

## Algemene voorwaarden (AV) van Mister Spex GmbH

### Aanbieder:

#### Mister Spex GmbH

Greifswalder Straße 156  
10409 Berlijn (hierna genoemd: de verkoper)

Kamer van Koophandel: Amtsgericht Berlin-Charlottenburg,  
KVK-nummer: HRB 111176 B  
BTW-nummer Nederland en België: NL824006100B01 / BE 0632 821 070  
Algemeen directeuren: Dirk Graber, Dr. Mirko Caspar

### Contact:

Klantenservice: 0800 380 06 77 (gratis binnen Nederland en België)  
Fax: +49 (0)30 4431230 25  
E-mail: [service@misterspex.nl](mailto:service@misterspex.nl)

## Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

### Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities  
Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer  
Artikel 3 - Toepasselijkheid  
Artikel 4 - Het aanbod  
Artikel 5 - De overeenkomst  
Artikel 6 - Herroepingsrecht  
Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd  
Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan  
Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping  
Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht  
Artikel 11 - De prijs  
Artikel 12 - Nakoming en extra garantie  
Artikel 13 - Levering en uitvoering  
Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging  
Artikel 15 - Betaling  
Artikel 16 - Klachtenregeling  
Artikel 17 - Geschillen  
Artikel 18 - Branchegarantie  
Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen  
Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in

- verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
  3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
  4. Dag: kalenderdag;
  5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
  6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
  7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
  8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
  9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
  10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
  11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
  12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Naam ondernemer: Mister Spex GmbH  
Handelend onder de naam/namen: Mister Spex GmbH  
Vestigingsadres: Greifswalder Straße 156, 10409 Berlijn  
Telefoonnummer: 0800 380 06 77  
Bereikbaarheid: Van maandag t/m vrijdag vanaf 09.00 uur tot 18.00 uur  
E-mailadres: [service@misterspex.nl](mailto:service@misterspex.nl)  
KvK-nummer: HRB 111176 BDuitsland  
Btw-nummer: NL824006100B01

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing

zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

#### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een

verschillende levertijd weigeren.

b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 30 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

#### **Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### **Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:

a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;

b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of

stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of

c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen

2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;

3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;

5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;

6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;

7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

#### **Artikel 11 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

#### **Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

#### **Artikel 13 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

Opzegging:



1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

#### Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

#### Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

### **Artikel 15 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **Artikel 16 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht

overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### **Artikel 17 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. 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.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is geweest.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

### **Artikel 18 - Branchegarantie**

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel 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 Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en



dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

### **Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

### **Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel**

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org  
www.thuiswinkel.org  
Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede  
Postbus 7001, 6710 CB Ede

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- a. Aan: [ naam ondernemer]  
[ geografisch adres ondernemer]  
[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]  
[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]
- b. Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*  
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*  
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,  
herroept/herroepen\*
- c. Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- d. [Naam consument(en)]
- e. [Adres consument(en)]
- f. [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

[Algemene voorwaarden Thuiswinkel als PDF downloaden](#)

## **Aanvullende algemene voorwaarden van Mister Spex**

### **§ 1 Toepassingsgebied van de AV**

De leveringen, diensten en aanbiedingen van de verkoper zijn onderworpen aan deze Algemene Voorwaarden (AV), ook wanneer van buiten de Bondsrepubliek Duitsland van deze aanbiedingen gebruik gemaakt wordt. Tegenstrijdige of afwijkende AV van de klant worden door de verkoper niet erkend; de verkoper verzet zich hiermee expliciet tegen dergelijke AV van de klant.

## § 2 Afsluiting van het contract

- 2.1.** Alle vermelde prijzen zijn inclusief btw en andere prijsbestanddelen, en exclusief verzendkosten. De prijzen op het tijdstip van uw bestelling zijn van toepassing.
- 2.2.** Ondanks de grootst mogelijke zorg, maakt de verkoper voorbehoud voor mogelijke vergissingen die in onze webwinkel afgebeeld worden. Ze geven de verkoper het recht om de verklaring van aanvaarding (in de zin van het nog volgende punt 2.3) te betwisten. Ook is de verkoper niet aansprakelijk voor de juistheid van de aanduidingen van de fabrikant.
- 2.3.** Indien er weliswaar een koopovereenkomst werd gesloten, maar de bestelde goederen bij onze leverancier ondanks gedane dekkingsaankopen niet binnen afzienbare tijd beschikbaar zijn, dan hebben beide partijen het recht om in zoverre van de overeenkomst af te zien. Zodra we dit vaststellen, zullen we u onmiddellijk op de hoogte brengen van het feit dat de bestelde goederen niet beschikbaar zijn. Eventuele reeds gedane betalingen worden terugbetaald.
- 2.4.** Na het afsluiten van de overeenkomst worden uw bestellingen bij ons opgeslagen. Daarvoor is het nodig dat uw persoonlijke bestelgegevens voor de verwerking van de koopovereenkomst bij ons in een account worden vastgelegd. Dit gebeurt zodra u uw adresgegevens ingevoerd hebt, en zowel onze algemene voorwaarden als ons privacybeleid geaccepteerd hebt. Als u de documenten in verband met uw bestelling verliest, neem dan alstublieft per mail, fax of telefonisch contact met ons op. We bezorgen u graag een kopie van de gegevens van uw bestelling.

Om uw account te annuleren, belt u naar onze klantendienst op het gratis nummer: **0800 3800677**. U kunt de klantendienst ook per e-mail bereiken: [service@misterspex.nl](mailto:service@misterspex.nl).

- 2.5.** De overeenkomst kunt u op onze webwinkel [misterspex.nl](http://misterspex.nl) in het Nederlands sluiten. De contracterende partij is Mister Spex GmbH, vertegenwoordigd door algemeen directeuren Dirk Graber en door Dr. Mirko Caspar, Greifswalder Straße 156, 10409 Berlijn.
- 2.6.** U gaat ermee akkoord rekeningen uitsluitend elektronisch te ontvangen.

## § 3 Eigendomsvoorbehoud

- 3.1.** De goederen blijven onze eigendom, tot ze volledig betaald zijn. Voor de overdracht van de eigendom zijn wederverkoop, verhuur, verpanding, overdracht tot zekerheid, verwerking, ander gebruik of verandering niet toegestaan zonder de uitdrukkelijke toestemming van de verkoper.
- 3.2.** De verkoper heeft het recht om, in geval van contractbreuk door de klant, in het bijzonder in geval van wanbetaling of schending van een verplichting volgens punt 3.1. van de overeenkomst, zich uit de overeenkomst terug te trekken en teruggave van de goederen te eisen.

## § 4 Levering en verzending

- 4.1.** Als de goederen beschikbaar zijn, worden ze door de verkoper zo snel mogelijk verstuurd (brillen: levering binnen 6-14 dagen, contactlenzen: levering binnen 2-3 dagen, zonnebrillen: levering binnen 2-4 dagen, voor een zonnebril op sterkte binnen 6-14 dagen). Onze leveringstermijnen vindt u op de productpagina en in het winkelmandje. Als de verkoper een product niet op voorraad heeft, levert hij het zo snel mogelijk, afhankelijk van de beschikbaarheid bij de fabrikant.
- 4.2.** Als er vertraging is bij de levering, dan brengen wij u hierover onmiddellijk op de hoogte. Als u om deze reden de overeenkomst wilt annuleren (zie punt 2.4), zullen wij de al betaalde bedragen onmiddellijk terugbetalen.
- 4.3.** Indien niet alle bestelde producten voorradig zijn, dan heeft de verkoper het recht om – op zijn kosten – gedeeltelijke leveringen te voorzien, in zoverre dit redelijk is voor de koper. Een levering van een deel van het aantal bestelde brillen wordt als redelijk beschouwd.

**4.4.** Verzending naar Nederland en België is voor u gratis. Op dit moment leveren wij ook aan volgende andere landen:

Bulgarije, Denemarken, Estland, Finland, Griekenland, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Polen, Portugal, Roemenië, Zweden, Slowakije, Slovenië, Tsjechië, Hongarije en Cyprus.

Voor levering aan de hierboven vermelde landen rekenen we een bedrag van €13,90 aan voor kosten voor verpakking en verzending.

Belastingen en heffingen voor leveringen in het EU-land zijn ten laste van de klant.

Voor meer informatie verwijzen we naar onze verzendinginformatie, die u [hier](#) kunt raadplegen.

**4.5.** Wij verzenden niet naar Aruba, Curaçao, Sint Maarten, Bonaire, Sint Eustatius en Saba

## **§ 5 Informatie over de toepassing van het herroepingsrecht**

### **Instructies voor herroeping**

#### **Bedenktijd**

U hebt het recht om binnen 30 dagen, zonder opgaaf van reden, van deze overeenkomst af te zien.

De herroepingstermijn bedraagt 30 dagen vanaf de dag waarop u of een derde die door u werd aangeduid, en die niet de vervoerder is, de goederen in ontvangst genomen hebt/heeft. Als u meerdere producten tegelijkertijd hebt besteld en deze apart geleverd worden, dan bedraagt de herroepingstermijn 30 dagen vanaf de dag waarop u of een derde die door u werd aangeduid, en die niet de vervoerder is, de laatste goederen in ontvangst genomen hebt/heeft. Indien u gekozen hebt voor de besteloptie “Bestel een bril om thuis te proberen” bedraagt de herroepingstermijn 30 dagen vanaf de dag waarop de koopovereenkomst door uw aanvaarding van het gekochte product voor u bindend geworden is.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, moet u ons,

Mister Spex GmbH  
Greifswalder Str. 156  
10409 Berlijn  
Klantenservice: 0800 3800677  
Fax: +49 (0)30 4431230 25  
E-mail: [service@misterspex.nl](mailto:service@misterspex.nl)

door middel van een duidelijke verklaring (bijv. door het vakje “Ik wil één of meerdere producten terugsturen” aan te vinken op het retourformulier bij uw bestelling, via een brief per post, een faxbericht of een e-mail) informeren over uw beslissing dat u deze overeenkomst wilt herroepen. Hiervoor kunt u gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, dat echter niet verplicht is.

Om de herroepingstermijn te respecteren volstaat het dat u de mededeling over uw uitoefening van het herroepingsrecht voor het verstrijken van de herroepingstermijn verstuurt.

#### **Gevolgen van de herroeping**

Als u deze overeenkomst herroept, moeten wij u alle bedragen terugbetalen die wij van u ontvangen hebben, incl. de leveringskosten (met uitzondering van extra kosten die ontstaan zijn doordat u een andere leveringswijze hebt gekozen dan de voordeligste levering die we standaard aanbieden), onmiddellijk en ten laatste binnen veertien dagen vanaf de dag waarop we uw mededeling over uw herroeping van deze overeenkomst ontvangen hebben. Voor deze terugbetaling gebruiken we hetzelfde betalingsmiddel dat u bij de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij er uitdrukkelijk iets anders met u werd afgesproken; in geen geval worden er kosten aangerekend aan u omwille van deze terugbetaling. Wij kunnen de terugbetaling weigeren tot we de goederen terug ontvangen hebben of tot u een bewijs voorgelegd hebt dat u de goederen naar ons hebt teruggestuurd – afhankelijk van welke van beide het vroegst plaatsvindt.

U moet de goederen onmiddellijk, en in elk geval ten laatste binnen veertien dagen vanaf de dag waarop u ons informeert over de herroeping van deze overeenkomst, naar ons terugsturen of terug aan ons overhandigen. Deze termijn wordt gerespecteerd als u de goederen voor het verstrijken van de termijn van veertien dagen naar ons verstuurt.

De kosten voor het terugsturen van de goederen worden door ons gedragen.

U hoeft alleen te betalen voor een eventuele waardevermindering van de goederen als deze waardevermindering het gevolg is van een manier van behandeling van de goederen (door u) die niet noodzakelijk is voor het testen van de aard, de eigenschappen en de werking ervan.

Bij de levering van contactlenzen en onderhoudsproducten vervalt het herroepingsrecht wanneer u de verzegeling verbreekt (bijv. door het openen van de blisterverpakking bij contactlenzen).

Wij raden u aan om de goederen altijd in de oorspronkelijke verpakking terug te sturen.

### **Modelformulier voor herroeping**

(Vul a.u.b. dit formulier in als u de overeenkomst wilt herroepen, en stuur het formulier terug.)

Aan  
Mister Spex GmbH  
Greifswalder Str. 156  
10409 Berlijn  
Fax: +49 (0)30 4431230 25  
E-mail: [service@misterspex.nl](mailto:service@misterspex.nl)

Hierbij herroep(en) ik/wij (\*) de door mij/ons (\*) afgesloten overeenkomst over de aankoop van de volgende goederen (\*) / het verstrekken van de volgende diensten (\*)

---

---

---

---

---

---

Besteld op (\*) / ontvangen op (\*): \_\_\_\_\_

Naam van de consument(en): \_\_\_\_\_

Adres van de consument(en): \_\_\_\_\_

---

Handtekening van de consument(en) (alleen bij mededeling op papier)

---

Datum

(\*) Schrapen wat niet past.

## **§ 6 Garantie**

**6.1.** Op geleverde goederen zijn wettelijke garantierechten van toepassing.

**6.2.** Indien de geleverde goederen gebreken vertonen, het ze aan gegarandeerde eigenschappen ontbreekt of ze binnen de garantieperiode defect raken door fabricage- of materiaalfouten, dan voorziet de verkoper naar keuze van de koper een vervanging of reparatie. De verkoper kan de vervanging of reparatie weigeren wanneer deze alleen mogelijk is met buitensporige kosten.

**6.3.** Duidelijke gebreken moeten indien mogelijk onmiddellijk nadat ze worden vastgesteld aan de verkoper worden meegedeeld, om te vermijden dat de staat van de goederen verder verslechtert. De vertraagde melding van defecten heeft geen invloed op de omvang van de bestaande garantieplicht van de verkoper. De geleverde goederen die gebreken vertonen moeten in de staat waarin ze zich op het moment dat het gebrek werd vastgesteld bevonden ter inspectie teruggestuurd worden naar de verkoper. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

**6.4.** Indien de verkoper aan de koper – met name voor speciale aanbiedingen – garanties toekent, dan blijven de wettelijke garantiebepalingen in het voordeel van de koper hierdoor onaangeroerd.

## **§ 7 Aansprakelijkheid**

Iedere aansprakelijkheid van verkoper uit hoofde van een tekortkoming, onrechtmatige daad of uit andere hoofde, is beperkt tot het vergoeden van directe schade tot maximaal het bedrag dat door verkoper is gefactureerd en waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- 1.) redelijke kosten die koper zou moeten maken om de prestatie van verkoper aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
- 2.) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze overeenkomst;
- 3.) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze overeenkomst.

Iedere aansprakelijkheid van verkoper voor andere dan directe schade (“indirecte schade”), waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – gevolgschade, verlies en/of beschadiging van gegevens of zaken, winstderving en omzetsderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en/of schade als gevolg van aanspraken van derden is uitgesloten.

De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de wet dwingendrechtelijk bepaalt dat aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten of beperkt, dan wel de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van verkoper of diens leidinggevenden (“eigen handelen”).

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schade zo spoedig en gedetailleerd mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij verkoper wordt gemeld. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

## § 8 Betaling

**8.1.** De verkoper behoudt zich het recht om één of meerdere betaalopties ten opzichte van de klant niet aan te bieden. Dit geldt in bijzonder voor Betalen op Rekening, die wij enkel kunnen aanbieden na een positief onderzoek betreffende de solvabiliteit, dit op basis van wiskundige en statistische beginselen zoals voor een eerste bestelling. Wij zorgen er steeds voor dat tenminste één gratis betalingsoptie beschikbaar is voor onze klanten.

Verdere informatie betreffende een solvabiliteitsonderzoek kan u terugvinden in onze privacy policy.

**8.2.** De verkoper heeft het recht om betalingen van de koper in eerste instantie te verrekenen met open en opeisbare vorderingen op de koper.

**8.3.** De koper kan zijn retentierecht alleen uitoefenen in zoverre de aanspraken voortvloeien uit dezelfde contractuele relatie.

**8.4.** De klant heeft, met beperking van wat onder 8.1. vermeld staat, het recht om te kiezen tussen de volgende betaalmethoden:

- Betalen op Rekening: Betaaltermijn 10 dagen
- iDeal: het bedrag wordt direct na de bestelling in rekening gebracht
- Creditcard: Visa of Mastercard (het bedrag wordt direct na de bestelling in rekening gebracht)
- Paypal: het bedrag wordt direct na de bestelling in rekening gebracht
- Bancontact/Mister Cash: het bedrag wordt direct na de bestelling in rekening gebracht

Bij betaling via rekening hebben we ons debiteurenbeheer overgedragen aan BFS finance GmbH in Verl en cederen we in deze context vorderingen van verschuldigde bedragen. Betalingskwijtingen kunnen daarom alleen overgemaakt worden aan BFS finance GmbH, met vermelding van klantnummer en ordernummer. Gelieve cheques uitsluitend te sturen naar: BFS finance GmbH, Postfach 41 58, 33275 Gütersloh.

Bij betaling met een creditcard, iDeal, Bancontact/Mister Cash of via PayPal wordt het bedrag in rekening gebracht na het doorsturen van de verklaring van aanvaarding. Creditcardtransacties gebeuren via de serviceprovider PAYONE. Meer informatie over de betaalservice PayPal, Bancontact/Mister Cash en iDeal vindt u op de betreffende bedrijfswebsites.

Let erop dat voor het plaatsen van glazen in een montuur dat u al hebt, uitsluitend de betaalmethode beschikbaar is die u ook voor het thuis proberen van het montuur gekozen hebt.

**8.5.** Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages. In geval er voor de betaaloptie Betalen op Rekening gekozen is, is Mister Spex gemachtigd voor elke tweede en verdere aanmaning een forfaitaire vergoeding van 7,50 EUR te vragen, wanneer er bewezen wordt dat er absoluut geen schade is ontstaan door de respectievelijke kennisgeving of de schade aanzienlijker lager is dan de forfaitaire vergoeding. Wij behouden ons het recht op de verwerking van extra aanmaningen met betrekking tot een overgave aan een incassobureau waar hogere schulden zullen ontstaan.

## § 9 Privacy

Alle persoonlijke gegevens worden uitsluitend in overeenstemming met de desbetreffende bepalingen van de Duitse wet op de gegevensbescherming verzameld, opgeslagen en/of verwerkt. De details zijn vastgelegd in het privacybeleid, dat de koper op elk moment via de website van de verkoper ([www.misterspex.nl](http://www.misterspex.nl)) kan terugvinden, raadplegen, opslaan of printen.

## § 10 Specifieke extra informatie bij de aankoop van contactlenzen



Bij de aankoop van contactlenzen is het belangrijk om de volgende voorzorgsmaatregelen in acht te nemen:

**10.1.** De sterkte van de contactlenzen die in de bestelling wordt vermeld, stemt overeen met gegevens van een correctie door een oogarts of opticien. Deze gegevens zijn niet ouder dan een jaar. Contactlenzen worden optimaal gebruikt wanneer de drager vertrouwd is met het onderhoud en de behandeling van contactlenzen en wanneer hij regelmatig de noodzakelijke oogheelkundige controles laat uitvoeren om schade aan de ogen te voorkomen.

**10.2.** De verkoper wijst er uitdrukkelijk op dat de drager van de contactlenzen zijn ogen minstens elke zes maanden moet laten controleren door een oogarts of contactlensspecialist. Wanneer de drager overgestapt is naar een ander merk contactlenzen, moet hij de pasvorm laten controleren door zijn oogarts of door een contactlensspecialist. Neem voor vragen i.v.m. risico's en bijwerkingen contact op met de oogarts of de contactlensspecialist en raadpleeg de bijsluiter.

**10.3.** De verantwoordelijkheid voor de compatibiliteit van de geleverde producten ligt uitsluitend bij de desbetreffende fabrikant. De goederen worden geleverd in de ongeopende originele verpakking van de fabrikant. Er kan geen aansprakelijkheid aanvaard worden voor onjuist gebruik of onjuiste behandeling. De opgegeven levensduur van contactlenzen verwijst naar de op ervaring gebaseerde draagtijd. Om verslechtering van het gezichtsvermogen te voorkomen, mogen de draagtijden in de bijsluiter niet overschreden worden. Indien oogirritatie optreedt, moeten de contactlenzen onmiddellijk uitgenomen worden en dient u een oogarts te raadplegen.

### **§ 11 Specifieke informatie over de besteloptie “Bestel een bril om thuis te proberen”**

**11.1.** U kunt maximum vier monturen bestellen om thuis te proberen. De brilmonturen beschikken niet over individueel aangepaste glazen. De besteloptie “Bestel een bril om thuis te proberen” is alleen mogelijk voor bestellingen binnen Nederland en België. Voor de bestelling moet bij de betaalmethode PayPal een waarborg betaald worden. De borg betalen we u zonder rente terug als u ons de brilmonturen binnen de proeftijd van 10 dagen of binnen de herroepingstermijn van 30 dagen terugstuurt en u deze monturen niet wenst te kopen.

**11.2.** Wanneer u de optie “Bestel een bril om thuis te proberen” kiest, sturen we de door u gekozen monturen zo snel mogelijk na ontvangst van de waarborg op naar het afleveradres dat u hebt opgegeven. De verzendingskosten worden door ons betaald. Verder gelden de bepalingen i.v.m. levering en verzending die in § 4 van deze AV uiteengezet worden.

**11.3.** Bij de proefbestelling blijven de goederen die verstuurd worden zodat u ze kunt proberen in eigendom van verkoper. Indien koper na een beoordelingstermijn van 10 dagen de goederen niet heeft geretourneerd, kan hij de goederen niet meer weigeren. In dat geval komt een koopovereenkomst tot stand voor de niet-geretourneerde goederen en is koper daarvoor de koopprijs verschuldigd op voldoening waarvan de eigendom op de goederen wordt overgedragen aan koper.

**11.4.** U kunt de monturen die u besteld hebt om ze te proberen binnen een periode van 10 dagen nadat u ze ontvangen hebt passen en controleren. De proefperiode van 10 dagen begint voor u met de ontvangst van de goederen die u op proef hebt besteld. Bepalend voor de dag waarop de termijn afloopt, is de datum waarop u de goederen aan een transportonderneming overhandigt om ze naar ons terug te sturen. De kosten voor de terugzending worden door ons betaald.

**11.5.** Er worden alleen glazen in het montuur geplaatst als u beslist één of meer van de modellen die u hebt besteld om te proberen, te kopen, en de verkoper de opdracht geeft om brillenglazen in het montuur te plaatsen. Gelieve daarvoor het retourformulier dat bij uw geleverde bestelling gevoegd was dienovereenkomstig in te vullen en dit formulier bij uw retourzending toe te voegen. Let erop dat voor het plaatsen van glazen in een montuur dat u al hebt, uitsluitend de betaalmethode beschikbaar is die u ook voor het thuis proberen van het montuur gekozen hebt.

**11.6.** Als de goederen niet binnen de proefperiode van 10 dagen worden teruggestuurd, dan wordt dit beschouwd als aanvaarding van de op proef bestelde goederen. Daarom factureren we deze goederen na afloop van de proefperiode van 10 dagen en ontstaat een effectieve koopovereenkomst over de niet geretourneerde brillen.

U kunt de goederen die u op proef werden bezorgd dan alleen nog retourneren in het kader van uw herroepingsrecht, gedurende een periode van 30 dagen, in overeenstemming met § 5 van deze AV. De herroepingstermijn van 30 dagen begint pas op de dag na afloop van de proefperiode van 10 dagen.

**11.7.** Bij het uitproberen van de op proef bestelde goederen moet u de goederen zorgvuldig behandelen en moet u al het

nodige en redelijke doen om verlies en beschadiging van de goederen te voorkomen. U hoeft alleen te betalen voor een eventuele waardevermindering van de goederen als deze waardevermindering het gevolg is van een manier van behandeling van de goederen (door u) die niet noodzakelijk is voor het testen van de eigenschappen en de werking ervan. Onder 'het testen van de eigenschappen en de werking' wordt begrepen: het testen en uitproberen van de goederen op een manier die bijvoorbeeld in een winkel mogelijk en gebruikelijk is.

**11.8.** De klant is verplicht om ons, afhankelijk van de betaalwijze, een borgsom te betalen als waarborg voor de op proef bestelde goederen. Deze som is als volgt te betalen:

**a)** Betalen op Rekening: Geen waarborg nodig. Er geldt een beperking op basis van § 8 Ziff. 1 in de Algemene Voorwaarde. D.w.z. dat Betalen op Rekening niet aan alle klanten kan aangeboden worden.

**b)** Creditcard: bij een betaling met creditcard wordt als waarborg het bedrag van de aankoopprijs gereserveerd. Het bedrag van de waarborg wordt echter pas in rekening gebracht op de creditcard wanneer één of meer van de op proef bestelde goederen niet binnen de proefperiode van 10 dagen worden geretourneerd, of als de klant ons de opdracht geeft om glazen te plaatsen in één of meer van de monturen die hij voor onvoorwaardelijke aankoop heeft besteld.

**c)** Paypal: de klant moet de waarborg, die even hoog is als de aankoopsom, voor de verzending van de op proef bestelde goederen storten.

**d)** iDeal: de klant moet de waarborg, die even hoog is als de aankoopsom, voor de verzending van de op proef bestelde goederen storten.

**11.9.** We betalen geen rente op de waarborg. De waarborg wordt terugbetaald na ontvangst van de retourzending en na controle van de geretourneerde goederen op beschadiging. We behouden ons het recht voor om terugbetalingsverplichtingen te verrekenen met vorderingen tot schadevergoeding, indien u ons de bril niet of slechts in beschadigde toestand kunt terugbezorgen en u verantwoordelijk bent voor de beschadiging/het verlies.

## **§ 12 Extra informatie met betrekking tot uw oogwaarden**

Wij testen niet uw refractieve afwijking. U moet uw oogwaarden aangeven wanneer u een bril koopt. U bent verantwoordelijk voor het correct doorgeven van uw oogwaarden. We raden u aan om regelmatig een oogarts te bezoeken, zodat deze uw ogen kan controleren en u altijd de correcte oogwaarden heeft. Wanneer u een bril koopt, bevestigt u dat het voorschrift met uw oogwaarden niet ouder is dan twee jaar. Wij dragen geen verantwoordelijkheid indien u ons incorrecte informatie verschaft.

## **§ 13 Bestelprocedure**

**13.1.** U plaatst een bestelling in onze winkel door volgende stappen te doorlopen.

1) Door te klikken op "Aan mandje toevoegen" legt u het gewenste product vrijblijvend in uw winkelmandje. Als u een bril op sterkte wilt bestellen, klik dan op "Uw glazen kiezen". Informatie over de glazen die u wilt, kunt u invoeren op de volgende pagina, waarnaar u automatisch wordt doorgestuurd. Door te klikken op "Aan uw mandje toevoegen" legt u het product in het winkelmandje.

2) Door te klikken op "Mandje" kunt u op elk moment uw winkelmandje bekijken en producten verwijderen of het aantal aanpassen.

3) Als u de producten in uw winkelmandje wilt kopen, klikt u op "Checkout".

4) In de volgende stap geeft u uw facturatie- en leveringsadres op. Indien u al een account hebt, kunt u zich nu aanmelden en indien nodig uw bewaarde adres aanpassen. Klik op "Doorgaan naar betaling".

5) In de laatste stap kunt u een betaalmethode kiezen en uw bestelling en andere informatie controleren. Als u informatie wilt aanpassen, klik dan op "Terug naar betaalmethodes".

6) Als alle informatie correct is en u uw bestelling wilt afronden, klik dan op "Bestellen". De informatie over het tijdstip waarop de overeenkomst wordt afgesloten, vindt u in paragraaf 2.3. van onze Algemene Voorwaarden.

**13.2.** U kunt een proefbestelling plaatsen door eerst te klikken op "Thuis proberen" en vervolgens de hierboven vermelde stappen 2 tot 5 te doorlopen. Om de bestelling af te ronden, klikt u bij de laatste stap op "Bestellen". Houd er rekening mee

dat u alleen tot aankoop van de op proef bestelde goederen verplicht bent als u deze niet tijdig binnen de termijn van 10 dagen terugstuurt. Meer informatie over een bestelling op proef vindt u in § 12 van onze Algemene Voorwaarden.

**13.3.** Hebt u vragen over de bestelprocedure of wilt u een speciale bestelling plaatsen? Neem dan contact op met onze klantenservice op het gratis nummer **0800 380 06 77**.

#### **§ 14 Klachten**

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u deze voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

#### **§ 15 Toepasselijk recht**

Op alle rechtsverhoudingen tussen de verkoper en de klant is het recht van de Bondsrepubliek Duitsland van toepassing, met uitsluiting van het VN-kooprecht. Bij overeenkomsten met consumenten geldt deze rechtskeuze slechts voor zover de bescherming die voorzien wordt door dwingende bepalingen van het recht van het land, waar de consument zijn gewoonlijke verblijfplaats heeft, ingetrokken wordt.

Status: februari 2017