

## Artikel 1 DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- ondernemer: iedere natuurlijke of rechtspersoon die als lid van de vereniging INretail een bedrijf in de mode- en/of schoenendetailhandel uitoefent;
- consument: een natuurlijke persoon die, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, als klant modeartikelen en/of schoenen afneemt of in reparatie geeft bij de ondernemer;
- onder modeartikelen en/of schoenen worden tevens begrepen andere aan deze branches verwante artikelen voor zover zij worden verkocht door de onder a. bedoelde ondernemer;
- vereniging INretail: vereniging van ondernemers in de Woon-, Mode-, Sport- en Schoenendetailhandel, gevestigd te Zeist;

## Artikel 2 TOEPASSELIJKHEID

Deze voorwaarden zijn van toepassing op koopovereenkomsten en op overeenkomsten tot het maken c.q. vermaken/repareren van modeartikelen en schoenen, die worden gesloten tussen een ondernemer en een consument.

## Artikel 3 OFFERTES

Offertes hebben, tenzij uit de offerte anders blijkt of anders is overeengekomen, een geldigheidsduur van twee weken, te rekenen vanaf de datum van ontvangst.

## Artikel 4 VOORUITBETALING

De ondernemer is gerechtigd om bij het aangaan van de overeenkomst een vooruitbetaling te vragen tot maximaal 50% van het aankoopbedrag. Dit dient schriftelijk te worden overeengekomen. Wordt een aankoopbedrag geheel voldaan, dan zal de ondernemer de consument een kwitantie en eigendomsbewijs ter hand stellen. Bij eventueel ontbreken van een schriftelijke overeenkomst en/of kwitantie/eigendomsbewijs kan de hoogte van het vooruit te betalen bedrag, het aanbetaalde bedrag en/of het eigendom door partijen met alle middelen rechtens worden bewezen.

## Artikel 5 RUILING

- Tenzij anders overeengekomen heeft de consument recht op ruiling van het gekochte modeartikel en/of de gekochte schoenen, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:
  - ruiling vindt plaats binnen 8 dagen (of indien anders overeengekomen: binnen de dan afgesproken termijn) na aankoop van het gekochte modeartikel en/of de schoenen tegen overlegging van de originele kassabon c.q. factuur;
  - het modeartikel en/of de schoenen worden geretourneerd met de originele verpakking en zijn nog niet gedragen;
- Het bepaalde in lid 1 is niet van toepassing op afgeprijsde modeartikelen en/of schoenen. Ook kan geen ruiling plaatsvinden van modeartikelen en/of schoenen, die geïndividualiseerd zijn, dat wil zeggen speciaal op maat gemaakt of anderszins aangepast voor de consument, en voor artikelen die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door de ondernemer besteld zijn.

## Artikel 6 EIGENDOMSVOORBEHOUD EN RECHT VAN RETENTIE

- De ondernemer kan zich de eigendom voor van alle door hem geleverde modeartikelen en/of schoenen voorbehouden. De consument wordt pas eigenaar van de gekochte modeartikelen en/of schoenen als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.
- De ondernemer kan het recht van retentie (terughouding) uitoefenen, wanneer de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

## Artikel 7 ONTBINDING, OMZETTING EN OVERMACHT

- Iedere tekortkoming van de ondernemer in de nakoming van zijn verplichtingen geeft aan de consument de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming - gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis - deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de tekortkomende partij in verzuim is.
- Wanneer de ondernemer in verzuim is, kan de consument hem schriftelijk meedelen vervangende schadevergoeding te eisen in plaats van nakoming. Deze omzetting is niet mogelijk, indien de tekortkoming - gezien haar ondergeschikte betekenis - deze niet rechtvaardigt.
- Onder overmacht wordt verstaan elke tekortkoming die de ondernemer niet kan worden toegerekend. Toerekening vindt niet plaats als de tekortkoming niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor zijn rekening komt.
- De consument wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk door de ondernemer op de hoogte gesteld van de overmacht, tenzij het adres van de consument niet aan de ondernemer bekend is gemaakt, noch redelijkerwijs bekend kan zijn.

## Artikel 8 LEVERTERMIJN

- Aflevering wordt geacht te zijn geschied op het moment dat de ondernemer de consument in het bezit van het gekochte modeartikel of de gekochte schoenen stelt c.q. - bij weigering na schriftelijke ingebrekestelling tot afname - kan stellen. Na aflevering gaat het risico van de modeartikelen en/of schoenen over op de consument.
- De leveringstermijn geldt als uiterste termijn, tenzij partijen een vermoedelijke termijn overeenkomen.
- Bij overschrijding van de vaste dan wel vermoedelijke leveringstermijn dient de consument de ondernemer schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt geboden. Onder redelijke termijn wordt verstaan de oorspronkelijke vermoedelijke levertijd met een maximum van een maand. Gaat de ondernemer binnen deze nadere termijn niet tot aflevering over, dan heeft de consument het recht de overeenkomst zonder rechterlijke

tussenkomst ontbonden te verklaren en/of schadevergoeding te verlangen. De ondernemer is slechts gehouden die schade te vergoeden die in een zodanig verband met de overschrijding staat, dat zij haar mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade kan worden toegerekend.

4. Bij overschrijding van de uiterste levertermijn heeft de consument het recht zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst ontbonden te verklaren en/of schadevergoeding te verlangen, onder overlegging van het bewijs van die schade.
5. Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de aflevering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat de ondernemer zijn verplichtingen uit de koopovereenkomst niet zal nakomen.

#### Artikel 9 GARANTIES

1. De ondernemer staat er voor in dat geleverde modeartikelen en/of de schoenen beantwoorden aan de overeenkomst (conformiteit). De ondernemer staat er bovendien voor in dat modeartikelen en/of schoenen die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
2. De ondernemer staat evenwel niet in voor gebreken alsmede daaruit voortvloeiende schade die na de oplevering van de modeartikelen en/of schoenen zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of die het gevolg zijn van veranderingen of reparaties die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht.
3. De consument behoudt volledig zijn wettelijke garantierechten, los van hetgeen in lid 1 en 2 is bepaald omtrent door de ondernemer afgegeven handelsgarantie.

#### Artikel 10 BETALING

1. Het aan de ondernemer verschuldigde bedrag dient direct bij aflevering tegen bewijs van kwijting aan hem te worden voldaan, tenzij partijen anders overeenkomen.
2. In geval een factuur wordt toegezonden geldt een betalingstermijn van maximaal veertien dagen na ontvangst van de factuur door de consument, tenzij een andere betalingstermijn is overeengekomen. De consument is automatisch in verzuim wanneer hij na het verstrijken van deze betalingstermijn het verschuldigde bedrag niet heeft betaald.
3. Indien de consument in verzuim is, stuurt de ondernemer hem een betalingsherinnering, waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en waarin hij hem alsnog de gelegenheid biedt binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het verschuldigde bedrag te betalen.
4. Indien ook dan de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de ondernemer bevoegd zonder nadere aankondiging tot invordering van het verschuldigde bedrag over te gaan.

#### Artikel 11 WETTELIJKE RENTE EN BUITENGERECHTELIJKE KOSTEN

1. Bij niet tijdige betaling van een verschuldigd bedrag heeft de ondernemer de bevoegdheid de wettelijke rente in rekening te brengen, te rekenen vanaf de dag van intrede van het verzuim ingevolge artikel 10 van deze voorwaarden tot aan de dag van betaling.
2. De door de ondernemer in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten met een minimum van € 35 komen voor rekening van de consument.

#### Artikel 12 GEVOLGEN VAN ONTBINDING

Na ontbinding van de overeenkomst dienen de partijen de reeds verrichte prestaties, zoals bijvoorbeeld een vooruitbetaling, direct ongedaan te maken. De ondernemer is gerechtigd op de terug te geven koopsom een redelijke aftrek wegens gebruik toe te passen in het geval de consument de gekochte modeartikelen en/of schoenen heeft gedragen.

#### Artikel 13 KLACHTEN

1. Klachten over gebreken aan gekochte modeartikelen, schoenen en/of andere klachten over gebreken in de uitvoering van de overeenkomst dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na constatering daarvan, bij de ondernemer te worden ingediend.
2. De consument dient zijn klachten bij voorkeur schriftelijk aan de ondernemer kenbaar te maken.
3. Alvorens van zijn klachtrecht gebruik te kunnen maken, dient de consument op verzoek van de ondernemer aan te tonen, dat de overeenkomst waarop de klacht betrekking heeft met deze ondernemer is gesloten. De consument wordt aangeraden hiertoe het aankoopbewijs, c.q. het bewijs van inname ter reparatie c.q. het bewijs van opdracht tot het maken van het modeartikel en/of de schoenen te bewaren.

#### Artikel 14 GESCHILLEN

Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde modeartikelen en/of schoenen, kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

#### Artikel 15 NEDERLANDS RECHT

Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

#### Artikel 16 AFWIJKINGEN

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze voorwaarden, zijn uitsluitend geldig indien zij schriftelijk tussen de ondernemer en de consument zijn vastgelegd, bijvoorbeeld door middel van een kassa- of bestelbon, of indien dit in de winkel aantoonbaar publiek kenbaar is gemaakt.

# Algemene Voorwaarden Overeenkomsten op Afstand Mode en Schoenen

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken 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. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die, niet handelend voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, modeartikelen en/of schoenen afneemt of in reparatie geeft bij de ondernemer;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om aan hem persoonlijk gerichte informatie 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;
7. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon, die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **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 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;
10. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
11. **Product(en):** modeartikelen, schoenen, waaronder ook wordt verstaan andere aan deze artikelen verwachte artikelen, voor zover zij worden verkocht door de ondernemer;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;

## Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

**Naam ondernemer:** Karin Wesselman Mode

**Vestigingsadres:** Nieuwstad 44, 1381 CS Weesp

**Telefoonnummer:** 0294 – 48 00 74

**E-mailadres:** info@karinwesselman.nl

**KvK-nummer:** 32037878

**BTW-identificatienummer:** NL 1210098187

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten op afstand voor koop van of het maken c.q. vermaken/repareren van producten, gesloten 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.

## Artikel 4 – Het aanbod

1. Een aanbod heeft, tenzij uit het aanbod zelf anders blijkt of anders is overeengekomen, een geldigheidsduur van twee weken, te rekenen vanaf de datum van ontvangst.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. De ondernemer meldt bij het aanbod in ieder geval:

- de herroepingstermijn van 14 dagen of, als er sprake is van een uitsluiting van het herroepingsrecht, dit feit en de reden daarvoor
  - als er sprake is van berekening van meer (telefoon)kosten dan het basistarief voor contact over de overeenkomst.
4. 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 of de 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 garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

#### **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product 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;
3. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht en 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. Zodra de ondernemer alsnog aan zijn informatieplicht betreffende de herroepingstermijn voldoet en het modelformulier voor herroeping verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop hij dat heeft gedaan.

#### **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 aard en kenmerken van het product vast te stellen. Uitgangspunt is dat de consument alle labels, prijskaartjes, stickers en dergelijke aan het product bevestigd laat en het product alleen past en niet draagt/gebruikt.
2. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product als niet is voldaan aan het in lid 1 gestelde.
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, tenzij 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. 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 producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd en 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, of verzegelde producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om reden van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken uitsluiten van het herroepingsrecht. Dit kan echter alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

#### **Artikel 11 – De prijs**

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 wettelijke regelingen of bepalingen (bijv. btw-tarieven).

Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

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 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. De ondernemer staat niet in voor gebreken alsmede daaruit voortvloeiende schade die na de levering van de producten zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of die het gevolg zijn van veranderingen of reparaties die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht.
3. Iedere tekortkoming van de ondernemer in de nakoming van zijn verplichtingen geeft aan de consument de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming - gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis - deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas wanneer de tekortkomende partij in verzuim is.
4. Wanneer de ondernemer in verzuim is, kan de consument hem schriftelijk meedelen vervangende schadevergoeding te eisen in plaats van nakoming. Deze omzetting is niet mogelijk, indien de tekortkoming - gezien haar ondergeschikte betekenis - deze niet rechtvaardigt.
5. 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. 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.
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 met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen leveren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft, of als een andere levertijd is overeengekomen uiterlijk op de laatste dag van de levertijd, bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de ondernemer in gebreke te stellen en hem een redelijke nadere termijn voor levering te geven. Blijft ook dan levering achterwege, dan heeft de consument het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding. De consument kan zonder nadere termijn direct ontbinden indien levering binnen de oorspronkelijke levertijd essentieel is of de consument heeft meegedeeld bij het sluiten van de overeenkomst dat dit essentieel is. Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de aflevering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat de ondernemer zijn verplichtingen niet zal nakomen.
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.
6. De ondernemer kan zich de eigendom van alle door hem geleverde producten voorbehouden. De consument wordt pas eigenaar van de gekochte producten als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.
7. De ondernemer kan het recht van retentie (terughouding) uitoefenen, wanneer de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

### **Artikel 15 – Betaling**

1. Tenzij anders overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
2. Bij een consumentenkoop 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, wordt hij door de ondernemer gewezen op de te late betaling en geeft de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Blijft betaling dan nog achterwege, dan is de consument over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en mag de ondernemer de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening 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,=.

### **Artikel 16 – Klachtenregeling**

Tenzij anders overeengekomen geldt onderstaande als klachtenprocedure van de ondernemer:

1. Klachten over gebreken in de uitvoering van de overeenkomst dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na constatering daarvan, volledig en duidelijk omschreven bij de ondernemer te worden ingediend.
2. De consument dient op verzoek van de ondernemer aan te tonen, dat de overeenkomst waarop de klacht betrekking heeft met de ondernemer is gesloten.
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.

### **Artikel 17 – Geschillen en toepasselijk recht**

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 uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

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

**Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen**

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

## Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

### Modelformulier voor herroeping

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

- **Aan:**            [ naam ondernemer]  
  
                         [ geografisch adres ondernemer]  
  
                         [ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]  
  
                         [ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]
  
- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende  
  
de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*  
  
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*  
  
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,  
  
herroept/herroepen\*

Reden voor uw herroeping (u bent niet verplicht dit in te vullen):

### **WeergaveTekst kan zich niet over meer dan één regel uitstrekken!**

- artikel is te groot\*
- artikel is te klein\*
- artikel heeft geen goede pasvorm\*
- materiaal valt tegen\*
- model valt tegen\*
- kleur valt tegen\*
- anders,

namelijk\*:  
.....

- 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.