Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.org

**Inhoudsopgave:**

Artikel   1 -
Definities

Artikel   2 -
Identiteit van de ondernemer

Artikel   3 -
Toepasselijkheid

Artikel   4 - Het
aanbod

Artikel   5 - De
overeenkomst

Artikel   6 -
Herroepingsrecht

Artikel   7 - Verplichtingen
van de consument tijdens de bedenktijd

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

Artikel   9 -
Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en
verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden
Thuiswinkel.org

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

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

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

3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt
voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of
beroepsactiviteit;

4. Dag: kalenderdag;

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

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

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

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

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

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

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

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

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam
ondernemer: Zippé International B.V.

Handelend onder de naam/namen:

Zippé

Vestigingsadres:

Kingsfordweg 151, 1043 GR Amsterdam

Telefoonnummer: +31850132468

Bereikbaarheid:

Van Maandag t/m Vrijdag vanaf 09:00 tot 17:00

E-mailadres: info@zippe.nl

KvK-nummer: 82920575

Btw-nummer: 862655158B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

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

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

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt
gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op
afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs
elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige
wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen
op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal
voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van
de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat
zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze
kosteloos zullen worden toegezonden.

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

Artikel 4 - Het aanbod

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

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige
omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De
beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod
door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van
afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden
producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of
kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

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

Artikel 5 - De overeenkomst

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

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg
heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de
ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze
aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de
overeenkomst ontbinden.

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

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

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

   a. het
bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten
terecht kan;

   b. de
voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht
gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn
van het herroepingsrecht;

   c. de informatie
over garanties en bestaande service na aankoop;

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

   e. de vereisten
voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van
meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

   f. indien de
consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 6 – Herroepingsrecht
Bij producten:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de
bedenktijd

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

   b. de consument
niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering
van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft
verzocht.

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

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

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

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

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij
herroeping

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

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

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

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

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering
van abonnementen hierop;

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

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

   b. de consument
heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur
worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd,
behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer
producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de
financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele
prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat
eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

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

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

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

   b. de consument
de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop
de prijsverhoging ingaat.

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

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

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

2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier,
fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke
rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover
de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming
van zijn deel van de overeenkomst.

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

Artikel 13 - Levering en uitvoering

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

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

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van
deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde
bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij
een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging
ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan
worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij
de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het
recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele
schadevergoeding.

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

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

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en
verlenging

Opzegging:

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

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

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

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

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

   c. altijd
opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft
bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is
aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit
daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of
vernieuwd voor een bepaalde duur.

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

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan
en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen
stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen
tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De
opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot
het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en
weekbladen en tijdschriften.

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

Duur:

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

Artikel 15 - Betaling

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

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

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

4. Indien de consument niet tijdig aan
zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer
is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van
14 dagen heeft gegund, ingaande de dag na ontvangst van de aanmaning, om alsnog
aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling
binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke
rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte
buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten
bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de
daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van €
40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde
bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

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

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten
binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd,
volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen
een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als
een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de
ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van
ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan
verwachten.

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

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

Artikel 17 - Geschillen

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

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

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

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

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de
Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur
meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.

6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan
de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door
de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken
of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe
bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen
de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te
leggen aan de bevoegde rechter.

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

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

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

Artikel 18 - Branchegarantie

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

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

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden
Thuiswinkel.org

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

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

a. Aan: [ naam ondernemer]

    [ geografisch
adres ondernemer]

    [ faxnummer
ondernemer, indien beschikbaar]

    [ e-mailadres
of elektronisch adres van ondernemer]

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

    de verkoop van
de volgende producten: [aanduiding product]\*

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

    de verrichting
van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,

herroept/herroepen\*

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

d. [Naam consumenten(en)]

e. [Adres consument(en)]

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

g. [Datum]

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