



## **Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven Bij verkoop buiten de verkooppriimte**

Geldig vanaf 1 mei 2018

Gedeponeerd bij de griffie van de Rechtbank Amsterdam onder nummer 14/2018



## Algemene voorwaarden tot stand gekomen in overleg met Consumentenbond

SER Zelfreguleringoverleg

### **Inhoud**

Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 Toepasselijkheid	3
Artikel 3 Informatie vooraf	3
Artikel 4 Prijzen	4
Artikel 5 Offertes	4
Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst	4
Artikel 7 Herroepingsrecht	4
Artikel 8 Verplichtingen Consument en kosten in geval van herroeping	5
Artikel 9 Annulering	5
Artikel 10 Levering	5
Artikel 11 Vooruitbetaling	6
Artikel 12 Garantie bij vooruitbetaling	6
Artikel 13 Betaling	6
Artikel 14 Wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten	6
Artikel 15 Aansprakelijkheid	7
Artikel 16 Niet-nakoming van de overeenkomst	7
Artikel 17 Eigendomsvoorbehoud en recht van terughouding	7
Artikel 18 Klachten	7
Artikel 19 Geschillenregeling	7
Artikel 20 Nakomingsgarantie	8
Artikel 21 Wijzigingen	8



## Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Optiek:* Het aanmeten van visuele hulpmiddelen, met inbegrip van het doen van subjectieve en/of objectieve metingen van de ogen en/of het onderzoeken van de ogen op abnormaliteiten; het aanmeten, aanpassen, assembleren en/of afpassen en/of het herstellen en/of het verkopen van visuele en/of optische hulpmiddelen (zoals onder andere contactlenzen en low-vision hulpmiddelen).
- De Ondernemer:* Een natuurlijke persoon of een rechtspersoon die het optiekbedrijf uitoefent en die is aangesloten bij de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven (NUVO).
- De Consument:* De koper en/of opdrachtgever, natuurlijk persoon, die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van de diensten en/of producten van het optiekbedrijf.
- Overeenkomst:* Iedere Overeenkomst gesloten buiten de verkooppriimte met betrekking tot de koop van een roerende zaak die wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Consument, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Overeenkomst.
- De Overeenkomst buiten Verkooppriimte:* Iedere overeenkomst tussen de Ondernemer en de Consument die:
1. wordt gesloten in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de Ondernemer en de Consument op een andere plaats dan de verkooppriimte van de Ondernemer of waarvoor door de Consument een aanbod is gedaan onder dezelfde omstandigheden;
  2. wordt gesloten in de verkooppriimten van de Ondernemer of met behulp van communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de Consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkooppriimte is, in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de Ondernemer en de Consument;
- De Geschillencommissie:* De Geschillencommissie Optiek, postbus 90600, 2509 LP Den Haag.  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes buiten verkooppriimte van de Ondernemer en overeenkomsten buiten verkooppriimte gesloten tussen de Ondernemer en de Consument, met betrekking tot de Optiek.

## Artikel 3 - Informatie vooraf

1. Voordat een offerte wordt uitgebracht of een overeenkomst wordt gesloten, heeft de Ondernemer de plicht zich op de hoogte te stellen van alle met de uitvoering van het werk verband houdende relevante informatie en heeft de Consument de plicht de ondernemer deze informatie naar waarheid en zo volledig mogelijk te verstrekken.
2. De Ondernemer zal, voordat de overeenkomst wordt gesloten, de Consument alle op grond van de wet benodigde relevante informatie schriftelijk verstrekken, waaronder, maar niet beperkt tot:
  - 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 toepasselijkheid van de gedragscode van de NUVO en hoe de Consument deze kan inzien;
  - e. de in artikel 5 lid 2 opgenomen gegevens, tenzij deze al eerder aan de Consument zijn verstrekt;
  - f. indien van toepassing: de minimale duur van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de Consument;

- g. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien het een abonnement betreft.
3. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering. Van een duurtransactie is sprake wanneer de overeenkomst betrekking heeft op een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.

#### **Artikel 4 - Prijzen**

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

#### **Artikel 5 - Offertes**

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

#### **Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst**

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

#### **Artikel 7 – Herroepingsrecht**

1. Bij de aankoop van goederen heeft de Consument de mogelijkheid de Overeenkomst buiten de verkoopruimte zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de Consument of een vooraf door de Consument aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Bij levering van diensten heeft de Consument de mogelijkheid de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de Overeenkomst op afstand.
3. De Ondernemer sluit het herroepingsrecht van de Consument uit, conform de daartoe geldende wettelijke bepalingen, voor goederen:
  - a. die door de Ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - f. geleverd op grond van een Overeenkomst op Afstand waarbij de Consument de Ondernemer specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten, met uitzondering van aanvullende dienstverlening waar de Consument niet uitdrukkelijk om heeft verzocht en de levering van andere goederen die noodzakelijk zijn om het onderhoud of herstellingen uit te voeren;
  - g. die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling is verbroken;
  - h. die na levering door hun aard onherroepelijk zijn vermengd met andere zaken.
4. De Ondernemer sluit het herroepingsrecht uit voor diensten die volledig zijn uitgevoerd binnen de bedenktijd, indien de levering met uitdrukkelijke instemming van de Consument is begonnen en de Consument uitdrukkelijk afstand heeft gedaan van zijn recht op ontbinding.

#### **Artikel 8 – Verplichtingen Consument en kosten in geval van herroeping**

1. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de Consument de door de Ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies opvolgen.
2. De Consument zendt de door hem ontvangen goederen onverwijld en in ieder geval binnen veertien dagen na het invoeren van het herroepingsrecht terug aan de Ondernemer.
3. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruikmaakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies
4. Indien de Consument gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht zoals bedoeld in het voorgaande artikel zal de Ondernemer onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring van de Consument alle van de Consument ontvangen betalingen terugbetalen, met inbegrip van de leveringskosten.
5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product, tenzij anders overeengekomen.
6. Tenzij de Ondernemer heeft aangeboden de op basis van de ontbonden Overeenkomst op Afstand geleverde goederen zelf af te halen, kan de Consument pas nakoming vorderen van de in lid 4 bedoelde verbintenis, nadat de Ondernemer de goederen heeft ontvangen of de Consument heeft aangetoond dat hij de goederen terug heeft gezonden.

#### **Artikel 9 - Annulering**

1. Voordat aflevering heeft plaatsgevonden, kan de consument de overeenkomst annuleren. Bij annulering is de consument gehouden een vergoeding van 30% van het aankoopbedrag aan de ondernemer te betalen.
2. De Ondernemer kan in het voordeel van de Consument afwijken van het voorgaande lid.
3. De voorgaande leden zijn niet van toepassing indien de Consument gebruikmaakt van een aan hem toekomend herroepingsrecht.

#### **Artikel 10 – Levering**

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

### **Artikel 11 - Vooruitbetaling**

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

### **Artikel 12 – Garantie bij vooruitbetaling**

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

### **Artikel 13 - Betaling**

1. Het aan de Ondernemer verschuldigde bedrag dient direct bij aflevering van een product respectievelijk na het verrichten van de diensten tegen afgifte van een betalingsbewijs aan hem te worden voldaan, tenzij partijen anders overeenkomen.
2. Ingeval een factuur wordt toegezonden geldt een betalingstermijn van maximaal veertien dagen. Indien de Consument in gebreke blijft met de volledige betaling, zal aan de Consument kosteloos een aanmaning worden verstuurd met het verzoek om alsnog binnen veertien dagen, te rekenen vanaf de dag nadat de consument de aanmaning heeft ontvangen, tot gehele betaling over te gaan.
3. Indien de Consument ook na het verloop van de tweede termijn (na aanmaning) niet geheel aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Ondernemer bevoegd zonder nadere aankondiging tot invordering van het verschuldigde bedrag plus wettelijke rente en incassokosten, zoals bedoeld in artikel 14 over te gaan.
4. Wanneer het aankoopbedrag geheel of gedeeltelijk door de ondernemer kan worden gedeclareerd bij een derde partij, zoals bijvoorbeeld de zorgverzekeraar van de consument, blijft de consument verantwoordelijk voor betaling van het volledige aankoopbedrag. Indien de derde partij het gedeclareerde bedrag niet of niet volledig betaalt, kan de ondernemer het niet door de derde partij betaalde bedrag dan ook alsnog in rekening brengen bij de consument.

### **Artikel 14- Wettelijke rente en buitengerechtigde kosten**

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

### **Artikel 15 - Aansprakelijkheid**

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

### **Artikel 16– Niet-nakoming van de overeenkomst**

Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

### **Artikel 17 - Eigendomsvoorbehoud en recht van terughouding**

1. De Ondernemer behoudt zich de eigendom van de geleverde producten voor totdat deze volledig zijn betaald inclusief de eventuele kosten voortkomende uit artikel 13 lid 3, onverminderd de aan de Consument op grond van de wet toekomende rechten.
2. De Ondernemer is bij herstel van het geleverde bevoegd tot toepassing van het hem wettelijk toekomende recht tot terughouding (retentie). De ondernemer zal in dat geval het geleverde onder zich houden totdat de consument alle openstaande facturen die betrekking hebben op het geleverde alsnog volledig heeft betaald. Geen retentierecht komt de Ondernemer toe indien hij eigenmachtig bepaalde diensten verricht c.q. werkzaamheden uitvoert, waarvoor de Consument hem geen opdracht heeft verstrekt.

### **Artikel 18 - Klachten**

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

### **Artikel 19 - Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen Consument en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze Ondernemer te leveren of geleverde diensten en



zaken, kunnen zowel door de Consument als door de Ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Optiek, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst aan de Ondernemer heeft voorgelegd.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer dit wil doen, moet hij de Consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Onverminderd het voorgaande heeft de Consument te allen tijde het recht een geschil bij de daartoe op grond van de wet bevoegde Nederlandse rechter aanhangig te maken.

### **Artikel 20 - Nakomingsgarantie**

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

### **Artikel 21 - Wijzigingen**

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