

# Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden van Thuiswinkel.org zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en is operationeel sinds 1 juni 2014.

## Inhoudsopgave

- [Artikel 1 - Definities](#)
- [Artikel 2 - Identiteit van de handelaar](#)
- [Artikel 3 - Toepasselijkheid](#)
- [Artikel 4 - Het aanbod](#)
- [Artikel 5 - De overeenkomst](#)
- [Artikel 6 - Herroepingsrecht](#)
- [Artikel 7 - Verplichtingen van de klant in geval van herroeping](#)
- [Artikel 8 - Klanten die hun herroepingsrecht uitoefenen en de kosten daarvan](#)
- [Artikel 9 - Verplichtingen van de handelaren in geval van intrekking](#)
- [Artikel 10 - Uitsluiting van het herroepingsrecht](#)
- [Artikel 11 - De prijs](#)
- [Artikel 12 - Uitvoering van het contract en extra garantie](#)
- [Artikel 13 - Levering en uitvoering](#)
- [Artikel 14 - Duurtransacties: duur, beëindiging en verlenging](#)
- [Artikel 15 - Betaling](#)
- [Artikel 16 - Klachtenprocedure](#)
- [Artikel 17 - Geschillen](#)
- [Artikel 18 - Vestigingsgarantie](#)
- [Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen](#)
- [Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden van Thuiswinkel.org](#)
- [Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping](#)

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden gelden de volgende definities:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij een consument producten, digitale inhoud en/of diensten verkrijgt via een overeenkomst op afstand, en een handelaar of een derde deze producten, digitale inhoud en/of diensten levert overeenkomstig een overeenkomst tussen die derde en de handelaar;

2. **Herroepingstermijn:** de termijn waarbinnen een consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** een natuurlijke persoon wiens handelingen niet worden verricht voor doeleinden die verband houden met de uitoefening van een commerciële, beroepsmatige of bedrijfsmatige activiteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en geleverd;
6. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks producten en/of diensten, waarbij de verplichting tot levering en/of afname over een bepaalde periode is gespreid;
7. **Duurzaam medium:** elk middel – e-mails daaronder begrepen – dat een consument of handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die het toekomstige gebruik of de raadpleging daarvan vergemakkelijkt gedurende een periode die overeenstemt met het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor een consument om binnen de herroepingstermijn af te zien van een overeenkomst op afstand;
9. **Handelaar:** een natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen een handelaar en een consument wordt gesloten in het kader van een systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij uitsluitend of gedeeltelijk gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand tot en met het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten.
11. **Modelformulier voor herroepingsrecht:** het Europese modelformulier voor herroepingsrecht dat is opgenomen in bijlage I van deze voorwaarden. De handelaar is niet verplicht aanhangsel I te verstrekken indien de consument geen herroepingsrecht heeft met betrekking tot zijn bestelling;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor communicatie over het aanbod van de ondernemer en voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn.

## Artikel 2 - Identiteit van de handelaar

**Naam van de handelaar:** Flooring B.V.

**Geregistreerd adres:** de Huufkes 19, 5674 TL Nuenen (Nederland)

**Telefoonnummer:** +31(0)85-1300054

**Openingstijden (klantenservice):** Maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 23:59 uur.

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

**Kamer van Koophandel nummer:** 80280897

**BTW-identificatienummer:** NL861615207B01

## 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. dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven op welke wijze 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, zijn het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke voorwaarde die voor hem het meest gunstig is.

## Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbieding een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit uitdrukkelijk in de aanbieding 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. Indien de handelaar gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. e handelaar is niet gebonden aan kennelijke fouten of vergissingen in het aanbod.
3. Elk aanbod bevat informatie die de consument duidelijk maakt 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. De consument kan de overeenkomst ontbinden zolang deze aanvaarding niet door de handelaar is bevestigd.
3. de overeenkomst elektronisch wordt gesloten, neemt de handelaar passende technische en organisatorische maatregelen om de elektronische overdracht van gegevens te beveiligen en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de handelaar passende beveiligingsmaatregelen nemen.
4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien dat onderzoek de handelaar goede redenen geeft om de overeenkomst niet te sluiten, heeft hij een met redenen omkleed recht om een bestelling of aanvraag af te wijzen of de uitvoering ervan aan bijzondere voorwaarden te binden.
5. De handelaar zendt een consument uiterlijk bij de levering van een product, dienst of digitale inhoud de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke duurzame drager kan worden opgeslagen:
  - o het kantooradres van de vestiging van de ondernemer waar de consument klachten kan indienen;
  - o de voorwaarden waaronder de consument gebruik kan maken van het herroepingsrecht en de wijze waarop hij dat kan doen, of een duidelijke vermelding inzake de uitsluiting van het herroepingsrecht;
  - o informatie over garanties en bestaande service na verkoop;

- de prijs, inclusief alle belastingen op het product, de dienst of de digitale inhoud; de leveringskosten, voor zover van toepassing, en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - de voorwaarden voor beëindiging van de overeenkomst, indien de looptijd van de overeenkomst langer is dan één jaar of indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is;
  - indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor het herroepingsrecht.
6. In geval van een overeenkomst van langere duur is de bepaling in het vorige lid alleen van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 6 - Herroepingsrecht

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen. De handelaar mag een consument vragen naar de reden van deze ontbinding, maar de consument is niet verplicht zijn reden(en) te vermelden.
2. De in para. 1 begint op de dag nadat het product is ontvangen door de consument, of een door de consument aangewezen derde die niet de vervoerder is, of: *Bij de levering van diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:*
  - indien de consument meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door de consument aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De handelaar kan één enkele bestelling van meerdere producten met verschillende leveringsdata weigeren, mits hij de consument daarvan vóór de bestelling duidelijk op de hoogte heeft gebracht.
  - indien de levering van een product uit verschillende leveringen of onderdelen bestaat: de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde de laatste levering of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door de consument aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen.
3. Een consument heeft het recht een overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende een periode van ten minste veertien dagen. De handelaar mag een consument vragen naar de reden van deze ontbinding, maar de consument is niet verplicht zijn reden(en) te vermelden.

4. De in para. 3 gaat in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.  
*Verlengde herroepingstermijn voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager zijn geleverd ingeval een consument niet is geïnformeerd over het herroepingsrecht:*
5. Indien de handelaar de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht niet heeft verstrekt of indien het modelformulier niet is verstrekt, eindigt de herroepingstermijn twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijk op grond van de vorige leden van dit artikel vastgestelde herroepingstermijn.
6. Indien de handelaar de consument de in het vorige lid bedoelde informatie heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de aanvangsdatum van de oorspronkelijke herroepingstermijn, eindigt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop de consument de informatie heeft ontvangen.

## **Artikel 7 - Verplichtingen van de klant in geval van herroeping**

1. Tijdens de herroepingstermijn moet 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 de aard, de kenmerken en de werkzaamheid van het product te beoordelen. Uitgangspunt hierbij is dat de consument het product alleen mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van het product die het gevolg is van het feit dat hij het product anders behandelt dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor de waardevermindering van het product indien de handelaar hem niet vóór de sluiting van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

## **Artikel 8 - Klanten die hun herroepingsrecht uitoefenen en de kosten daarvan**

1. De consument die van zijn herroepingsrecht gebruik wil maken, meldt dit binnen de herroepingstermijn aan de handelaar door middel van het modelformulier voor het herroepingsrecht of op andere ondubbelzinnige wijze.
2. Zo spoedig mogelijk, doch niet later dan 14 dagen na de dag van melding als bedoeld in lid. 1, zendt de consument het product terug of overhandigt

- hij het aan (een vertegenwoordiger van) de handelaar. Dit is niet nodig indien de handelaar heeft aangeboden het product zelf op te halen. De consument heeft in ieder geval de termijn voor het retourneren van goederen in acht genomen indien hij het product terugstuurt voordat de herroepingstermijn is verstreken.
3. De consument retourneert het product met alle relevante toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in de 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 berusten bij de consument.
  5. De consument draagt de directe kosten voor het terugzenden van het product. Indien de handelaar niet heeft verklaard dat de consument deze kosten zal dragen of indien de handelaar zich bereid verklaart deze kosten zelf te dragen, is de consument niet verplicht de kosten van het terugzenden van goederen te dragen.
  6. Indien de consument zijn herroepingsrecht uitoefent, nadat hij eerst uitdrukkelijk heeft verzocht dat de verleende dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet voor de verkoop is gereedgemaakt, gedurende de herroepingstermijn in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid wordt uitgevoerd, is de consument de handelaar een geldbedrag verschuldigd dat gelijk is aan het gedeelte van de overeenkomst dat de handelaar op het moment van de herroeping heeft uitgevoerd, in vergelijking met de volledige uitvoering van de overeenkomst.
  7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van niet voor verkoop gereedgemaakt water, gas of elektriciteit – in een beperkt volume of een beperkte hoeveelheid – of voor de levering van stadsverwarming, indien:
    - de handelaar de consument niet de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de bij herroeping te betalen kosten of het modelformulier voor het herroepingsrecht heeft verstrekt, of
    - de consument heeft niet uitdrukkelijk gevraagd naar het begin van de uitvoering van de dienst of de levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de herroepingstermijn.
  8. De consument draagt geen kosten voor de gehele of gedeeltelijke levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien:
    - vóór de levering niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het begin van de uitvoering van de overeenkomst vóór het einde van de herroepingstermijn;
    - hij niet heeft erkend dat hij bij het verlenen van zijn toestemming zijn herroepingsrecht heeft verloren; of
    - de handelaar heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
  9. Indien een consument zijn herroepingsrecht uitoefent, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## **Artikel 9 - Verplichtingen van de handelaren in geval van intrekking**

1. Indien de handelaar een consument de mogelijkheid biedt zijn herroeping langs elektronische weg aan te geven, stuurt hij na ontvangst van deze aangifte een onmiddellijke ontvangstbevestiging.
2. De handelaar betaalt de consument onmiddellijk alle betalingen terug, inclusief eventuele leveringskosten die de handelaar voor het geretourneerde product in rekening heeft gebracht, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de dag waarop de consument de herroeping heeft gemeld. Behalve in gevallen waarin de handelaar heeft aangeboden het product zelf terug te halen, kan hij de terugbetaling uitstellen totdat hij het product heeft ontvangen of totdat de consument bewijst dat hij het product heeft teruggezonden, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet.
3. Voor elke terugbetaling zal de handelaar dezelfde betalingsmethode gebruiken die oorspronkelijk door de consument werd gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is gratis voor de consument.
4. Indien de consument een dure methode van levering heeft gekozen in plaats van de goedkoopste standaardlevering, hoeft de handelaar de extra kosten van de duurdere methode niet terug te betalen.

## **Artikel 10 - Uitsluiting van het herroepingsrecht**

1. Producten of diensten waarvan de prijzen onderhevig zijn aan schommelingen op de financiële markt waarop de handelaar geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Contracten die tijdens een openbare veiling zijn gesloten. Een openbare veiling wordt gedefinieerd als een verkoopmethode waarbij een handelaar producten, digitale inhoud en/of diensten aanbiedt op een veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle koper verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstverleningscontracten, na volledige voltooiing van de dienst, maar alleen indien:
  - de levering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en
  - de consument verklaarde zijn herroepingsrecht te hebben verloren zodra de handelaar de overeenkomst volledig had uitgevoerd;
4. Pakketreizen, pakketreizen en rondreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten inzake personenvervoer;



5. Opdrachten voor diensten die toegang geven tot accommodatie, indien in het contract reeds een bepaalde datum of periode van uitvoering is vastgesteld en anders dan voor accommodatie, goederenvervoer, autoverhuur en catering;
6. Contracten betreffende vrijetijdsactiviteiten, indien het contract reeds een bepaalde datum of periode van uitvoering voorschrijft;
7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en op basis van een specifieke keuze of beslissing van de consument zijn vervaardigd, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
10. Producten die door hun aard onherroepelijk zijn vermengd met andere producten;
11. Alcoholhoudende dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering pas na 30 dagen kan plaatsvinden en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van marktschommelingen waarop de handelaar geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio/video-opnamen en computerapparatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tabloids of tijdschriften, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen indien
  - de levering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en
  - verklaarde de consument dat dit betekende dat hij zijn herroepingsrecht had verloren.

## 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 van BTW-tarieven.
2. In afwijking van het vorige punt kan de handelaar producten of diensten tegen variabele prijzen aanbieden wanneer deze prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt waarop de handelaar geen invloed heeft. Het aanbod moet verwijzen naar deze link met schommelingen en het feit dat alle vermelde prijzen adviesprijzen zijn.
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 meer dan 3 maanden na de sluiting van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de handelaar dit bedongen heeft en:
  - o zij het gevolg zijn van wettelijke voorschriften of bepalingen; of
  - o de consument is bevoegd de overeenkomst op te zeggen op de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De prijzen in aanbiedingen van producten of diensten zijn inclusief BTW.

## **Artikel 12 - Uitvoering van het contract 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 garandeert de handelaar tevens dat het product geschikt is voor andere dan de normale bestemming.
2. Een door de handelaar, fabrikant of importeur aangeboden extra garantieregeling kan nooit afbreuk doen aan de wettelijke rechten en vorderingen die een consument op grond van de overeenkomst tegenover de handelaar kan doen gelden indien de handelaar zijn deel van de overeenkomst niet is nagekomen.
3. Een extra garantie wordt gedefinieerd als elke verbintenis van een handelaar, zijn leverancier, importeur of fabrikant die een consument rechten of vorderingen toekent bovenop die waarin de wet voorziet, voor het geval hij zijn deel van de overeenkomst niet nakomt.

## **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 het bedrijf kenbaar maakt.
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 andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de levering vertraging oploopt, of indien de levering niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen na de bestelling bericht.

In dat geval heeft de consument recht op kosteloze ontbinding van de overeenkomst en recht op eventuele schadevergoeding.

4. Na de ontbinding overeenkomstig het vorige lid betaalt de handelaar de consument onmiddellijk het door hem betaalde bedrag terug.
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, beëindiging en verlenging

### *Beëindiging:*

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. Met betrekking tot overeenkomsten als omschreven in de eerste twee leden kan de consument: *Verlenging:*
  - te allen tijde te beëindigen en niet beperkt te zijn tot beëindiging op een bepaald tijdstip of gedurende een bepaalde periode;
  - ze te beëindigen op dezelfde wijze als waarop ze zijn gesloten;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als die welke voor de handelaar geldt.
4. Een overeenkomst voor bepaalde tijd die is gesloten voor de geregelde levering van producten (met inbegrip van elektriciteit) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde periode.
5. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen of tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, indien 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 het recht heeft om op te zeggen, met een opzegtermijn van ten hoogste één maand

- en, in geval van een overeenkomst tot het geregeld maar minder dan eenmaal per maand afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen of tijdschriften, met een termijn van ten hoogste drie maanden. in geval van een opdracht om regelmatig, maar minder dan eenmaal per maand, dag- of weekbladen of tijdschriften te leveren, een periode die niet langer is dan drie maanden.
7. Een overeenkomst van bepaalde duur voor de regelmatige levering, bij wijze van introductie, van dag- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabbonnementen) wordt niet automatisch verlengd en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode. *Duur:*
  8. Indien een overeenkomst een bepaalde duur van meer dan een jaar heeft, heeft de consument na een jaar te allen tijde het recht om de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste een maand, tenzij de redelijkheid en billijkheid een voortijdige beëindiging van de overeenkomst onaanvaardbaar achten.

## Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover in de overeenkomst of de aanvullende voorwaarden geen andere datum is bepaald, moeten de door de consument verschuldigde bedragen worden betaald binnen 14 dagen na het ingaan van de herroepingstermijn, of bij gebreke van een herroepingstermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In het geval van een overeenkomst voor het verlenen van een dienst gaat deze termijn van 14 dagen in op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in de algemene voorwaarden nooit een voorschot 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 het bedongen voorschot is betaald.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument zijn betalingsverplichting(en) niet tijdig nakomt, nadat de handelaar hem heeft gewezen op de betalingsachterstand, heeft de consument 14 dagen de tijd om aan zijn betalingsverplichting te voldoen; indien betaling binnen deze termijn van 14 dagen uitblijft, is over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de handelaar gerechtigd de door hem gemaakte redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen ten hoogste: 15% van de onbetaalde bedragen tot 2 500 euro; 10% over de volgende 2 500 euro; en 5% over de volgende 5 000 euro, met een minimum van 40 euro. e handelaar kan van deze bedragen en percentages in het voordeel van de consument afwijken.

## Artikel 16 - Klachtenprocedure

1. De ondernemer voorziet in een klachtenprocedure waaraan voldoende bekendheid is gegeven en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Een consument die tekortkomingen bij de uitvoering van een overeenkomst heeft vastgesteld, moet eventuele klachten onverwijld, volledig en met duidelijke beschrijvingen bij de handelaar indienen.
3. Bij de handelaar ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, antwoordt de ondernemer binnen 14 dagen met een ontvangstbevestiging en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org, [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument moet de handelaar een termijn van ten minste 4 weken geven om de klacht in gezamenlijk overleg op te lossen. Na deze termijn wordt de klacht een geschil waarop de geschillenregeling van toepassing is.

## Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen een handelaar en een consument waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Indien de handelaar dagelijkse bedrijfsactiviteiten verricht in het land waar de consument woont, mag de consument zich beroepen op het bindende consumentenrecht van dat land.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst onverwijld aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Indien de klacht niet tot een oplossing leidt, moet het geschil uiterlijk 12 maanden nadat de consument de klacht bij de ondernemer heeft ingediend, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

5. Indien een consument een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur brengt de consument eerst de handelaar op de hoogte.
6. Indien een ondernemer een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, geeft de consument in antwoord op een schriftelijk verzoek van de ondernemer aan of hij een overeenkomst sluit dan wel er de voorkeur aan geeft dat het geschil door de bevoegde rechter wordt behandeld. Indien de consument zijn keuze niet binnen een termijn van vijf weken aan de handelaar kenbaar maakt, heeft de handelaar het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn onderworpen aan de voorwaarden zoals bepaald in het reglement van de Geschillencommissie. ([degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](https://degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de geschillencommissie hebben de vorm van een bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat de commissie het geschil op de zitting heeft behandeld en een einduitspraak heeft gedaan.
9. Indien er naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere bevoegde geschillencommissie bestaat die is erkend of die is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), is de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd voor geschillen die in hoofdzaak betrekking hebben op de wijze van verkoop of op dienstverlening op afstand. Voor alle andere geschillen is dit de andere geschillencommissie die door de SGC is erkend of bij het Kifid is aangesloten.

## Artikel 18 - Vestigingsgarantie

1. Thuiswinkel.org garandeert de nakoming van verplichtingen van haar leden met betrekking tot door de Geschillencommissie Thuiswinkel aan hen opgelegde bindende adviezen, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter voor te leggen. In geval van toetsing door de rechter eindigt de opschorting van de garantie en treedt de garantie weer in werking wanneer de rechterlijke uitspraak onherroepelijk is geworden, waarbij de rechter het bindend advies bindend heeft verklaard. Tot een maximumbedrag van €10.000 per bindend advies betaalt Thuiswinkel.org dit bedrag aan de consument. In geval van bedragen hoger dan 10.000 euro per bindend advies wordt het bedrag van 10.000 euro betaald. Voor zover het bedrag hoger is dan €10.000 heeft Thuiswinkel.org de verplichting om redelijkerwijs adequate inspanningen te verrichten om het lid tot nakoming van het bindend advies te bewegen.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep doet op Thuiswinkel.org en zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Voor zover de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument de mogelijkheid geboden zijn vordering op de ondernemer boven het bedrag van €10.000,- over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen titel en kosten betaling van de vordering in rechte zal vragen.

## **Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende bedingen of bepalingen die afwijken van deze algemene voorwaarden 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 van Thuiswinkel.org**

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen na 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 wijzigingen tijdens de geldigheidsduur van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

## **Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping**

[Download het 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]\*,

herroep/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)

[Datum]

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