

Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

Deze Algemene Voorwaarden van de Stichting Webshop Keurmerk zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en NTO in het kader van de Coördinerende Zelfreguleringsovereenkomst (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden voor de Stichting Webshop Keurmerk in werking per 1 juli 2012.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financiële Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten. 2

ARTIKEL 1 - Doelwit 2

ARTIKEL 2 - Identiteit van de ondernemer 3

ARTIKEL 3 - Toepasselijkheid 3

ARTIKEL 4 - Hoofdstuk 3

ARTIKEL 5 - De overeenkomst 4

ARTIKEL 6 - Herroepingsrecht 5

ARTIKEL 7 - Kosten in geval van herroeping 5

ARTIKEL 8 - Uitsluiting herroepingsrecht 5

ARTIKEL 9 - De prijs 6

ARTIKEL 10 - Conformiteit en Garantie 6

ARTIKEL 11 - Levering en uitvoering 6

ARTIKEL 12 - Duurtermen, duur, opzegging en verlenging 7

ARTIKEL 13 - Betaling 8

ARTIKEL 14 - Klachtenregeling 8

ARTIKEL 15 - Geschillen 8

ARTIKEL 16 - Breukgarantie 9

ARTIKEL 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen 9

ARTIKEL 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden

Stichting Webshop Keurmerk 9

ARTIKEL 1 - DEFINITIE

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Besluit

de termijn waartoe de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.

Consument:

de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

Dag

€

Verandering

Duurtermijn

een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de levering en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

Duurzaam gegevensregister

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 ongefilterde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Herroepingsrecht

de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

Ondernemer:

de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Dichting Wijkgebied Kruismerk en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

Omwerekenaar op afstand

een overeenkomst waarbij in het kader van een

door de ondernemer geïmplementeerd 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;

Taakboek voor communicatie op afstand

in zóveel de kan worden gebruikt voor het dullen van een overeenkomst, zónder dat consument en ondernemer gerechtigd in dezelfde ruimte zijn aanwezig.

ARTIKEL 2 - IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER

Naam ondernemer: (zakelijke naam, eventueel aangevuld met handelsnaam)

Vestigingsadres:

Bezoekadres, indien dit afwijkt van het vestigingsadres:

Tel./faxnummer en (e-mailadres) waarop de ondernemer telefonisch te bereiken is:

E-mailadres:

KVK-nummer:

Btw-identificatienummer:

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergoedingsstelsel of de gegevens over de bevoegde autoriteit:

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of organisatie waarbij hij is aangesloten;

- de benaming, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegankelijk

- een verwijzing naar de benamingen die in Nederland van toepassing zijn en verwijzingen naar en hoe deze benamingen toegankelijk zijn.

ARTIKEL 3 - TOEFASSELAUWED

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

2. Vooraf 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 terbeschikbare worden gesteld.

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 die zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze terbeschikbare zullen worden gesteld.

4. Voor het geval dat naar deze algemene voorwaarden tevens specifieke producten of dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beropen 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. 4

3. Elk aanbod bevat zekere informatie, die 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:

- de prijs inclusief belastingen;

- de eventuele kosten van aflevering

- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen

- daarvoor nodig zijn;

- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht

- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;

- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waartoe de

- ondernemer de prijs garandeert;

- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het

gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden betaald op een

andere grondslag dan het reguliere tarief voor het gebruikte communicatiemedium

- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt geacht te zijn, en zo ja op welke

- wijze deze voor de consument te raadplegen is;

- de manier waarop de consument, voor het stellen van de overeenkomst, de duur kan in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;

- de eventuele andere belen waaraan, naast het Nederlandse, de overeenkomst kan worden gebonden;

- de gedragingen waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragingen langs elektronische weg kan raadplegen; en

- de maximale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtariefactie.

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 voldaan aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aangenomen, beveeligt 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 beveeligt, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, heeft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige verbinding. 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 opgeleverd op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

a. het beschikbare van de levering 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 afsluiting van de overeenkomst;

e. de vertalen voor omzetting van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

f. in geval van een duurtariefactie in de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

ARTIKEL 6 - HERROEPINGSRECHT

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktermijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een voofst door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bedenktermijn 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 gelijke behoeven en - indien redelijkerwijs mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Bij levering van diensten:

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

4. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

ARTIKEL 7 - KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, kunnen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bestelbewijs heeft, zal de ondernemer dit bestel en spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugzenden.

ARTIKEL 4 - UITSLUITING HERROEPINGSRECHT

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans vóór het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

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 ernst kunnen bederven of verduurzelen; of

e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

f. voor whose kranten en tijdschriften;

g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verpakking heeft verbroken.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsovername te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

b. waarvan de levering met gebruikelijke toezegging van de consument is begonnen voordat de bederfelijkheid is vastgesteld;

c. betreffende weddenschappen en loterijen.

ARTIKEL 5 - DE PRIJS

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen die gevolg zijn 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 het niet eventueel vermelde prijzen richtlijnen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijswijzigingen binnen 3 maanden na de tenuwtreding van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijswijzigingen vóór 3 maanden na de tenuwtreding van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedingen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de consument de mogelijkheid heeft de overeenkomst op te zeggen met terug van de dag waarop de prijswijziging ingaat.

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

ARTIKEL 10 - CONFORMITEIT EN GARANTIE

1. De ondernemer aanvaardt voor in dat de producten en/of diensten voldaan aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van degelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen aanvaardt de ondernemer tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verleende 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 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 bezorging van services tot levering van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hiervoor in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met behorende spoed doch uiterlijk 7

dagen 30 dagen afleveren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging onderhevig, 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. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 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 handelsgericht niet worden uitgevoerd. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten beruht bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een voornamelijk aangewezen en aan de ondernemer betaald gemiddelde vervoerstitel, tenzij anderszins anders is overeengekomen.

ARTIKEL 12 - DUURTRANSACTIES DUUR, OPZEGGING EN VERLENGING

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het gangbaar afleveren van producten (elektrisch daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van de overeenkomsten 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 gangbaar afleveren van producten (elektrisch daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van de overeenkomsten opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

- termijne opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

- wijf 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 gangbaar

afleveren van producten (elektrisch daaronder begrepen) of diensten, mag allen voortdurend 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 gangbaar afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften voortdurend 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 gangbaar afleveren van producten of diensten, mag allen voortdurend worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het gangbaar, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met betrekking tot het geregelde tariefverzekering afsluiten van dag, twee- en weekbiljetten en tijdschriften (groep of kernovereenkomst) 8

wordt met inbegrip van overgang en eindig automatisch na afloop van de proef- of kernovereenkomst

Duur

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

ARTIKEL 13- BETALING

1. Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het regelen van de bederfstermijn als bedoeld in artikel 6 tot 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedragen. Wanneer vooruitbetaling is bedragen, kan de consument geen enkel recht doen gelden wegens de uitvoering van de dienst/effectieve betaling of diensten), zolang de bedragen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om opzuiden in verband met de vermeldde betalingswijze overeenkomst aan de ondernemer te melden.

4. In geval van voorbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de consument herhaalbaar gemiddelde 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 bepaalde 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 voortdurend langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met 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 van de website van de Stichting Webshop Keurmerk

www.keurmerk.nl

De klacht wordt dan zover naar de betreffende ondernemer als naar de Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.

5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat valtbaar 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.

2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de voortdurende of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het Hierna bepaalde, 9

wordt door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Webshop, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag |

www.agp.nl

3.

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. Uitsluitend de vorderende partij kan een geschil aan de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil niet voert tegen de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, 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 niet te behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Wanneer 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.

6. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling afbreken, indien aan de ondernemer substantie van betaling is verleend, deze in staat van falissement is geroepd of zijn boekhoudstukken niet bijhoudt, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gegeven.

8. Indien naar de Geschillencommissie Wabshop een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumenten (GGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende voortzetting of beëindiging van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Wabshop te bevoegde bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij GGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

ARTIKEL 16. BRANCHEGARANTIE

1. De Stichting Wabshop Keurmerk steunt garant voor de terugbetaling van de betaalde abonnements van de Geschillencommissie Wabshop door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter bestelling aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling berouwt, indien het bindend advies na bestelling door de rechter is niet in gebreke en het uitnodigend aanbod is gegeven. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door de Stichting Wabshop Keurmerk aan de consument uitbetaald bij bestelling groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meermalen heeft de Stichting Wabshop Keurmerk een terugbetalingsgarantstelling op afstand te zorgen dat het lid het bindend advies niet kan.

2. Voor bestelling van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk verzoek doet bij de Stichting Wabshop Keurmerk en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan de Stichting Wabshop Keurmerk. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,- wordt de consument aangehouden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan de Stichting Wabshop Keurmerk, waarna deze terugbetaald op eigen naam en binnen de betaling daarvan in rechte zal vorderen ter voldoening aan de consument.

ARTIKEL 17. AANVULLENDE OF AFWIJKENDE BEPALINGEN

10

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nade 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 opgeleverd op een duurzame gegevensdrager.

ARTIKEL 18. WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN WESHOP KEURMERK

1. De Stichting Wabshop Keurmerk 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 gelijkmate wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen getuimende de leeftijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Adres Stichting Wabshop Keurmerk:

Willemsparkweg 155, 1071 HA Amsterdam

Laatste aanpassing 1 juli 2012

1

Algemene Voorwaarden Stichting Wabshop Keurmerk

Deze Algemene Voorwaarden van de Stichting Wabshop Keurmerk zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en NTO in het kader van de Coördineringsop Zelfreguleringsovereenkomst (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden voor de Stichting Wabshop Keurmerk in werking per 1 juli 2012.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden getuimd door alle leden van de Stichting Wabshop Keurmerk met uitzondering van Franse leden als bedoeld in de Wet Francaise Toelicht en voor zover deze dienen onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten. 2

ARTIKEL 1 - Doelwet 2

ARTIKEL 2 - Identiteit van de ondernemer 3

ARTIKEL 3 - Toepassingsgebied 3

ARTIKEL 4 - Hoofdstuk 1

ARTIKEL 5 - De overeenkomst 4

ARTIKEL 6 - Herroepingsrecht 5

ARTIKEL 7 - Kosten in geval van herroeping 5

ARTIKEL 8 - Uitsluiting herroepingsrecht 5

ARTIKEL 9 - De prijs 6

ARTIKEL 10 - Conformiteit en Garantie 6

ARTIKEL 11 - Levering en uitvoering 6

ARTIKEL 12 - Duurvervalletijd duur, opzegging en verlenging 7

ARTIKEL 13 - Betaling 8

ARTIKEL 14 - Klachtenregeling 8

ARTIKEL 15 - Geschillen 8

ARTIKEL 16 - Bevoegdheid 9

ARTIKEL 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen 9

ARTIKEL 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden

Stichting Wiltshire Ruimte 9

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bezoeker

De termijn waartussen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.

Consument

de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer,

De

?

betreft

Duurtermijn

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,

Duurzame gegevens

ik heb niet 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 ongefilterde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Herroepingsrecht

de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te breken van de overeenkomst op afstand.

Ondernemer

de houdbaarheids- of houdbaarheidsdatum die is te zien op de Dichting Wiltroping, het merk en producties- en/of dienstjaar op afbeelding van consumenten handboek.

Overeenkomst op afbeelding

een overeenkomst waarbij in het kader van een

door de ondernemer geïmplementeerd 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

Taakboek voor communicatie op afstand

middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zolang het consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn aanwezig.

ARTIKEL 1 - IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER

Naam ondernemer: (zakelijke naam, eventueel aangevuld met handelsnaam)

Vertragsadres:

Besluitadres, indien dit afwijkt van het vertragsadres:

Telnummer en (mobiele) website van de ondernemer telefonisch te bereiken is:

E-mailadres:

KVK-nummer:

Btw-identificatienummer:

Indien de activiteit van de ondernemer te onderscheiden is van een relevant vergoedingsgebied, de gegevens over de toezichthoudende autoriteit:

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of organisatie waartoe hij is aangesloten;

- de beroepscode, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegelaten;

- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen voor en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

ARTIKEL 1 - TOEPASSINGSLAND

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke bestelling die overgenomen is op afstand tussen ondernemer en consument.

2. Vooraf de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden verzonden met de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk elektronisch 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 lange 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 niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden verzonden naar van de algemene voorwaarden lange elektronische weg kan worden verzonden en dat zij op verzoek van de consument lange elektronische weg of op andere wijze elektronisch zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het noodzakelijk dat van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beropen 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 gebaseerd op een goede beschrijving 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. 4

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:

- de prijs inclusief belastingen;

- de eventuele kosten van aflevering;

- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen;

- daervoor nodig zijn;

- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;

- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waartoe de

- ondernemer de prijs garandeert;

- de hoogte van het bedrag 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 tarief voor het gebruikte communicatiemiddel;

- of de overeenkomst na de bestelafsluiting wordt geactiveerd, en zo ja op welke

- wijze deze voor de consument te handhaven is;

- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verzamelde gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;

- de eventuele andere belastingen, naast het btw-bedrag, die overeenkomst kan worden geboden;

- de gedagvaardde waarden die ondernemer zich heeft onderschreven en de wijze waarop de consument deze gedagvaardde lange elektronische weg kan raadplegen en

- de periode waarvoor de overeenkomst op afstand in geval van een duurzame

ARTIKEL 5 - DE OVERENKOMST

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 elektronisch weg heeft aangevraagd, 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 verbinding. 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 andere wijze, dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgehaald op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

a. het bezwaarschied 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 uitgedaen zijn van het herroepingsrecht; 5

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 afsluiting van de overeenkomst;

e. de vertalen voor oprichting van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

f. in geval van een duuraanpak in de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

ARTIKEL 6 - HERROEPINGSRECHT

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bederftijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een voof door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bederftijd 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 oorspronkelijke behoeften en - indien redelijkerwijs mogelijk - in de oorspronkelijke verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Bij levering van diensten:

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

4. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod erof uiterlijk bij de levering ter zake 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 zijn rekening.

2. Indien de consument een bestelling heeft geplaatst, zal de ondernemer die bestelling zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

ARTIKEL 8 - UITSLUITING HERROEPINGSRECHT

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, alvorens tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

a. die door de ondernemer niet 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 niet kunnen bedekken of vervullen; e

e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

f. voor welke tekenen en tijdschriften;

g. voor audio- en video-opnamen en computerbestanden waarvan de consument de verspreiding heeft verboden.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

a. betreffende logies, vervoer, recreatiebesteding of vakantiebestemming te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

b. waarvan de levering met uitsluitende toewijding van de consument is begonnen voordat de bederfelijkheid is ontstaan;

c. betreffende weddenschappen en loterijen.

ARTIKEL 9 - 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. Prijswijzigingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijswijzigingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedingen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de consument de bereikbaarheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijswijziging ingaat.

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

ARTIKEL 10 - 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 staat van draagbaarheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeenkomstig staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, fabricant of importeur vermelde garantie duurt zolang of aan de wettelijke rechten en verdelingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

ARTIKEL 11 - LEVERING EN UITVOERING

1. De ondernemer zal de grootste mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de bezorging van aanvragen tot verlenging van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hiervoor in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met behoeve spoed doch uiterlijk 7

binnen 30 dagen (uiterlijk twee) een langere leveringstermijn in afleveren. Indien de bezorging vertraging onderlijdt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden afgeleverd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen na de bestelling bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

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 30 dagen na ontbinding terugbetalen.

5. Indien levering van een besteld product omgankelijk 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 uitgeoefend. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten beruht bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een voorsaf aangewezen en aan de ondernemer bekend gestelde vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 12 - DUURTRANSACTIES DOOR, OPZEGGING EN VERLENGING

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektronisch daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daarmee overeengekomen opzeggingstermijn 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 (elektronisch daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daarmee overeengekomen opzeggingstermijn en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaalde tijdstip of in een bepaalde periode.

- eenmalig opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

- afsluiten 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 (elektronisch daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilvallend worden verlengd of verlengd 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 stilvallend 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 stilvallend voor bepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van 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 bepaalde duur tot het geregeld te herhaaldelijk afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (zooft of herhaaldelijk opgenomen) is

wordt niet stilvallend 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 een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeenkomst duur verzetten.

ARTIKEL 13 - BETALING

1. Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bederftetermijn als bedoeld in artikel 6:161. In geval van een overeenkomst tot het verhuren van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedragen. Wanneer vooruitbetaling is bedragen, kan de consument geen enkel recht doen gelden omtrent de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedragen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekke of vermaakte betalingsgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

4. In geval van voorbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de consument herleesbaar gereviseerde 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 behoorlijke 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 voortzetbaar belang verwekt wordt ingezigt, 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 van de website van de Stichting Webshop Keurmerk.

www.keurmerk.nl

De klacht wordt door de betreffende ondernemer als naar de Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.

5. 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.

2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, 9

worden door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Webshop, Postbus 90600, 2020 LP te Den Haag (

www.gccw.nl

).

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen behoorlijke tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

4. Uitsluitend drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorgeleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dit wil doen, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij/zijde ook verzet doet 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.

6. De Geschillencommissie doet afpraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling ophouden, indien aan de ondernemer substantie van betaling is verstrekt, deze in staat van falissement is geraakt of zijn handelszaken geheel heeft bedorven, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gegeven.

8. Indien naar de Geschillencommissie Webshop een andere eiserende of bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (GGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangeklagen geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende voortzetting van de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Webshop bij uitdrukking bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere eiserende bij GGC of Kifid aangeklagen geschillencommissie.

ARTIKEL 16 - BRANCHEGARANTIE

1. De Stichting Webshop Keurmerk staat garant voor de naleving van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Webshop door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter besteding aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herhaalt, indien het bindend advies na besteding door de rechter in stand is gebleven en het uitdrukkelijk blijkt in kracht van gewijsde te zijn gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door de Stichting Webshop Keurmerk aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meermalen heeft de Stichting Webshop Keurmerk een terugbetalingsplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies ontvangt.

2. Voor bepaling van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk bezwaarschrift doet bij de Stichting Webshop Keurmerk en dat hij zijn verklaring op de ondernemer overzendt aan de Stichting Webshop Keurmerk. Indien de verklaring op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangekondigd zijn verklaring voor cover die kosten het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan de Stichting Webshop Keurmerk, waarna deze aangekondigd op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

ARTIKEL 17 - AANVULLENDE OF AFWIJKENDE BEPALINGEN

10

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 andere wijze dan deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgehangen op een duurzame gegevensdrager.

ARTIKEL 18 - WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN WESHOP KEURMERK

1. De Stichting Webshop Keurmerk zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.

2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op duurzame geldende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen getuende de koopkracht van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Adres Stichting Webshop Keurmerk:

Willemsparkweg 153 1071 HA Amsterdam

Laatste aanpassing 1 juli 2012