteld door de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Hans Anders Nederland B.V., gevestigd te Gorinchem, mede handelend onder de naam “Hans Anders” en “Hans Anders Opticiens”, gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder no. 23061599.

Deze vernieuwde Algemene Voorwaarden treden in werking per 28 september 2018.

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

Hans Anders: alle filialen, vestigingen of de webwinkel van de besloten vennootschap Hans Anders Nederland B.V., alsmede alle andere (rechts-)personen die krachtens overeenkomst gerechtigd zijn te opereren onder de handelsnaam “Hans Anders”.

Consument: koper en/of opdrachtgever, natuurlijke persoon, die gebruikmaakt van de diensten en/of zaken van Hans Anders anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf;

Goederen of Diensten: alle producten en diensten die worden aangeboden in het kader van de uitoefening van het opticiensbedrijf, het audiciensbedrijf, de optometrie, de audiometrie en het opmeten en vervaardigen van contactlenzen;

Zorgovereenkomst: overeenkomst tussen Hans Anders en de zorgverzekeraar van de Consument, waarin deze invulling geeft aan zijn zorgplicht jegens de Consument;

Zorgpolis: verzekeringsovereenkomst tussen de zorgverzekeraar en de Consument krachtens de Zorgverzekeringswet;

Algemene Voorwaarden: deze algemene leveringsvoorwaarden.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en offertes die tussen de Consument en Hans Anders worden gesloten.

2.2 Van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken indien dit schriftelijk en door beide partijen voor akkoord ondertekend is overeengekomen. De overige bepalingen van deze voorwaarden blijven in dat geval onverkort van kracht.

2.3 Hans Anders behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden op elk tijdstip te kunnen wijzigen en/of aan te vullen. In het geval Hans Anders deze Algemene Voorwaarden wijzigt en/of aanvult, heeft de Consument het recht de met Hans Anders gesloten overeenkomst te ontbinden. De Consument dient dit recht binnen 2 (twee) weken nadat deze op de hoogte is gekomen van de wijzigingen en/of aanvulling uit te oefenen middels een aangetekende brief.

Artikel 3 Prijzen

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

3.2 Als prijs voor het te leveren Goed of Dienst geldt de prijs die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst is overeengekomen.

3.3 Er kunnen geen verschillende promoties worden gecombineerd. Alle loyaliteitsplannen worden ook als een promotie gezien.

Artikel 4 Offertes

4.1 De artikelen 4.2, 4.3 en 4.4 zijn alleen van toepassing op overeenkomsten die worden gesloten in fysieke filialen van Hans Anders.

4.2 Hans Anders kan voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst een offerte opstellen, die mede een prijsopgave bevat van de Goederen en/of Diensten die de Consument voornemens is aan te schaffen. De offerte bevat voorts een specificatie van de door Hans Anders aan de Consument te leveren Goederen en/of Diensten. Indien dat naar het oordeel van Hans Anders noodzakelijk is, zal in de offerte tevens een bril-, hoortoestel- of lensadvies worden opgenomen.

4.3 De offerte wordt de Consument ter hand gesteld en de inhoud daarvan geldt bij acceptatie door de Consument (op de wijze zoals bedoeld in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden) als overeenkomst tussen Hans Anders en de Consument.

4.4 Alle offertes van Hans Anders zijn gedurende de looptijd van de 'gebruikte promotie' voor Hans Anders onherroepelijk en zijn voor de Consument vrijblijvend. De offerte dient uiterlijk binnen de hierboven genoemde looptijd na het uitbrengen daarvan door de Consument voor akkoord te worden ondertekend en door Hans Anders te zijn ontvangen als voorwaarde voor de totstandkoming van de overeenkomst, bij gebreke waarvan de offerte van rechtswege komt te vervallen.

Artikel 5 Totstandkoming overeenkomst

5.1 In het geval de overeenkomst wordt gesloten in een fysiek filiaal van Hans Anders, komt de overeenkomst tot stand zodra de Consument en Hans Anders overeenstemming hebben over de gemaakte afspraken met betrekking tot de Dienst en het Goed en de Consument zijn handtekening heeft gezet op de opdrachtbon of offerte.

5.2 In het geval de overeenkomst wordt gesloten via de website van Hans Anders, komt de overeenkomst tot stand op het moment waarop Hans Anders de geplaatste bestelling of de afspraak bevestigt.

Artikel 6 Proeftijd bij aanschaf hoortoestellen

6.1 De artikelen 6.2, 6.3 en 6.4 zijn alleen van toepassing op overeenkomsten die de aanschaf van hoortoestellen betreft;

6.2 Aan de hand van het audiogram en/of het voorschrift van de KNO-arts dan wel het Audiologisch centrum zal Hans Anders in overleg met de Consument een geschikt hoortoestel selecteren en aan hem op proef verkopen en afleveren;

6.3 Laat de Consument de termijn, die voldoende is het hoortoestel te beoordelen, voorbijgaan zonder Hans Anders van zijn beslissing in kennis te stellen, dan kan hij de zaak niet meer weigeren. Een termijn van maximaal 2 maanden wordt in dit opzicht als voldoende aangemerkt;

6.4 Tijdens de proeftijd moet de Consument rekening houden met het feit dat hij het hoortoestel eventueel aan Hans Anders moet teruggeven en derhalve als zorgvuldig schuldenaar voor het behoud ervan moet zorgen.

Artikel 7 Levertijd

7.1 Hans Anders zal bij het sluiten van een overeenkomst een indicatie geven van de termijn waarbinnen de door Hans Anders te leveren Goederen of Diensten zullen worden geleverd of verricht. Hans Anders zal zich voldoende inspannen om haar verplichtingen jegens de Consument binnen deze termijn na te komen.

7.2 Indien een Goed of Dienst niet binnen de in het vorige lid bedoelde leveringstermijn wordt geleverd, is de Consument bevoegd de overeenkomst te ontbinden, doch niet nadat Hans Anders krachtens schriftelijke of elektronische ingebrekestelling in de gelegenheid is gesteld om haar verplichtingen alsnog binnen 14 dagen na te komen.

Artikel 8 Annulering

Indien de Consument de overeenkomst wil annuleren dan is dit mogelijk tot het moment van de (af)levering van het Goed of de Dienst. Na het afsluiten van de overeenkomst is de Consument bij een annulering gehouden Hans Anders 25% van overeengekomen prijs te betalen.

Artikel 9 Betaling

9.1 De Consument zal het aan Hans Anders verschuldigde bedrag direct bij aflevering van Goederen en/of na het verrichten van de Diensten tegen bewijs van kwijting aan Hans Anders voldoen, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen. Dit bedrag is onder aftrek van hetgeen Hans Anders daarvan krachtens de Zorgovereenkomst en/of

Zorgpolis bij de zorgverzekeraar van de Consument bij deze in rekening kan brengen of betaalbaar kan stellen en van deze ontvangt. Indien de zorgverzekeraar de met de betaling verrekende aftrek blijkens diens opgave niet aan Hans Anders voldoet of tot betaling van een lager bedrag overgaat, zal Hans Anders het tekort op het verschuldigde bedrag alsnog aan de Consument in rekening brengen.

9.2 Indien tussen partijen een betalingstermijn van toepassing is, is Hans Anders bij het overschrijden van de betalingstermijn gerechtigd om ex art. 6:119 BW wettelijke rente over het verschuldigd bedrag in rekening te brengen.

9.3 Hans Anders is te allen tijde gerechtigd van de Consument een aanbetaling ter hoogte van maximaal 50% van de overeengekomen prijs te verlangen.

9.4 Indien de consument kiest voor betaling per creditcard, dan wordt het bedrag na autorisatie direct afgeschreven.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

Hans Anders behoudt zich de eigendom van alle geleverde Goederen voor totdat de koopprijs en alle eventuele bijkomende kosten, (buiten-)gerechtelijke incassokosten en rente daaronder begrepen, volledig zijn betaald.

Artikel 11 Webwinkel

11.1 Hans Anders heeft zorg en aandacht besteed aan de samenstelling van haar website en alle (technische) maatregelen getroffen die nodig zijn ter bescherming van overdracht van data en een veilig gebruik van de website.

11.2 Betaling op de website geschiedt via de op de website aangeboden betaalmethoden die op de website zelf verder worden toegelicht. De verschillende betaalmethoden worden aangeboden met inachtneming van passende veiligheidsmaatregelen.

11.3 Indien de overeenkomst gesloten wordt via de website bevestigt Hans Anders bij de eerst volgende mogelijkheid langs elektronische weg de ontvangst van de bestelling en dus de totstandkoming van de overeenkomst.

11.4 Bij aankoop van Goederen en/of Diensten via de webwinkel heeft de Consument de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden zonder opgave van redenen tijdens een periode van 30 (dertig) dagen. Deze termijn gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde (niet-zijnde de vervoerder) de Goederen heeft ontvangen of het laatste Goed heeft ontvangen als in één bestelling meerdere Goederen zijn besteld en deze afzonderlijk worden geleverd. In geval van een Dienst gaat de bedenktijd in op de dag waarop de overeenkomst gesloten is.

11.5 Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het Goed en de verpakking daarvan. Het Goed wordt slechts in die mate uitgepakt of gebruikt zover dat

nodig is om te kunnen beoordelen of de Consument het Goed wenst te behouden. De Consument is aansprakelijk voor waardevermindering van de geleverde Goederen die het gevolg zijn van een manier van omgaan met de Goederen die verder gaat dan toegestaan als bedoeld in dit lid.

11.6 Als de Consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen de bedenktijd aan Hans Anders te melden door het daarvoor op de website van Hans Anders (www.hansanders.nl) te raadplegen formulier in te vullen en digitaal te verzenden. Vervolgens moet de Consument de te retourneren Goederen binnen 30 (dertig) dagen na de dag waarop de herroeping gemeld is volgens de instructies op de website naar Hans Anders dan wel een door Hans Anders aangewezen derde terugsturen. De verzend- of afleveringskosten komen in geval van herroeping voor rekening van de Consument. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Consument.

11.7 Het herroepingsrecht is uitgesloten voor Goederen:

- a) die door Hans Anders tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties opgegeven door de Consument zelf;
- b) die speciaal voor de betreffende Consument zijn vervaardigd en dus duidelijk van persoonlijke aard zijn;
- c) die gebruikt zijn, waarvan de verzegeling verbroken is en/of waarvan de verpakking niet meer in dezelfde toestand verkeert als op het moment van levering.

Onder het bepaalde in a) en b) wordt mede begrepen een bril met op de sterkte van de Consument geslepen glazen.

11.8 Het herroepingsrecht is tevens uitgesloten indien overeengekomen is dat Hans Anders Diensten zal leveren, na volledige uitvoering van de Dienst, maar alleen als:

- a) Hans Anders met de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
- b) de Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Hans Anders de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd of heeft doen uitvoeren.

11.9 Hans Anders vergoedt alle betalingen van de Consument die betrekking hebben op de overeenkomst die door de Consument herroepen is, inclusief eventuele door Hans Anders in rekening gebrachte verzendkosten. De Consument heeft echter geen recht op ontbinding (en terugbetaling van het betaalde) als deze Goederen zoals bedoeld in artikel 11.7 en 11.8 terugstuurt. Stuurt de Consument desondanks dergelijke Goederen terug, dan ontvangt de Consument het aankoopbedrag corresponderend met de Goederen niet van Hans Anders terug.

11.10 Hans Anders zal het betaalde bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na de herroeping, terugbetalen. In het geval van betaling per credit card zal de terugbetaling geschieden door intrekken van de vordering op de credit card. Hans Anders heeft het recht te wachten met terugbetalen tot zij de betreffende Goederen heeft ontvangen of tot de Consument aantoonst dat hij de Goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

11.11 Eventuele bijkomende kosten die zijn ontstaan doordat de Consument uitdrukkelijk voor een andere wijze van verzending heeft gekozen dan de door Hans Anders aangeboden minst kostbare wijze van standaardverzending worden door Hans Anders niet vergoed.

11.12 Hans Anders heeft het recht retour gezonden Goederen te weigeren of slechts een deel van de van de Consument ontvangen betalingen terug te betalen als de Goederen zich niet in de originele verpakking bevinden, bewerkt zijn, beschadigd zijn en/of als de inhoud van de Goederen niet langer compleet is. Hans Anders informeert de Consument daar direct na ontvangst van de Goederen over.

11.13 Indien de Consument de overeenkomst, waarvoor het herroepingsrecht is uitgesloten genoemd in artikel 11.7, wil annuleren dan is dit mogelijk tot het moment van aflevering van het Goed. Bij de genoemde annulering is de Consument gehouden aan Hans Anders 25% van overeengekomen prijs te betalen.

11.14 De Consument is zelf verantwoordelijk voor (de juistheid van) het recept met de oogsterktes indien het Goed wordt besteld op basis van een recept dat niet is afgegeven door Hans Anders.

11.15 Kosten die voortvloeien uit het bij het bestellen van Goederen via de webwinkel verkeerd invoeren van het recept of door een foutief recept, zijn voor de Consument en niet voor Hans Anders.

Artikel 12 Verwerking van persoonsgegevens

12.1 Hans Anders zal de persoonsgegevens van de Consument verwerken en opnemen in een bestand. Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is het door Hans Anders kunnen nakomen van de overeenkomst die zij 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 en/of gehoorverlies, de Consument te informeren over relevante producten en diensten van Hans Anders en/of derden, waaronder eventueel een loyaliteitsprogramma.

12.2 Indien de Consument geen prijs stelt op informatie over Goederen en Diensten van Hans Anders en/of derden, kan de Consument dit schriftelijk of elektronisch aan Hans Anders laten weten.

12.3 De Consument kan zijn/haar persoonsgegevens te allen tijde inzien door een schriftelijk verzoek hiertoe aan Hans Anders te richten. Hans Anders zal de Consument, tegen betaling van de wettelijke vergoeding, dan binnen 4 (vier) weken een overzicht verstrekken van de bij Hans Anders aanwezige persoonsgegevens. 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 Hans Anders te melden.

12.4 Hans Anders zal geen persoonsgegevens verstrekken aan derden zonder schriftelijke goedkeuring van de Consument.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

13.1 Hans Anders zal haar verplichtingen met betrekking tot de tenuitvoerlegging van de overeenkomst met de nodige zorgvuldigheid en deskundigheid uitvoeren.

13.2 De Consument erkent dat de voorwaarden en de inhoud van de offerte en de overeenkomst in belangrijke mate worden opgesteld op basis van relevante gegevens die door de Consument aan Hans Anders worden verstrekt. De Consument verplicht zich dan ook om alle relevante informatie bij het aangaan van de offerte en/of overeenkomst te verstrekken, teneinde Hans Anders in de gelegenheid te stellen de opdracht naar behoren te kunnen verrichten. Hans Anders aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van of op enigerlei wijze verband houdt met het feit dat de Consument heeft nagelaten alle relevante informatie aan Hans Anders te verstrekken.

13.3 Hans Anders aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van reparaties of aanpassingen, in welke vorm dan ook, die door de Consument zelf of derden zijn verricht of aangebracht aan door Hans Anders geleverde Goederen.

13.4 Hans Anders is niet verplicht om legitimatie te vragen bij het inleveren van vouchers en zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die gevolg is van het feit dat een ander dan diegene aan wie het voucher is verstrekt het voucher inwisselt.

13.5 De hoogte van de schadevergoeding bij aansprakelijkheid van Hans Anders voor letsel en/of materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan de maximale dekking onder haar aansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 14 Garantie

14.1 Hans Anders garandeert dat de geleverde Goederen of Diensten voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen van bruikbaarheid, betrouwbaarheid en levensduur en vrij zijn van welke gebreken dan ook.

14.2 Op geleverde monturen, glazen, zonnebrillen en hoortoestellen geldt een fabrieksgarantie van 2 (twee) jaar op productie- en materiaalfouten. De termijn van deze

fabrieksgarantie vangt aan op het moment van aflevering. De kassabon dient als garantiebewijs, zodat alleen tegen overlegging van de kassabon de Consument aanspraak kan maken op de fabrieksgarantie. De fabrieksgarantie komt de Consument toe onverminderd de rechten of vorderingen die de wet hem toekent.

Artikel 15 Klachten

15.1 Klachten of gegevens omtrent gebreken over Goederen of Diensten van Hans Anders dienen binnen redelijke termijn nadat de Consument dit heeft ontdekt, schriftelijk of elektronisch bij Hans Anders te worden ingediend.

15.2 Hans Anders kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden voor schade die het gevolg is van of op enigerlei wijze verband houdt met het feit dat aan het desbetreffende Goed of Dienst een gebrek kleefde, indien de in het vorige lid bedoelde termijn wordt overschreden.

15.3 Onverminderd het in het vorige lid bepaalde is Hans Anders verplicht alle mededelingen inzake klachten of gebreken te onderzoeken. Hans Anders zal zich steeds inspannen om eventuele gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen, tenzij zulks in verband met de omstandigheden van het geval redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.

Artikel 16 Overige bepalingen

16.1 Op deze Algemene Voorwaarden en op alle door Hans Anders gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

16.2 Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Dordrecht of van het arrondissement waarin de Consument woonplaats heeft.

16.3 Indien een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval een nieuwe rechtsgeldige bepaling formuleren, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo veel mogelijk in acht wordt genomen.