

## 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 - Uitsluiting van het herroepingsrecht door de consumpt en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Aanbieden 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 - Brancheorganisatie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Anvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consumpt 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;
- Bedenkijd:** de termijn waarbinnen de consumpt gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- Dag:** kalenderdag;
- Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
- Duurzaam gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consumpt 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 het verlies van informatie van de opslaglocatie van de gegevens informatie mogelijk maakt;
- Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consumpt om thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consumpt 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 elektronische communicatie;
- Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage 1 van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage 1 hoeft niet te beschikken te worden gesteld als de consumpt ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
- Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consumpt en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samgekomen.

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

**Naam ondernemer:** Out-Fiz Concepts B.V.  
**Handelend onder de naam/naam:**  
- Out-Fiz Concepts B.V.  
**Vestigingsadres:**  
Hulpmidweg 92, 5194 vde  
**Telefoonnummer:** 0788902728  
**Bereikbaarheid:**  
Van maandag t/m maandag vanaf 09.00 uur tot 17.00 uur  
**E-mailadres:** info@zumo-international.com  
**Kvk-nummer:** 23089924  
**Btw-nummer:** 8068.11.547.1301

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consumpt.
- Voor dat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van de algemene voorwaarden aan de consumpt 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 consumpt zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 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 consumpt ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consumpt 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 consumpt langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consumpt zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## Artikel 4 - Het aanbod

- Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- De 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 consumpt mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
- E elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consumpt duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## Artikel 5 - De overeenkomst

- De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consumpt van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- Indien de consumpt het aanbod langs elektronische weg heeft aangenomen, 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 consumpt de overeenkomst ontbinden.
- 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 omgeving, indien de consumpt elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- De ondernemer kan zich binden aan zijn werkwijze kaders - v.o. de hoogte stellen van de consumpt aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en omstandigheden die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek voldoende gronden heeft om de overeenkomst niet te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consumpt de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consumpt op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - het bezwaarsysteem van de vestiging van de ondernemer waar de consumpt met kassen terecht kan;
  - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consumpt van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitsluitend van het herroepingsrecht;
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - 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;
  - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van meer dan twee maanden;
  - indien de consumpt een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
- In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 6 - Herroepingsrecht

### Bij producten:

- De consumpt kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consumpt vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat op in de dag nadat de consumpt, of een vooraf door de consumpt aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of
  - als de consudt het product persoonlijk met alle geleverde gebouwen, de dag waarop de consumpt, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consumpt hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consumpt, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen; of
  - overeenkomsten voor regelmatig levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consumpt, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
- Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:
- De consumpt kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consumpt vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat op in 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:

- Indien de ondernemer de consumpt de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na de oorspronkelijk overeengekomen datum van de overeenkomst die informatie van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
- Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consumpt heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijk overeengekomen bedenktijd, vangt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consumpt die informatie heeft ontvangen.

## Artikel 7 - Verplichtingen van de consumpt tijdens de bedenktijd

- Tijdens de bedenktijd zal de consumpt 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 consumpt het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- De consumpt 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.
- De consumpt 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 - Uitvoering van het herroepingsrecht door de consumpt en kosten daarvan

- Als de consumpt 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. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consumpt heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
- De consumpt zendt het product terug met alle geleverde gebouwen, naar gelang het mogelijk is, met de originele verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- Het risico en de verpakking voor de juiste en tijdige uitvoering van het herroepingsrecht ligt bij de consumpt.
- De consumpt draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consumpt deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consumpt de kosten voor de terugzending niet te dragen.
- Indien de consumpt herroeping op het eerste uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht, is de consumpt 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.
- De consumpt 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 hoeveelheden, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - de ondernemer de consumpt de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of
  - de consumpt met uitdrukkelijk om de aankoop van van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
- De consumpt draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de nakoming van de digitale inhoud voor het einde van de bedenktijd;
  - hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - de ondernemer heeft nagelaten de consumpt te bevestigen.
- Als de consumpt gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

- Als de ondernemer de melding van herroeping door de consumpt of elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consumpt, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het retourgezonden product, onverwijld doch binnen 14 dagen na ontvangst van de melding van herroeping, mits hij de consumpt hiervan in kennis stelt en het bedrag terug betaalt op de wijze die de consumpt heeft aangegeven, tenzij de consumpt anderszins heeft aangegeven.
- De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consumpt heeft gebruikt, tenzij de consumpt instemt met de andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consumpt.
- Als de ondernemer heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, heeft de ondernemer de duurdere 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:
  - 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 herroepingsstermijn kunnen voordoen
  - 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 consumpt die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op een veiling, onder leiding van de ondernemer, en waarbij de consumpt de prijs van de overeenkomst, maar van 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;
  - Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
    - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consumpt; en
    - de consumpt heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
  - Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
  - 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;
  - Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
  - Volgens specificaties van de consumpt af te leveren producten of diensten, die niet gepubliceerd zijn of die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslisssing van de consumpt, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
  - Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
  - Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  - Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
  - 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;
  - Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogramma's, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  - De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
    - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consumpt; en
    - de consumpt heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## Artikel 11 - De prijs

- De ondernemer 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.
- 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 en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
- Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- Prijsverhogingen meer dan 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen; of
  - de consumpt 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

- De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, die 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 de overeenkomst staat de ondernemer in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt niet de wettelijke rechten en vorderingen die de consumpt 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 consumpt 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

- De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
- Als plaats van levering geldt het adres dat de consumpt aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
- Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met behoud van spoed doch uiterlijk binnen 30 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 consumpt hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consumpt heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consumpt betaald heeft over het algemeen terugbetalen.
- Het risico van beschadiging of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consumpt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

### Opzegging:

- De consumpt 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 opzettingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- De consumpt 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 tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzettingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- De ondernemer 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:

- Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwingend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
- In afwijking van het vorige lid kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, en weekbladen en tijdschriften stilzwingend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consumpt deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwingend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consumpt 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 afleveren van weekbladen en tijdschriften.
- Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennisgeving afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proof- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwingend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proof- of kennismakingsperiode.

### Duur:

- Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consumpt 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

- Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende of afwijkende bepalingen, dienen de door de consumpt verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van de bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het voortbetalen van een product, dienst of digitale inhoud, kan de ondernemer de consumpt in rekening brengen voor de levering van het product, de dienst of digitale inhoud. Het bedrag van de betaling moet tenminste overeenkomen met het bedrag van de afrekenpost die de consumpt moet betalen op de datum van de laatste afrekenpost. Het bedrag van de betaling moet tenminste overeenkomen met het bedrag van de afrekenpost die de consumpt moet betalen op de datum van de laatste afrekenpost. Het bedrag van de betaling moet tenminste overeenkomen met het bedrag van de afrekenpost die de consumpt moet betalen op de datum van de laatste afrekenpost.
- Voor de verkoop van producten aan consumenten mag de consumpt in algemene voorwaarden nummer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consumpt geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
- De ondernemer heeft de plicht om ontijsschieden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- Indien de consumpt niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is de ondernemer in gerechtigd de consumpt te waarschuwen op de te late betaling en de ondernemer de consumpt 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 te berechnen en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechte 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 maximum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consumpt afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## Artikel 16 - Klachtenregeling

- De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bepaalde tijd nadat de consumpt de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
- 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 de consumpt met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consumpt een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- De ondernemer kan de af van de service van de ondernemer kan oeveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de website van Thuiswinkel.org ([www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)) of de Klachtendienst (Klfd) van de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC) of de Klachtendienst Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevestigd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## Artikel 18 - Brancheorganisatie

- Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel 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 heeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het voornis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijde is gebleven. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consumpt uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org geen aansprakelijkheid.
- Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consumpt een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan de Geschillencommissie Thuiswinkel.org. Indien de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consumpt aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consumpt.

## Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

## Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

- Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
- Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe gezonde wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consumpt meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org  
www.thuiswinkel.org  
Horvatslaan 20, E-717 LT Ede  
Postbus 7001, 6710 CB Ede

## Bijlage 1 - 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]\*,herroep/therroepen\*

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