Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

U kunt dit document afdrukken of opslaan met behulp van de standaardfuncties van uw internetprogramma of browser (bijvoorbeeld door "Bestand" en vervolgens "Opslaan als..." te selecteren). U kunt dit document ook in PDF-formaat downloaden en archiveren door hier te klikken. Om het PDF-bestand te openen, dient u te beschikken over het gratis programma Adobe Reader (www.adobe.nl) of vergelijkbare programma's die het PDF-formaat ondersteunen.
Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 2009. Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.
Inhoudsopgave: Artikel 1 - Definities Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer Artikel 3 - Toepasselijkheid Artikel 4 - Het aanbod Artikel 5 - De overeenkomst Artikel 6 - Herroepingsrecht Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht Artikel 9 - De prijs Artikel 10 - Conformiteit en garantie Artikel 11 - Levering en uitvoering Artikel 12 - Duurtransacties Artikel 13 - Betaling Artikel 14 - Klachtenregeling Artikel 15 - Geschillen Artikel 16 - Branchegarantie Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel.

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
1.Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
2.Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3.Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
4.Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5.Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6.Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7.Dag: kalenderdag;
8.Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
9.Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer :Europe-Reclame; Siloweg 612, 5222-BM 's-Hertogenbosch.
Telefoonnummer: +31(0)73 7 200 400 (vanaf maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur)
E-mailadres: info@santinokleding.nl KvK-nummer: 87417189
BTW-identificatienummer: NL864288669B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1.Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2.Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4.Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1.Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2.Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3.Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
â€¢ de prijs inclusief belastingen;
â€¢ de eventuele kosten van aflevering;
â€¢ de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
â€¢ het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingrecht;
â€¢ de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
â€¢ de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
â€¢ de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
â€¢ indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
â€¢ de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
â€¢ de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
â€¢ de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en

â€¢ de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De overeenkomst

1.De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. **2.**Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet 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 bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
a.het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
b.de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingrecht;
c.de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
d.de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
e.de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6.Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingrecht

Bij levering van producten: **1.**Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 100 dagen. Deze bedenktermijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2.Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht komen de kosten van terugzending voor rekening van de consument. De producten dienen ongebruikt en in de oorspronkelijke verpakking geretourneerd te worden.

2.Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag minus de eventuele verzendkosten, 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, althans tijdig voor 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 snel kunnen bederven of verouderen;
e.waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
f.voor losse kranten en tijdschriften;
g.voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3.Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
a.betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
b.waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
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.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 tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5.De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief BTW en excl. afleverkosten.

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 eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2.Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af

aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1.De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2.Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3.Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand 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 herroepingsrecht niet worden uitgesloten.
6.Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Duurtransacties

1.De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2.Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

Artikel 13 - Betaling

1.Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.
2.Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. 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.In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1.De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2.Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3.Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4.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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. www.thuiswinkel.org De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 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.Uiterlijk 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 voorleggen aan 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 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 uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wegen van bindend advies.
7.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.
8.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 uitsluiting bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere

erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 16 - Branchegarantie

1.De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zal, met bekwame spoed, de verplichtingen van de ondernemer tegenover de consument, ter zake van een aan hem door de Geschillencommissie Thuiswinkel opgelegd bindend advies, overnemen indien deze ondernemer zijn verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen. De overname door de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie van verplichtingen van de ondernemer wordt opgeschort indien en voor zover dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan overeenkomstig het reglement van de Geschillencommissie ter toetsing aan de rechter is voorgelegd en vervalt door het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard.
2.Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.

Artikel 17 - 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 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

1.De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 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. Adres Nederlandse Thuiswinkel Organisatie: Postbus 7001, 6710 CB EDE.