

## **ALGEMENE VOORWAARDEN – ZAKELIJK**

### **Artikel 1. Gebruiker algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door **Your Neon** gevestigd en kantoorhoudende te (6811 AH) Arnhem aan het Velperplein 23, hierna te noemen "Your Neon". De algemene voorwaarden zijn tevens te downloaden op de website [www.yourneon.nl](http://www.yourneon.nl)

### **Artikel 2. Definities**

De hierna genoemde begrippen worden als volgt gedefinieerd:

Afnemer: iedere contractspartij van Your Neon, zijnde een rechtspersoon of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Partijen: Your Neon en Afnemer gezamenlijk.

Overeenkomst: de tussen Your Neon en de Afnemer gesloten mondelinge of schriftelijke overeenkomst en daaruit voortvloeiende overeenkomsten (orders).

Zaken: de krachtens een Overeenkomst door Your Neon te leveren stoffelijke objecten.

### **Artikel 3. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (precontractuele) aanbiedingen, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van producten of diensten door of namens Your Neon met Afnemers, niet zijnde consumenten.
2. De algemene voorwaarden van de Afnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de Overeenkomst, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Your Neon en Afnemer is overeengekomen. De algemene voorwaarden van de Afnemer kunnen ook niet stilzwijgend door Your Neon zijn of worden aanvaard.
3. Van deze algemene voorwaarden kan slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Your Neon worden afgeweken.
4. Indien de algemene voorwaarden of de Overeenkomst wordt gesproken van 'schriftelijk', wordt hieronder ook elektronisch geschrift verstaan.

### **Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen van Your Neon, in welke vorm dan ook, zijn geheel vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld. Een door Your Neon gedaan aanbod kan door Your Neon worden herroepen; zelfs na aanvaarding daarvan, mits dit binnen vijf dagen na aanvaarding geschiedt en zonder dat een Afnemer hieraan enige rechten kan ontleen.
2. Bij het aanbod gedane adviezen en meegezonden documentatie en/of materiaal is, behoudens andersluidende omschrijving, uitsluitend informatief en bindt Your Neon niet.
3. Orders of aanvragen van de Afnemer zijn voor Your Neon eerst bindend, nadat Your Neon deze schriftelijk heeft bevestigd, dan wel nadat Your Neon is gestart met de feitelijke uitvoering van de order of aanvraag. De schriftelijke bevestiging van Your Neon wordt geacht een volledige en juiste weergave van de Overeenkomst te zijn.
4. Indien een contractspartij van Your Neon uit meer dan een (rechts)persoon bestaat, zijn elk van deze (rechts)personen hoofdelijk verbonden jegens Your Neon voor de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

### **Artikel 5. Prijzen en betalingen**

1. Alle door Your Neon gehanteerde prijzen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij schriftelijk door Your Neon anders is vermeld.
2. Indien na het sluiten van de Overeenkomst kostprijsbepalende factoren in prijs stijgen, is Your Neon bevoegd deze prijsstijging aan de Afnemer door te berekenen, mits de uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de prijsstijging nog niet volledig (door beide partijen) is voltooid.
3. De door Your Neon gemaakte kosten worden aan de Afnemer in rekening gebracht. Deze kosten bestaan onder meer uit de prijzen van de te verwerken materialen, declaraties van ingeschakelde derden en vervoer-, verzend- en verzekeringskosten.

4. Tenzij anders op de factuur staat aangegeven, dient betaling van de factuur te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enige inhouding, korting of verrekening.
5. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de Afnemer van rechtswege in verzuim en een contractuele rente verschuldigd van 1,5% per maand of een gedeelte daarvan, over het niet voldane gedeelte van de factuur, te rekenen vanaf de vervaldag tot en met de dag van betaling.
6. Your Neon heeft het recht om van Afnemer een aanbetaling van het factuurbedrag en/of een zekerheidstelling te verlangen.
7. Betalingen zijn, ongeacht de benoeming daarvan, eerst ter voldoening van de opengevallen rente, de kosten en vervolgens ter voldoening van de oudste, openstaande factuur.
8. Indien Your Neon genoodzaakt is haar vordering uit handen te geven, komen, afgezien van haar verdere aanspraken, alle door Your Neon gemaakte kosten ter bewaring van haar rechten, zoals buitengerechtelijke incassokosten, voor rekening van de Afnemer. Deze kosten zijn in elk geval 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 450,00, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.

#### **Artikel 6. Levering en uitvoering**

1. Indien voor Levering leveringstermijnen zijn overeengekomen, worden deze opgegeven bij benadering; deze gelden nooit als fatale termijnen. Overschrijding van de leveringstermijn kan nooit, ook niet na ingebrekestelling, aanspraak geven op schadevergoeding, tenzij deze bij een schriftelijke overeenkomst is bedongen.
2. De overeengekomen leveringstermijn gaat in zodra Your Neon de Overeenkomst heeft bevestigd en Your Neon in het bezit is van alle door de Afnemer te verstrekken bescheiden en gegevens.
3. Wanneer de Zaken na het verstrijken der leveringstermijn door de Afnemer niet zijn afgenomen, verkeert Afnemer van rechtswege in verzuim. Your Neon slaat de Zaken met ingang van die dag op, of doet de Zaken met ingang van die dag opslaan, voor rekening en risico van de Afnemer.
4. De Levering geschiedt, tenzij anders is bepaald, op vestigingsplaats of adres van de Afnemer, of op een ander overeengekomen locatie.
5. Het risico voor de door Your Neon te leveren Zaken gaat over op de Afnemer op het moment dat de Zaken zich bevinden op het leveringsadres of terrein van Afnemer, of dat zij overeenkomstig lid 4 beschikbaar worden gehouden voor Afnemer.
6. Your Neon zal zich inspannen de eventuele overeengekomen montage en/of installatiewerkzaamheden zo goed mogelijk (te laten) uitvoeren, Your Neon draagt hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid, behalve in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid.
7. Bij en ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden is Your Neon gerechtigd om derden in te schakelen. Your Neon is niet aansprakelijk voor fouten en tekortkomingen van deze derden.
8. Voor de montage en/of installatiewerkzaamheden dient de Afnemer er zorg voor te hebben gedragen dat eventueel benodigde vergunningen zijn verleend en dat ter zake aan alle overige wettelijke of andere vereisten is voldaan. De Afnemer vrijwaart Your Neon voor alle schade die mocht ontstaan indien een dergelijke bevoegdheid ontbrak.

#### **Artikel 7. Eigendomsvoorbehoud**

1. Your Neon blijft eigenaar van alle door Your Neon geleverde Zaken, zolang de koopprijs, met inbegrip van eventuele rente en kosten niet volledig door de Afnemer is voldaan en/of zolang Your Neon overige openstaande vorderingen op Afnemer heeft.
2. De Afnemer is niet bevoegd om geleverde Zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust, te verpanden, verkopen, vervreemden of anderszins te bezwaren.
3. Indien een van de omstandigheden als bedoeld in artikel 9 lid 3 sub a t/m sub e zich voordoet of dreigt voor te doen, is Your Neon gerechtigd om haar onder eigendomsvoorbehoud geleverde Zaken terug te nemen.
4. De Afnemer is verplicht om Your Neon op eerste verzoek toegang te verschaffen tot de plaats waar deze Zaken zich bevinden.

## **Artikel 8. Onderzoek en klachten**

1. De Afnemer is verplicht om bij de Levering te controleren of de Zaken beantwoorden aan de Overeenkomst. Klachten ten aanzien van zichtbare gebreken dienen onverwijld, doch uiterlijk binnen twee dagen na de dag van Levering, schriftelijk aan Your Neon te worden medegedeeld. Klachten ten aanzien van gebreken die redelijkerwijs niet ten tijde van de Levering kunnen worden waargenomen, zullen onmiddellijk na de waarneming doch uiterlijk binnen 24 uur na de ontdekking daarvan, en ieder geval uiterlijk binnen één week na levering, schriftelijk en gemotiveerd bij Your Neon worden meegedeeld.
2. Indien de Afnemer te laat klaagt, kan hij geen beroep meer doen op een gebrek in de prestatie.
3. Van iedere aansprakelijkheid door Your Neon geleverde zaken zijn uitdrukkelijk uitgesloten: normale slijtage, iedere vorm van schade ontstaan bij of na het door de Afnemer zelf aanbrengen van materialen, schade door ondeskundig of onzorgvuldig gebruik, schade ontstaan na of ten gevolge van na de levering aangebrachte veranderingen.
4. Na het verstrijken van een termijn van drie maanden na Levering, vervalt het recht van de Afnemer om een beroep te doen op een gebrek in de overeengekomen prestatie en vervallen alle rechtsvorderingen van de Afnemer jegens Your Neon, die verband houden met een gebrekkige prestatie van Your Neon.
5. De Afnemer is verplicht om aan Your Neon alle medewerking te verlenen voor het onderzoeken van de klacht. Indien de Afnemer niet de door Your Neon gewenste medewerking verleent, kan hij geen beroep meer doen op een gebrek in de overeengekomen prestatie.
6. Het indienen van een klacht bevrijdt de Afnemer niet van zijn betalingsverplichtingen.
7. Geringe afwijkingen of kleine beschadigingen geven geen recht op herstel, vervanging en/of (gedeeltelijke) creditering.
8. Indien de Afnemer binnen de daarvoor geldende termijnen als bedoeld in lid 1 en 2 heeft geklaagd en de klacht gegrond blijkt, kan Your Neon naar eigen keuze het gebrek herstellen, de gebrekkige Zaken vervangen of de Zaken terugnemen en de Afnemer (gedeeltelijk) crediteren voor de koopprijs van de betreffende Zaken.
9. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Your Neon kan worden gehouden om andere werkzaamheden te verrichten dan is overeengekomen.

## **Artikel 9.**

1. Indien de Afnemer jegens Your Neon tekortschiet in de nakoming van zijn verbintenissen, is Your Neon bevoegd de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst zonder voorafgaande kennisgeving aan de Afnemer op te schorten en slechts voort te zetten tegen aanbetaling of zekerheidsstelling. In dat geval zal de Afnemer niet gerechtigd zijn tot enigerlei schadeloosstelling en blijft de betalingsverplichting van Afnemer onverminderd voortbestaan.
2. De vordering van Your Neon op de Afnemer is direct en geheel opeisbaar indien:
  - a) de Afnemer jegens Your Neon tekortschiet in de nakoming van één van zijn verplichtingen;
  - b) de Afnemer niet voldoet aan het verzoek van Your Neon om aanbetaling en/of zekerheidsstelling;
  - c) indien de Afnemer overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte van faillietverklaring doet;
  - d) indien het faillissement van de Afnemer wordt aangevraagd of uitgesproken, of indien zijn bedrijf wordt stilgelegd, geliquideerd of geheel of gedeeltelijk wordt overgenomen;
  - e) indien op enig vermogensbestanddeel van de Afnemer beslag wordt gelegd;
3. In de in lid 3 genoemde gevallen is Your Neon bevoegd, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, de Overeenkomst te ontbinden, onverminderd de aan Your Neon verder toekomende rechten, zoals haar recht op vergoeding van schade en kosten.
4. In alle gevallen waarin de Afnemer er redelijkerwijs rekening mee moet houden zijn verplichtingen jegens Your Neon niet te kunnen nakomen, is hij verplicht Your Neon daarvan terstond op de hoogte te stellen.
5. Indien de Afnemer meent dat sprake is van een tekortkoming van de zijde van Your Neon, is de Afnemer te allen tijde verplicht Your Neon bij aangetekende brief in gebreke te stellen en Your Neon een termijn te gunnen van ten minste 30 dagen om aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Your Neon in verzuim kan raken.
6. De Afnemer kan, indien Your Neon in verzuim is, een Overeenkomst hoogstens gedeeltelijk ontbinden, namelijk voor dat gedeelte dat door of namens Your Neon nog niet is uitgevoerd.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. Your Neon is in het kader van de totstandkoming en/of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk voor schade uit hoofde van een (toerekenbare) tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad of op een andere grond, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
2. De totale aansprakelijkheid van Your Neon wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, uit onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot vergoeding van de directe schade, is beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende aanspraak wordt uitbetaald op grond van de verzekering van Your Neon. Indien en voor zover om welke reden dan ook door een verzekeringsmaatschappij geen dekking wordt verleend of er geen uitkering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid Your Neon, uit welke hoofde dan ook, beperkt tot het factuurbedrag van de Overeenkomst waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft, met een maximum van € 5.000,- per gebeurtenis of per reeks van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak of verbonden voorvallen.
3. Your Neon is nooit aansprakelijk voor bedrijfsschade of andere indirecte schade, zoals (maar niet uitsluitend), gederfde winst, gemiste besparingen, stagnatieschade buitengerechtigde kosten, gevolgschade, immateriële schade en schade aan derden.
4. Your Neon is niet aansprakelijk voor een gebrek in Zaken, indien het op grond van de wetenschappelijke en technische kennis op het tijdstip waarop de Your Neon de Zaken in het verkeer bracht, het redelijkerwijs voor Your Neon niet mogelijk was, of het niet van Your Neon kon worden verwacht, het gebrek te kennen of te ontdekken.
5. Elk recht op schadevergoeding op grond van dit artikel vervalt in het geval niet binnen drie maanden na het moment waarop de schade zich voor het eerst heeft geopenbaard, door Afnemer ondubbelzinnig en schriftelijk aanspraak op schadevergoeding is gemaakt.
6. De beperking van aansprakelijkheid van Your Neon in de leden 1,2 en 3 geldt niet, indien de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Your Neon.
7. De Afnemer vrijwaart Your Neon, alsmede diens personeel en ingeschakelde hulppersonen, voor iedere aansprakelijkheid van derden die voortvloeit uit de Overeenkomst en de uitoefening daarvan.
8. De Afnemer vrijwaart Your Neon voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product dat door de Afnemer aan een derde is geleverd en dat (mede) bestond uit door Your Neon geleverde producten en/of materialen.

## **Artikel 11. Intellectuele eigendom**

1. De Afnemer garandeert Your Neon dat door de uitvoering van de opdracht geen inbreuk wordt gemaakt op rechten die derden kunnen doen gelden krachtens de Auteurswet 1912 of andere nationale, supranationale of internationale regelgeving op het gebied van het auteursrecht of het recht van de industriële eigendom, dan wel het recht met betrekking tot de onrechtmatige daad. De Afnemer vrijwaart Your Neon zowel in als buiten rechte van alle aanspraken die derden krachtens deze wetten of regelgeving geldend kunnen maken.
2. Alle bij de uitvoering van de Overeenkomst tot stand gekomen zaken en werken worden geacht in hun geheel en uitsluitend volgens de inzichten van Your Neon tot stand te zijn gekomen. Your Neon is derhalve uitsluitend rechthebbende op ieder auteursrecht of ander recht van intellectuele eigendom dat ontstaat op alle bij uitvoering van de opdracht vervaardigde zaken en werken, alsmede op de in de opdracht bedoelde eindproducten.
3. Alle rechten van industriële of intellectuele aard met betrekking tot van de Your Neon afkomstige of door hem gebruikte werkwijzen, adviezen etc. zullen en blijven zowel tijdens als na de uitvoering van de Overeenkomst uitdrukkelijk en in uitsluitende eigendom aan de Your Neon toebehoren, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming daarvan van de Your Neon zelf of van bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden. De Afnemer verkrijgt slechts een gebruiksrecht, dat bovendien beperkt is tot de in de opdracht begrepen afgeleverde zaken. Meer in het bijzonder geldt dat het resultaat van enige werkzaamheid waardoor rechten van intellectuele eigendom zijn ontstaan, noch aan derden ter bewerking of verveelvoudiging beschikbaar mogen worden gesteld, noch door de Afnemer zelf mogen worden bewerkt of verveelvoudigd.

### **Artikel 12. Overmacht**

1. Alleen indien nakoming van een der Partijen door overmacht langer dan zes maanden wordt vertraagd, is ieder der Partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zonder daarbij aan de ander een schadevergoeding verschuldigd te zijn. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is voldaan of gepresteerd, wordt niet ongedaan gemaakt, maar tussen partijen afgerekend.
2. Onder overmacht wordt onder andere verstaan: werkstakingen; quarantaine; epidemieën; mobilisatie; staat van beleg; oorlog; extreme weersomstandigheden; brand; transportbelemmeringen; overheidsmaatregelen met inbegrip van in-en uitvoermaatregelen; storing in de aanvoer of voorziening van grondstoffen, energie of bedrijfsbenodigheden; wanprestatie van derden of overmacht van de zijde van de leverancier die door Your Neon ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werden ingeschakeld.

### **Artikel 13. Conversie**

Indien en voor zover een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden in strijd mochten zijn met enige wettelijke regeling en/of op grond van een onherroepelijke rechterlijke uitspraak nietig worden verklaard of worden vernietigd, dan blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. De nietige of vernietigde bepalingen dienen in onderling overleg te worden vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk overeenstemt met het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling.

### **Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle Overeenkomsten en andere rechtsbetrekkingen waarbij Your Neon partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.
2. Eventuele geschillen tussen Your Neon en Afnemer zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van de rechtbank te Arnhem bevoegd.

ALGEMENE VOORWAARDEN PARTICULIER



Algemene voorwaarden tot stand  
gekomen in overleg met  
Consumentenbond

Overlegkader SER Coördinatiegroep  
Zelfreguleringoverleg

Deze Algemene Voorwaarden van Stichting Webshop Keurmerk 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 juni 2014.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting 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.

#### **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 Stichting Webshop Keurmerk

#### **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 Stichting Webshop Keurmerk 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;
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**

Your Neon  
Velperplein 23  
6811 AH ARNHEM  
Nederland

Tel: +31(0)26-206 7008  
Whatsapp: +31(0)6-185 232 16  
Open: Ma-Za 08:00-21:00  
Email: info@yourneon.nl  
KvK-nummer: 80911978  
BTW-ID: NL003504647B31

## **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.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

##### ***Bij producten:***

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een "onze collectie" item gedurende een bedenktijd van minimaal 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 minimaal 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 bedenktijd 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. 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;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. 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;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. 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;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. 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 60 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 60 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:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - 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 bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn 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 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 Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.
5. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost 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 Webshop, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://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 twaalf 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 (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege 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 Webshop 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 Stichting Webshop Keurmerk bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

#### **Artikel 18 – Branchegarantie**

1. Stichting Webshop Keurmerk staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk 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 Stichting Webshop Keurmerk aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Stichting Webshop Keurmerk 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 Stichting Webshop Keurmerk en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Stichting

Webshop Keurmerk. 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 Stichting Webshop Keurmerk, 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 Stichting Webshop Keurmerk**

1. Stichting Webshop Keurmerk zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op 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**

## **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

### **Modelformulier voor herroeping**

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

- **Aan: Your Neon**

**Velperplein 23, 6811AH ARNHEM**

**Info@yourneon.nl**

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

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

herroept/herroepen\*

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

- [Naam consumenten(en)]

- [Adres consument(en)]

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

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