

# Algemene Voorwaarden Specsavers Hoorservice

## Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Aflevering:** het moment waarop het Product aan de Cliënt wordt aangeboden dan wel het moment waarop het Product door de Cliënt wordt opgehaald bij Specsavers;
- **Specsavers:** de betreffende vestiging van Specsavers waar het Product is aangekocht;
- **Cliënt:** De koper en/of opdrachtgever, natuurlijke persoon, die gebruikmaakt van de diensten en/of zaken van Specsavers anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf;
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst die tot stand komt tussen de Cliënt en Specsavers;
- **Product:** het hoortoestel en/of de daaraan verwante producten die conform de Overeenkomst door Specsavers aan de Cliënt worden geleverd
- **Zorgovereenkomst:** de overeenkomst tussen Specsavers en de zorgverzekeraar van de cliënt, waarin deze invulling geeft aan zijn zorgplicht jegens de cliënt; en
- **Zorgpolis:** de verzekeringsovereenkomst tussen de zorgverzekeraar en de cliënt krachtens de Zorgverzekeringswet.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten met betrekking tot de Producten die aan de cliënt worden gedaan en tussen de cliënt en Specsavers worden gesloten.
- 2.2 Op afwijkende of aanvullende bedingen kan door de Cliënt slechts een beroep worden gedaan, in zoverre deze door Specsavers uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3 Alle aanbiedingen en/of offertes van Specsavers zijn vrijblijvend. Indien een offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit wordt aanvaard door de Cliënt. Alle offertes/ en of aanbiedingen van Specsavers vervallen van rechtswege indien zij niet door Cliënt worden aanvaard binnen de daarin gestelde termijn.
- 2.4 Specsavers behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden op elk door haar gewenst moment te wijzigen en/of aan te vullen.

## Artikel 3 - Prijzen

- 3.1 Als prijs voor het te leveren Product en eventuele daarmee samenhangende diensten geldt de prijs zoals vermeld in het aanbod van Specsavers.
- 3.2 Alle prijzen zijn vermeld in euro's en zijn inclusief BTW.

## Artikel 4 - Levertijd, Aflevering en Risico

- 4.1 Overschrijding van de levertijd, door welke oorzaak dan ook, geeft Cliënt nimmer recht op vergoeding van directe of indirecte schade, ontbinding der Overeenkomst, of niet nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting. Wel is de Cliënt na het verstrijken van de levertijd gerechtigd een nieuwe redelijke termijn aan te zeggen bij gebreke van levering, waarbinnen de Cliënt gerechtigd is de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden door schriftelijk mededeling daarvan aan de Vennootschap binnen 14 dagen.
- 4.2 Het risico voor het Product gaat bij de Aflevering op de Cliënt over.

## Artikel 5 - Testperiode

- 5.1 Aan de hand van het audiogram en/of het voorschrift van de KNO-arts dan wel het Audiologisch centrum zal Specsavers in overleg met de Cliënt een geschikt hoortoestel selecteren en aan hem, met inachtneming van de hieronder beschreven testperiode, verkopen en afleveren waarbij de Cliënt een automatische afschrijving ten behoeve van de afschrijving van zijn bankrekening van de door hem te betalen aankoopprijs van het Product tekent. Dit dient enkel en alleen als garantie voor Specsavers totdat de betaling, na ondertekening van de tevredenheidsverklaring (zoals hieronder bedoeld) door de cliënt, heeft plaatsgevonden en de eventuele vergoeding van de Zorgverzekeraar is uitbetaald.
- 5.2 Vanaf het moment van de Aflevering start een testperiode van 60 dagen. Gedurende deze periode beoordeelt de Cliënt het functioneren van het Product. Minimaal twee dagen voor het verstrijken van de testperiode als hiervoor bedoeld, geeft de Cliënt aan Specsavers te kennen of hij het Product geschikt acht. Indien de Cliënt het Product geschikt acht, tekent hij de

door Specsavers ter beschikking gestelde tevredenheidsverklaring en stelt hij deze aan Specsavers ter beschikking. Indien de Cliënt niet tevreden is ten aanzien van de kwaliteit van het Product, kan hij het Product na de hiervoor bedoelde kennisgeving en uiterlijk vijf werkdagen na het verstrijken van de laatste dag van de testperiode inleveren bij Specsavers. In dat geval ontvangt de Cliënt de door hem bij Aflevering getekende afschrijving terug.

- 5.3 Laat de Cliënt de termijn van de testperiode zoals bedoeld in artikel 5.1, welke door Specsavers en de Cliënt voldoende wordt geacht om het hoortoestel te beoordelen, voorbijgaan zonder Specsavers van zijn beslissing in kennis te stellen, dan kan hij het Product niet meer retourneren en wordt hij geacht tevreden te zijn met het Product en is hij dien ten gevolge de aankoopprijs van het Product verschuldigd. Specsavers zal in dat geval gerechtigd zijn de afschrijving zoals bedoeld in artikel 5.1 aan te bieden aan de betreffende bank, zonder dat de Cliënt gerechtigd zal zijn tot storneren van bedoelde afschrijving.
- 5.4 Tijdens de testperiode zoals bedoeld in artikel 5.1 moet de Cliënt rekening houden met het feit dat hij het Product eventueel aan Specsavers moet teruggeven en dient hij derhalve als zorgvuldig schuldenaar voor het behoud zorg te dragen.
- 5.5 In het geval dat de Cliënt het Product na de kennisgeving zoals bedoeld in artikel 5.2 niet binnen de aangegeven periode terugbrengt, behoudt Specsavers het recht om het totale aankoopprijs van de bankrekening van de Cliënt af te schrijven. Dit geldt ook of in het geval dat de Cliënt het Product retourneert in een onbruikbare of onverkooptbare staat, of als de Cliënt het Product beschadigt.
- 5.6 Indien een van de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 5.3 of 5.5 zich voordoen, doch de aan Specsavers overhandigde automatische overschrijving sorteert geen effect in die zin dat de verschuldigde aankoopprijs niet kan worden afgeschreven van de rekening van de Cliënt, dan is Cliënt zonder dat ingebrekestelling of verdere aanmaning is vereist, de wettelijk rente verschuldigd over de aankoopprijs vanaf het moment van verschuldigheid, alsmede de wettelijk toegestane incassokosten.

## Artikel 6 - Betaling

- 6.1 Betaling van het Product dient plaats te vinden direct bij ondertekening van de tevredenheidsverklaring zoals bedoeld in artikel 5.2 onder aftrek van hetgeen Specsavers daarvan krachtens de Zorgovereenkomst en/of Zorgpolis bij de Zorgverzekeraar van de Cliënt in rekening kan brengen of betaalbaar kan stellen respectievelijk van deze ontvangt.
- 6.2 Indien de betreffende zorgverzekeraar de met de betaling verrekende aftrek blijkens diens opgave niet aan Specsavers voldoet of slechts tot een lager bedrag zal Specsavers het tekort op het verschuldigde bedrag alsnog aan de Cliënt in rekening brengen middels een automatische afschrijving waarvoor de Cliënt bij de start van de proefperiode heeft getekend. Dit zal zonder nadere aankondiging plaatsvinden.

## Artikel 7 - Eigendomsvoorbehoud en Recht van Terughouding

- 7.1 Specsavers behoudt zich de eigendom van het geleverde Product voor totdat de betreffende aankoopprijs volledig is betaald, onverminderd de aan de cliënt op grond van de wet toekomende rechten.
- 7.2 Specsavers is bij reparatie van het Product bevoegd tot toepassing van het hem wettelijk toekomende recht tot terughouding (retentie) indien de Cliënt in gebreke blijft met de betaling van de ter zake verschuldigde kosten.

## Artikel 8 - Service en Garantie

- 8.1 Na aanschaf van een Product heeft de Cliënt twee jaar fabrieksgarantie op defecten aan het Product. Specsavers draagt bij de constatering van een fabrieksdefect zorg voor de reparatiekosten ontstaan bij normaal gebruik. Schade ontstaat door externe factoren of door onbruikbaar gebruik zijn voor eigen rekening van de Cliënt en dienen contant te worden voldaan bij het ophalen van het gerepareerde Product.
- 8.2 Na aanschaf van het Product heeft de Cliënt 5 jaar lang gratis nazorg. Hieronder worden verstaan; controle-afspraken, reinigen en controleren van het Product en opnieuw instellen daarvan indien nodig.
- 8.3 Voor service en garantie is bij uw Specsavers vestiging minimaal een dag in de week een gediplomeerde

audicien aanwezig. Op de overige dagen is in deze winkel een hoorservice beschikbaar. Ook kan in spoedgevallen contact opgenomen worden met een audicien op andere locaties.

- 8.4 De horenservice kan alle winkelopeningsdagen afspraken maken voor de klant met de audicien, kan de horen-screener bedienen (indien aanwezig), batterijen verkopen en algemene informatie verschaffen.

## Artikel 9 - Ontbinding en Overige Rechtsmiddelen

- 9.1 Iedere tekortkoming van Specsavers tot nakoming van één van zijn verplichtingen geeft aan de Cliënt de bevoegdheid om, nadat hij Specsavers 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 terzake.

## Artikel 10 - Aansprakelijkheid

- 10.1 Specsavers is niet aansprakelijk voor fouten en/of gebreken in het Product indien reparaties aan het Product zijn verricht door derden zonder instemming van Specsavers noch voor onjuist gebruik van het product.
- 10.2 Aansprakelijkheid van Specsavers voortvloeiende uit de Overeenkomst of samenhangende met het geleverde Product, is steeds uitgesloten tenzij Specsavers grove nalatigheid dan wel grove opzet te verwijten valt. Aansprakelijkheid voor bedrijfs-, of gevolg- of indirecte schade is steeds uitgesloten.

## Artikel 11 - Klachten

- 11.1 Onverminderd het hiervoor bepaalde zullen klachten over direct waarneembare gebreken aan Producten binnen bekwame tijd na Aflevering c.q. na het verrichten van de desbetreffende diensten bij Specsavers moeten zijn ingediend. Klachten over niet-zichtbare gebreken zullen binnen bekwame tijd nadat het gebrek is ontdekt, of redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden of behoren te worden bij Specsavers moeten zijn ingediend. Een kennisgeving binnen twee maanden na de ontdekking van een gebrek is in alle gevallen tijdig.
- 11.2 De audicien waar het hoortoestel is gekocht 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.
- 11.3 Indien de audicien en de Cliënt niet tot overeenstemming komen kan de Cliënt voor bemiddeling contact opnemen met het Specsavers hoofdkantoor in Huizen via 035 - 628 83 11.
- 11.4 Mochten Specsavers en de Cliënt er na deze bemiddeling nog steeds niet uitkomen dan kan de Cliënt contact opnemen met het StAr-secretariaat (Stichting Audicienregister). Zie voor contactmogelijkheden: [www.audicienregister.nl](http://www.audicienregister.nl). Mocht dit geen resultaat hebben, dan kan er een officiële klacht ingediend worden bij de geschillencommissie van StAr. Zie voor de klachtenprocedure: [www.audicienregister.nl](http://www.audicienregister.nl).

## Artikel 12 - Klanttevredenheid

- 12.1 Iedere Cliënt wordt uitgenodigd zijn mening geven over de service en kwaliteit van Specsavers via het klanttevredenheidsonderzoek op de website [www.specsavers.nl](http://www.specsavers.nl). Resultaten worden geregeld geanalyseerd en dienen ter verbetering van de processen en werkmethoden van Specsavers.

## Artikel 13 - Privacy Beleid

- 13.1 Specsavers gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van de Cliënt. Dit is vastgelegd in ons privacy beleid, welke beschikbaar is in de winkel of toegankelijk is via de website: [www.specsavers.nl](http://www.specsavers.nl).

## Artikel 14 - Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechter

- 14.1 Op alle aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter te Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van geschillen voortvloeiende of samenhangende met een Overeenkomst en deze daarop van toepassing zijn de algemene voorwaarden.