

# Algemene voorwaarden - v18

Spaanse jurk NEDERLAND

25-01-2012

## Algemene Voorwaarden

Wij streven naar een optimale klantrelatie. Daarom maken we ook graag duidelijke afspraken middels deze door ons opgestelde Algemene Voorwaarden.

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle bestellingen die u aangaat met ons. Door artikelen bij ons te bestellen, geeft u tevens aan akkoord te gaan met onze Algemene Voorwaarden.

- Artikel 1. Overeenkomst
- Artikel 2. Prijzen
- Artikel 3. Betaling
- Artikel 4. Verzending
- Artikel 5. Ruilen/retourneren
- Artikel 6. Annuleren
- Artikel 7. Garantie
- Artikel 8. Aansprakelijkheid
- Artikel 9. Privacy
- Artikel 10. Klachten
- Artikel 11. Acties
- Artikel 12. Copyright

### Artikel 1. OVEREENKOMST

Bij het winkelen op de website [www.spaansejurk.nl](http://www.spaansejurk.nl) kunt u artikelen uit onze webwinkel bestellen. Alle gegevens die wij nodig hebben om uw bestelling te verifiëren en verwerken, dient u volledig en naar waarheid in te vullen. Door het plaatsen van een bestelling geeft u te kennen akkoord te gaan met de leverings- en betalingsvoorwaarden.

Een overeenkomst komt tot stand als de bevestiging van de bestelling verstuurd is. Spaansejurk.nl behoudt zich het recht voor haar leverings- en/of betalingsvoorwaarden te wijzigen. U mag gedurende een periode van 14 werkdagen na ontvangst van uw bestelling zonder opgaaf van reden de bestelde artikelen retourneren (de zogenaamde afkoelingsperiode). Hiervoor gelden wel enige regels (zie het onderdeel "retourneren en ruilen"). Na afloop van deze periode is uw aankoop definitief. U bent dan eigenaar van de geleverde artikelen.

### Artikel 2. PRIJZEN

U betaalt de prijs die op het moment van bestellen op de website [www.spaansejurk.nl](http://www.spaansejurk.nl) is vermeld. Alle prijzen zijn vermeld exclusief verzendkosten. Alle aanbiedingen zijn geldig zolang de voorraad strekt.

### Artikel 3. BETALING

U dient uw bestelling vooruit te betalen, via iDEAL, PayPal, Crecitcard of vooraf overmaken. Ook is het mogelijk om onder Rembours (aan de postbode) te betalen. Spaansejurk.nl streeft ernaar om bestellingen binnen 24 uur na ontvangst van de betaling ter verzending aan te bieden. Hiertoe is Spaansejurk.nl echter niet verplicht. De uiterste leveringstermijn is 5 werkdagen na betaling van de bestelling.

Een bestelling wordt door ons niet verzonden indien deze niet compleet verzonden kan worden, tenzij hier overleg met de klant over heeft plaatsgevonden. Indien de bezorging door (tijdelijk) niet in voorraad zijn of om andere redenen vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan binnen 2 werkdagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht.

### Artikel 4. VERZENDING

De verzendkosten worden, afhankelijk van de door u gekozen artikelen en levering (basispakket of express pakket), getoond in de pagina "Winkelwagen". De door u gekozen artikelen worden verstuurd via GLS. De artikelen worden als pakketpost verzonden. Wij zijn niet verantwoordelijk voor bezorgfouten en/of eventuele vertragingen bij GLS. De verzending van uw bestelling wordt verzorgd door GLS en vindt plaats onder volledige verantwoordelijkheid van het verzendbedrijf. De pakketdienst is alleen aansprakelijk, wanneer u direct bij de verzender doorgeeft dat het pakketje beschadigd is, dit wil zeggen, wanneer u bij het ontvangen van het pakket het weigert aan te nemen, wegens een overduidelijke beschadiging. Wordt er zonder zonder op- of aanmerkingen voor het pakket getekend, staat rechtelijk vast dat de goederen ongedeerd zijn aangenomen. Let u er alstublieft op dat bij ontvangst de goederen ongedeerd zijn, voordat u tekent voor ontvangst! Uiteraard zullen wij bij klachten wel samen met u zoeken naar een passende oplossing gezien wij uw klanttevredenheid hoog in het vaandel hebben staan. Indien blijkt dat een door ons verstuurd zending bij aankomst niet compleet of verkeerd geleverd is, dient u binnen 3 werkdagen na ontvangst

van de bestelling dit aan ons kenbaar te maken. Na deze periode zullen reclamaties niet in behandeling worden genomen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor foutieve adressering. Indien u een fout maakt in uw adresgegevens en de bestelling daardoor niet op uw adres wordt afgeleverd, zijn de kosten voor het eventueel opnieuw opsturen van uw bestelling voor uw eigen rekening. Indien u bij het bestellen een ander afleveradres, bv dat van uw bureaus, vrienden of familie opgeeft, geeft u te kennen dat zij namens u voor ontvangst van het pakket mogen tekenen. U bent als klant op dat moment zelf verantwoordelijk voor het pakket. Indien u de geadresseerde verzuimt te informeren betreffende de levering en het pakket wordt geweigerd of het pakket na ontvangst zoek raakt, kan Spaansejurk Nederland hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Alle hieruit voortvloeiende kosten zijn dan ook voor uw eigen rekening. GLS biedt uw pakket 2 keer aan en geeft u de mogelijkheid een nieuwe afhaal afspraak te maken via [www.gls-nietthuis.nl](http://www.gls-nietthuis.nl) of u kunt het pakket ophalen bij een pakketshop bij u in de buurt. Indien u hieraan geen gehoor geeft en het pakket weer retour komt bij Spaansejurk Nederland, zijn de kosten voor het alsnog toesturen van uw pakket voor uw eigen rekening. Indien u een bestelling bij ons plaatst en een van de artikelen is niet op voorraad, dan wordt de gehele bestelling rond de door ons opgegeven leverdatum verzonden. Aangezien wij te maken hebben met leveringen uit Spanje, welke soms vertraagd kunnen zijn, kunnen aan de door ons opgegeven leverdata geen rechten worden ontleend, m.a.w. wij kunnen u helaas geen garantie geven dat uw bestelling precies op de door ons opgegeven data wordt verzonden.

## Artikel 5. RUILEN/RETOURNEREN

Wanneer u artikelen ruilt of retourneert dient u zelf de kosten van de retourzending voor uw rekening te nemen. De kosten bij ruiling bedragen € 2,95 voor de ruilzending die vanuit Spaansejurk Nederland naar u plaatsvindt + de bijkomende kosten voor het versturen van het pakket naar ons bedrijfsadres. Wilt u ruilen vanuit het buitenland, neem dan contact met ons op voor de tarieven. Voor het ruilen of retourneren kunt u met uw pakket naar een TNT postkantoor gaan OF ruilen via onze website door te kiezen voor de Ruil of retour zending via GLS, klik hier voor meer informatie. GLS berekent u € 5,50 voor het ophalen van uw ruil of retourzending bij u thuis ! Indien u het pakket naar een TNT postkantoor brengt betaalt u voor een standaard pakket € 6,75. Ruilen of retourneren is geen probleem. U dient zich hiervoor wel aan onderstaande regels te houden. LET OP : U dient bij ruiling het Spaansejurk RETOUR formulier uit te draaien en in te vullen en mee te sturen met de te ruilen Spaanse jurken, schoenen of accessoires. Retour zendingen zonder dit formulier worden niet in behandeling genomen. TIP : wellicht kunt u, indien de Spaanse schoenen of laarzen te groot zijn, een inlegzooltje in de schoen of laars doen, welke u er weer uithaalt als de voet is gegroeid. Dit bespaart u de verzendkosten voor ruiling ! Voor het bestellen van deze inlegzooltjes, klik hier.

1. Alleen artikelen die bij [Spaansejurk.nl](http://Spaansejurk.nl) zijn gekocht kunnen geruild of geretourneerd worden, ongebruikt en indien mogelijk in de originele verpakking (onbeschadigd).
2. Voordat u artikelen terugzendt, dient u hierover eerst per e-mail contact op te nemen. Om een retour aan te vragen stuurt een e-mail met retourverzoek voorzien van ordernummer en reden retourzending, naar [info@spaansejurk.nl](mailto:info@spaansejurk.nl). Stuur geen artikelen retour zolang u geen bevestiging van ons heeft ontvangen. Bij de te ruilen artikelen dient u dan het Spaansejurk RETOUR formulier mee te sturen. Retour zendingen zonder dit formulier worden niet in behandeling genomen.
3. U kunt gedurende 14 werkdagen na ontvangst van uw bestelling ruilen of de artikelen retourneren. In geval van het retourneren van artikelen, ontvangt u het door u betaalde bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van de geretourneerde bestelling op uw rekening. Bij het retourneren van een order dient een gratis artikel (indien door ons verstrekt) ook geretourneerd te worden in de originele verpakking, ongebruikt, ongedragen, onbeschadigd. Indien het gratis artikel niet wordt geretourneerd, wordt het artikelbedrag van het gratis artikel in mindering gebracht op het retour te boeken artikelbedrag. Indien u wenst te ruilen voor een andere maat is het ook mogelijk om opnieuw een bestelling te plaatsen en het reeds ontvangen artikel aan ons te retourneren, wij zullen u dan het aankoopbedrag, na ontvangst van de artikelen binnen 14 dagen op uw bankrekening terugstorten. Indien u bij deze opnieuw geplaatste bestelling een door ons verstrekte kortingscode gebruikt (wat NIET is toegestaan bij ruiling), zullen wij het aankoopbedrag van deze bestelling (met verstrekte korting) op uw bankrekening terugstorten. Indien u niet tevreden bent over de kwaliteit van de door ons geleverde producten, kunt u deze vanzelfsprekend aan ons retourneren. De verzendkosten hiervoor zijn echter wel voor uw eigen rekening.
4. U dient, na ontvangst van een retourbevestiging, de artikelen binnen 14 werkdagen onbeschadigd, ongedragen, ongewassen en met alle aangehechte of aangebrachte kaartjes, labels of stickers in de originele verpakking (indien mogelijk) terug te sturen. En voor de Spaanse schoenen en laarzen geldt : Spaanse schoenen en laarzen welke gebruikssporen onder de voetzool hebben, worden NIET retour genomen. Mocht u ze toch in deze staat aan ons retourneren, dan zijn de kosten voor het retourneren voor uw eigen rekening. Tevens dienen de Spaanse schoenen in de originele/ onbeschadigde schoenen doos aan ons geretourneerd te worden, verpakt in een aparte doos, dwz het is niet toegestaan de schoenen alleen te retourneren in de originele schoenendoos voorzien van tape met onze adresgegevens. Indien u ze toch op deze manier aan ons retourneert, kunnen wij de schoenendoos niet meer gebruiken voor verkoop en zijn wij helaas genooddaakt hiervoor € 2,50 kosten in rekening te brengen.
6. De kosten en het verzendrisico van de retourzending zijn voor uw eigen rekening.
7. Artikelen kunnen alleen geruild worden voor hetzelfde artikel in een andere maat of kleurstelling (indien voorradig).
8. Ruilen is mogelijk, echter wij zijn niet verantwoordelijk voor het verkeerd/niet opmeten

/ niet goed nakijken van de maten van de Spaanse jurken, schoenen of laarzen door de klant zelf. De door ons aangegeven maatvoering is slechts een richtlijn en alle kosten voor een eventuele retourzending zijn dan ook voor de klant zelf. De foto's op onze website zijn slechts sfeer foto's, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

#### Artikel 6. ANNULEREN

Een bestelling kan binnen 24 uur na bevestiging door Spaansejurk.nl door de klant kosteloos geannuleerd worden. Na deze termijn is de koop gesloten en is betaling door de klant vereist. Wij verzoeken u bij annulering een e-mail te sturen aan [info@spaansejurk.nl](mailto:info@spaansejurk.nl). Indien u uw geannuleerde bestelling reeds heeft voldaan, restitueert Spaansejurk.nl het betaalde bedrag uiterlijk binnen 14 dagen. Spaansejurk.nl zal in dat geval voor spoedige terugbetaling zorgdragen. Let op (indien van toepassing) :de door ons gemaakte betaalkosten/behandelingskosten voor iDEAL (€ 1,-) zullen op dit bedrag in mindering worden gebracht.

#### Artikel 7. GARANTIE

1. Alle door ons geleverde artikelen zijn van een reguliere kwaliteit en voldoen aan alle normen en eisen die daaraan, bij normaal gebruik, kunnen worden gesteld. Wij geven alleen garantie wanneer de levering bij aankomst bij koper onvolledig of kapot blijkt te zijn. U dient ons hier binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw bestelling van op de hoogte te stellen. Na het in gebruik nemen van de artikelen, wordt er mee gespeeld en geven wij geen garantie meer op de bewuste artikelen.

2. Wanneer blijkt dat een door ons geleverd artikel niet voldoet aan de afgegeven garantie, zoals hierboven in artikel 7.1 beschreven, draagt Spaansejurk.nl binnen redelijke termijn zorg voor een oplossing.

#### Artikel 8. AANSPRAKELIJKHEID

1. Iedere aansprakelijkheid van Spaansejurk.nl en de producten van Spaansejurk Nederland voor schade, van welke aard dan ook, wordt uitdrukkelijk uitgesloten, Spaansejurk.nl is ook niet aansprakelijk voor de schade die bij uitvoering van de overeenkomst door derden wordt veroorzaakt.

2. Spaansejurk.nl aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade voortvloeiend uit het gebruik van de producten van Spaansejurk.nl

#### Artikel 9. PRIVACY

Uw persoonlijke gegevens worden opgenomen in het klantenbestand van Spaansejurk.nl Wij gebruiken deze gegevens voor het beoordelen, aangaan en uitvoeren van met u gesloten overeenkomsten en het beheren van de daaruit voortgekomen klantrelatie. Zonder uw expliciete toestemming verstrekt Spaansejurk.nl uw gegevens niet aan derden.

#### Artikel 10. KLACHTEN

Als u klachten heeft over onze artikelen of onze service, of u bent op een andere manier ontevreden over onze dienstverlening dan kunt u contact met ons opnemen via [info@spaansejurk.nl](mailto:info@spaansejurk.nl) Wanneer uw klacht een specifieke bestelling betreft vermeld dan ook het ordernummer en de specifieke klacht. Wij zullen u dan tevens verzoeken een foto van de klacht aan ons te mailen ter beoordeling.

#### Artikel 11. ACTIES

De door ons op de website aangeboden acties voor GRATIS Spaanse artikelen zijn niet inwisselbaar voor geld of voor andere gratis Spaanse artikelen. Het GRATIS artikel wordt als extra artikel (gratis) bij uw bestelling meegeleverd. De waarde van het gratis artikel wordt niet op het totaalbedrag van uw bestelling in mindering gebracht. U heeft recht op maximaal 1 gratis artikel per bestelling. Bij uw bestelling boven € 95,- wordt maar 1 gratis artikel geleverd, ook als uw bestelling qua waarde dit bedrag een aantal malen overschrijd (maximaal 1 gratis artikel per bestelling). Indien u bij onze acties voor GRATIS Spaanse artikelen het veld `Eventuele opmerkingen` (stap 2 van de winkelwagen) bij uw bestelling leeg laat/ geen keuze invult, of de GRATIS Spaanse artikelen verzuimt in de winkelwagen te plaatsen, geeft u te kennen geen gebruik te maken van de desbetreffende actie(s). Zodoende heeft u na ontvangst van uw bestelling geen recht meer op de GRATIS artikelen, de artikelen zullen niet worden nageleverd. Het GRATIS artikel kan alleen per bestelling verkregen worden (maximaal 1 gratis artikel per bestelling) en kan niet samen met andere (eventuele latere) bestellingen gecombineerd worden tot het genoemde totaal bedrag van onze actie. GRATIS artikelen worden niet geleverd in combinatie met een kortingscode. U kunt gebruik maken van óf een kortingscode óf een gratis artikel. Bij het eventueel retourneren van een order dient het GRATIS artikel ook geretourneerd te worden in de originele verpakking, ongebruikt, ongedragen, onbeschadigd. Indien het GRATIS artikel niet wordt geretourneerd, wordt het artikelbedrag van het gratis artikel in mindering gebracht op het retour te boeken artikelbedrag.

#### Artikel 12. COPYRIGHT

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze webpagina mag worden gekopieerd, opgeslagen en/of verspreid worden zonder schriftelijke toestemming van Spaansejurk.nl De illustraties/foto's en teksten zijn eigendom van Spaansejurk Nederland. De foto's op onze website zijn slechts sfeer foto's, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Tevens voldoen wij aan de :

## ALGEMENE VOORWAARDEN WEBSHOP KEURMERK

Spaansejurk Nederland is aangesloten bij het Webshop Keurmerk. Wij conformeren ons geheel aan de door hun gestelde voorwaarden - een koop via onze website wordt volledig ondersteund door deze gestelde voorwaarden. Hieronder kunt u de voorwaarden bekijken en door te selecteren met uw rechter muisknop opslaan of afdrucken.

### Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk (verder genoemd Webshop Keurmerk) 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.

## INHOUD

ARTIKEL 1 - Definities 1

ARTIKEL 2 - Identiteit van de ondernemer 2

ARTIKEL 3 - Toepasselijkheid 2

ARTIKEL 4 - Het aanbod 3

ARTIKEL 5 - De overeenkomst 4

ARTIKEL 6 - Herroepingsrecht 4

ARTIKEL 7 - Kosten in geval van herroeping 5

ARTIKEL 8 - Uitsluiting herroepingsrecht 5

ARTIKEL 9 - De prijs 5

ARTIKEL 10 - Conformiteit en Garantie 6

ARTIKEL 11 - Levering en uitvoering 6

ARTIKEL 12 - Duurtransacties 7

ARTIKEL 13 - Betaling 7

ARTIKEL 14 - Klachtenregeling 7

ARTIKEL 15 - Geschillen 8

ARTIKEL 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen 8

ARTIKEL 17 - Wijziging van de algemene voorwaarden Webshop Keurmerk 8

ARTIKEL 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die aangesloten is bij de Stichting Webshop Keurmerk en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

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

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;

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;

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

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

Dag: kalenderdag;

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;

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

Spaansejurk Nederland  
Menopsweg 4  
7437 RK Bathmen

tel. 0570-540035

E-mailadres: info@spaansejurk.nl

KVK : 81513260000  
BTW : NL817020408.B01

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit;nvt

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

&#8722; de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;nvt

&#8722; de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese economische ruimte waar deze is toegekend;nvt

&#8722; een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn: nvt

## ARTIKEL 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze

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

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

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

#### ARTIKEL 4 - Het aanbod

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

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

&#8722; de prijs inclusief belastingen;

&#8722; de eventuele kosten van aflevering;

&#8722; de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;

&#8722; het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

&#8722; de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

&#8722; de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;

&#8722; 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;

&#8722; indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;

&#8722; 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;

&#8722; de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;

&#8722; de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;

en

&#8722; de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

#### 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 herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

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 – 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 ten minste veertien dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument.

2. Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover

dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

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 der 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, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

#### ARTIKEL 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten 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 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 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. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
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 website van de Stichting Webshop Keurmerk [www.keurmerk.info](http://www.keurmerk.info). De klacht wordt dan zowel 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 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 Webshop Keurmerk via [info@keurmerk.info](mailto:info@keurmerk.info).
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. 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.
5. Indien naast de Geschillencommissie Webshop Keurmerk een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen die andere Geschillencommissie bij uitsluiting bevoegd.

## ARTIKEL 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

## ARTIKEL 17 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

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.

Adres Stichting Webshop Keurmerk: Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam.

Laatst gewijzigd 28 ap