

Algemene Voorwaarden webwinkel ExSilent B.V.

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 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** werkdag (maandag t/m vrijdag);
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
9. **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 zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

ExSilent B.V.

Overschiestraat 63

1062 XD Amsterdam

+31 20 675 1753 (op werkdagen tussen 9:00-17:30 bereikbaar)

E-mailadres: sales@exsilent.com

KvK-nummer: 34227934

Btw-identificatienummer: NL814536530B01

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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en 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 algemene 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 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 en/of diensten. 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. Dit betreft in het bijzonder:
 - a. de prijs inclusief belastingen;
 - b. de eventuele kosten van aflevering;
 - c. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d. het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - e. de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - f. de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;

- g. de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- h. of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- i. de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- j. de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- k. de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- l. de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

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 web omgeving. 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 bij het product of dienst 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 in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van een hoorhulp heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 30 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag van ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Bij de aankoop van de overige producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 7 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.
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 gebruik maakt, 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.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor de rekening van de consument.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van de terugzending of herroeping, terugbetalen.

Artikel 8 - 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 9 - Conformiteit en 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, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

Artikel 10- Beperkte fabrieksgarantie voor hoorhulpen.

Deze beperkte garantie is wereldwijd geldig. De ondernemer garandeert dat de op de website aangeboden hoorhulpen ("Hoorhulp") ten tijde van verkoop vrij van fouten in materiaal, ontwerp en afwerking is, en is daarbij onderhevig aan de volgende voorwaarden en bepalingen:

1. Deze beperkte garantie wordt aan de eindgebruiker van het Hoorhulp gegeven ("Consument"). Deze beperkte garantie is niet van invloed op (i) de rechten van de Consument met betrekking tot de koop van consumenten hoorhulpen op grond van het geldende nationale recht of (ii) de rechten van de Consument ten opzichte van de verkoper/licentiehouders van het Hoorhulp.
2. De garantieperiode loopt vierentwintig (24) maanden vanaf de aankoopdatum van de hoorhulp door de eerste Consument. In het geval van een daaropvolgende wederverkoop of andere wijziging van eigenaar zal de garantieperiode doorlopen voor het resterende deel van de vierentwintig (24) maanden en zal gedurende deze periode in ieder opzicht ongewijzigd blijven.
3. Gedurende deze garantieperiode zal de ondernemer of een erkende aanbieder de defecte Hoorhulp repareren of vervangen (geheel naar eigen inzicht van de ondernemer). De ondernemer zal de gerepareerde hoorhulp of een andere hoorhulp in goede orde aan de Consument leveren. Alle vervangen componenten of andere vervangen onderdelen worden eigendom van de ondernemer.
4. Een vervangen hoorhulp krijgt een verlengde of vernieuwde garantieperiode. Indien het hoorhulp gerepareerd is blijft de oude garantie van kracht.
5. Deze beperkte garantie is niet van toepassing op slijtage ontstaan door normaal dagelijks gebruik. Deze beperkte garantie is evenmin van toepassing indien:
 - a. Het defect veroorzaakt is door het feit dat de hoorhulp blootgesteld is geweest aan: oneigenlijk gebruik van de instructies, ruwe omgang, blootstelling aan damp, vocht of extreme temperaturen of omgevingscondities of snelle wisselingen van dergelijke condities, corrosie, oxidatie, niet toegestane wijzigingen of verbindingen, niet toegestaan openen of repareren, reparaties uitgevoerd met niet toegestane vervangende onderdelen, onjuist gebruik, onjuiste installatie, ongelukken, overmacht, morsen van voedsel of vloeistof, de invloed van chemische hoorhulpen of andere feiten waar De ondernemer redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen (inclusief maar niet beperkt tot defecten in verbruikbare componenten, zoals batterijen die van nature een beperkte levensduur hebben), tenzij het defect rechtstreeks veroorzaakt is door een gebrek in het materiaal, ontwerp of afwerking;
 - b. De ondernemer of erkende aanbieder niet binnen dertig (30) dagen na het ontstaan van het defect en binnen de garantieperiode een melding hiervan hebben ontvangen van de Consument;
 - c. De hoorhulp niet binnen dertig (30) dagen na het ontstaan van het defect en binnen de garantieperiode geretourneerd is aan de ondernemer of een erkende aanbieder;
 - d. Het serienummer verwijderd, vernietigd, beschadigd, gewijzigd of onleesbaar is;
 - e. Het defect veroorzaakt is door het feit dat de hoorhulp gebruikt werd of verbonden was met een component van derden en niet van de ondernemer, of gebruikt werd voor andere doeleinden dan waar het voor bedoeld is;
 - f. Het defect veroorzaakt is door een opzettelijke kortsluiting met de batterij of dat de verbindende onderdelen van de batterijbehuizing gebroken of mee gemanipuleerd zijn, of dat de batterij in een ander toestel gebruikt is dan waar het voor bedoeld is.
6. Deze beperkte garantie is het enige en uitsluitende rechtsmiddel tegen de ondernemer en de ondernemer zijn enige en uitsluitende aansprakelijkheid voor de gebreken in de hoorhulp. Deze beperkte garantie vervangt alle andere de ondernemer-garanties en -aansprakelijkheden, mondeling of schriftelijk, (met niet-bindend karakter) bij wet of contractueel bepaald, uit onrechtmatige daad of anderszins (inclusief, maar niet beperkt tot en waar toegestaan door van toepassing zijnde regelgeving, eventuele impliciete voorwaarden, garanties of andere bepalingen met betrekking tot voldoende kwaliteit of geschiktheid voor een bepaald doel). Voor zover wettelijk is toegestaan, aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor verlies van of schade aan of aantasting van gegevens, winstderving, verlies van gebruik van Hoorhulpen of verlies van functionaliteit, verlies van contracten, verlies van inkomsten of verlies van verwachte besparingen, gestegen kosten of uitgaven of voor welke indirecte schade, gevolgschade of bijzondere schade dan ook.

7. Voor amendement of wijziging aan deze beperkte garantie is voorafgaande schriftelijke toestemming van de ondernemer nodig.

Artikel 11 - 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 het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 5 werkdagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 14 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. 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 12- Verzendkosten

1. Het aanbod op de website zal de totaalprijs vermelden, inclusief belastingen en de verzendkosten.
2. Als u meerdere producten tegelijkertijd bestelt, betaalt u alleen de verzendkosten van het product waarvoor deze kosten het hoogste zijn.
3. De kosten en de voorwaarden voor verzending, verpakking en aflevering zijn onderhevig aan wijzigingen. Wijzigingen worden van kracht binnen de aangekondigde termijn. Wanneer ExSilent de prijzen voor verzending, verpakking en aflevering na totstandkoming van de overeenkomst verhoogt, heeft u de bevoegdheid de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat, tenzij de prijsverhoging het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen.

Artikel 13 – Betaling

1. De ondernemer accepteert de volgende betalingsmiddelen voor bestellingen: vooruitbetaling via ideal en creditcard: Visa, MasterCard, American Express.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 - 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, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
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. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 15 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 16 - 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.

Disclaimer

Copyright © 2013 ExSilent. Alle rechten voorbehouden.

Onrechtmatige reproductie, overdracht, distributie of opslag van dit document of een gedeelte ervan in enige vorm zonder voorafgaande geschreven toestemming van ExSilent is verboden. ExSilent behoudt zich het recht voor zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen en verbeteringen aan te brengen in de producten die in dit document worden beschreven.

ExSilent kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor directe of indirecte schade van welke aard ook, onder meer verloren data en zaken, gederfde omzet, winst of ander economisch nadeel.

Hoewel ExSilent tracht juiste, volledige en actuele informatie aan te bieden, verstrekt ExSilent expliciet noch impliciet enige garantie dat de inhoud van dit document juist, volledig of actueel is. Dit is inclusief, maar niet beperkt tot garanties of andere bepalingen met betrekking tot voldoende kwaliteit of geschiktheid voor een bepaald doel.

ExSilent behoudt zich te allen tijde het recht voor zonder voorafgaande kennisgeving dit document te wijzigen of te herroepen.