Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse ThuiswinkelOrganisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met deConsumentenbond 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 - Hetaanbod

Artikel 5 - Deovereenkomst

Artikel 6 -Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingenvan 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 enverlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene VoorwaardenThuiswinkel

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij deconsument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met eenovereenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door deondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraaktussen die derde en de ondernemer;

2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruikkan maken van zijn herroepingsrecht;

3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handeltvoor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- ofberoepsactiviteit;

4. Dag: kalenderdag;

5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vormgeproduceerd en geleverd worden;

6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot deregelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende eenbepaalde periode;

7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronderook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt ominformatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier dietoekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd ophet doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie vande opgeslagen informatie mogelijk maakt;

8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument ombinnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid isvan Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of dienstenop afstand aan consumenten aanbiedt;

10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussende ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerdsysteem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten,waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruikgemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I vandeze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage Ihoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijnbestelling geen herroepingsrecht heeft;

12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kanworden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument enondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naamondernemer: Ela Rotterdam B.V.

Handelend onder de naam/namen:

Ela Rotterdam B.V.

Vestigingsadres:

Rotterdam

Telefoonnummer: +31108408167

Bereikbaarheid:

Van Maandag t/m Zaterdag vanaf 10:00 tot 18:00

Van Zondag t/m Zondag vanaf 12:00 tot 18:00

E-mailadres: info.nederland@yatasglobal.com

KvK-nummer: 56673647

Btw-nummer: NL862070594B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elkaanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstandtussen ondernemer en consument.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten,wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaargesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordatde overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemenevoorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van deconsument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordtgesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst opafstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langselektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanigewijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagenop een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zalvoordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar vande algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en datzij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijzekosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaardentevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is hettweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich ingeval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijkebepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeftof onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurigeomschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. Debeschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanboddoor de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt vanafbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangebodenproducten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen ofkennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor deconsument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan deaanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van hetbepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consumentvan het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische wegheeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg deontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van dezeaanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument deovereenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt,treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen terbeveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor eenveilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal deondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - opde hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen,alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoordaangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van ditonderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hijgerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan deuitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van hetproduct, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie,schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op eentoegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager,meesturen:

a. hetbezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachtenterecht kan;

b. devoorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrechtgebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijnvan het herroepingsrecht;

c. de informatieover garanties en bestaande service na aankoop;

d. de prijs metinbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voorzover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling,aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

e. de vereistenvoor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft vanmeer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

f. indien deconsument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 6 – Herroepingsrecht
Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekkingtot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag deconsument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave vanzijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dagnadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die nietde vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

a. als deconsument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dagwaarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste productheeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aanhet bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestellingvan meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

b. als de leveringvan een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dagwaarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending ofhet laatste onderdeel heeft ontvangen;

c. bijovereenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaaldeperiode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, heteerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiëledrager is geleverd:
3. De consument kan een dienstenovereenkomst en eenovereenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drageris geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag deconsument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave vanzijn reden(en) verplichten.

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

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitaleinhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren overherroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijkverplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voorherroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na heteinde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikelvastgestelde bedenktijd.

6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lidbedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden nade ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeftontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens debedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldigomgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakkenof gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking vanhet product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument hetproduct slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zoumogen doen.

2. De consument is alleen aansprakelijk voorwaardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaanmet het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

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

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door deconsument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijnherroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktermijn door middel van hetmodelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan deondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dagvolgend 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 nietals de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consumentheeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het productterugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met allegeleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat enverpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijkeinstructies.

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

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

6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk tehebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, waterof elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperktvolume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consumentde ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van deverbintenis 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 vandiensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voorverkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering vanstadsverwarming, indien:

a. de ondernemerde consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, dekostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping nietheeft verstrekt, of;

b. de consumentniet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of leveringvan gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeftverzocht.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige ofgedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitaleinhoud, indien:

a. hijvoorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met hetbeginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

b. hij nietheeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijntoestemming; of

c. de ondernemerheeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

9. Als de consument gebruik maakt van zijnherroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswegeontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bijherroeping

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

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van deconsument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekeninggebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagenvolgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij deondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten metterugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoontdat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfdebetaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt meteen andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

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

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aanschommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft endie zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen

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

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

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

b. de consumentheeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer deovereenkomst volledig heeft uitgevoerd;

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

5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling vanaccommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode vanuitvoering 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 isvoorzien;

7. Volgens specificaties van de consument vervaardigdeproducten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis vaneen individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor eenspecifieke persoon bestemd zijn;

8. Producten die snel bederven of een beperktehoudbaarheid hebben;

9. Verzegelde producten die om redenen vangezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezondenen waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

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

11. Alcoholische dranken waarvan de prijs isovereengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de leveringslechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waardeafhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloedheeft;

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

13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzonderingvan abonnementen hierop;

14. De levering van digitale inhoud anders dan op eenmateriële drager, maar alleen als:

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

b. de consumentheeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduurworden 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 ondernemerproducten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op definanciële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabeleprijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dateventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkomingvan de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn vanwettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkomingvan de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongenheeft en:

a. deze hetgevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de consumentde bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waaropde prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemdeprijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/ofdiensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties,aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datumvan de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/ofoverheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevensvoor 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 wettelijkerechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenoverde ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakomingvan zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenisvan de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aande consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoedeze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming vanzijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheidin acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingenvan producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat deconsument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 vandeze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerdebestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzijeen andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertragingondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kanworden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hijde bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval hetrecht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventueleschadevergoeding.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemerhet bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing vanproducten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan deconsument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaaktevertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging enverlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaaldetijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten(elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen metinachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijnvan ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaaldetijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten(elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het eindevan de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomenopzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemdeovereenkomsten:

a. te allentijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip ofin een bepaalde periode;

b. tenminsteopzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

c. altijdopzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeftbedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd isaangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteitdaaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd ofvernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomstdie voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleverenvan dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengdvoor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument dezeverlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met eenopzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaanen die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleenstilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allentijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Deopzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tothet geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- enweekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeldter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften(proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet eneindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaarheeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met eenopzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid enbillijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duurverzetten.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomstof aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragente worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktermijn, of bijhet ontbreken van een bedenktermijn binnen 14 dagen na het sluiten van deovereenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst,vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van deovereenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag deconsument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetalingvan meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geenenkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffendebestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeftplaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden inverstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

4. Indien de consument niet tijdig aan zijnbetalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer isgewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, nahet uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nogverschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemergerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekeningte brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragentot € 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 consumentafwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig dezeklachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moetenbinnen 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 binneneen termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Alseen klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door deondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht vanontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kanverwachten.

4. Een klacht over een product, dienst of de service vande ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op deconsumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. Deklacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.orggestuurd.

5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na dezetermijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consumentwaarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlandsrecht van toepassing.

2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer overde totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door dezeondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, metinachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemerworden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509LP te Den Haag (www.sgc.nl).

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechtsin behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwametijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet hetgeschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bijde ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie tebepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan deGeschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeurmeldt de consument dit eerst aan de ondernemer.

6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aande Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe doorde ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te

sprekenof hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoebevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnende termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor teleggen aan de bevoegde rechter.

7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder devoorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van deGeschillencommissie(www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Debeslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelenof de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling isverleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijnbedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door decommissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.

9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel eenandere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC)of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangeslotengeschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk demethode van verkoop of dienstverlening op afstand de GeschillencommissieThuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andereerkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van debindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden,tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzendingervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft,indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven enhet vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaaleen bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag doorThuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,-per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeftThuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid hetbindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat deconsument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hijzijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien devordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consumentaangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomtover te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam enkosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan deconsument.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaardenafwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienenschriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door deconsument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzamegegevensdrager.

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene VoorwaardenThuiswinkel

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden nietwijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.

2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts vankracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dienverstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van eenaanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

a. Aan: [naam ondernemer]

[geografischadres ondernemer]

[faxnummerondernemer, indien beschikbaar]

[e-mailadresof elektronisch adres van ondernemer]

b. Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onzeovereenkomst betreffende

de verkoop vande volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud:[aanduiding digitale inhoud]*

de verrichtingvan de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroept/herroepen*

c. Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bijdiensten of ontvangst bij producten]

d. [Naam consumenten(en)]

e. [Adres consument(en)]

f. [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer ditformulier op papier wordt ingediend)

g. [Datum]

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