

# Algemene Voorwaarden

## Alwas Handelsonderneming

---

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *bedenktijd*: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn ontbindingsrecht;
- b) *consument*: de koper, natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf;
- c) *consumentenkoop*: de koop met betrekking tot een roerende zaak, elektriciteit daaronder begrepen, die wordt gesloten door een verkoper die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een koper, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- d) *dag*: kalenderdag
- e) *duurtransactie*: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
- f) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- g) *ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;
- h) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een consument aan de ondernemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
  - i) naam van de consument;
  - ii) (factuur)adres;
  - iii) postcode;
  - iv) woonplaats;
  - v) telefoonnummer;
  - vi) e-mailadres;
  - vii) ordernummer;
  - viii) product waarop de verklaring betrekking heeft.
- i) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

#### 2. De ondernemer

Ondernemer:	Alwas Handelsonderneming
Gevestigd te:	Schokkerlaan 3 1503 JN Zaandam

KvK-nummer:	34204626
E-mailadres:	info@alwas.nl
Telefoonnummer:	+31 (0) 6 5470 4523

#### 3. De onderneming

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan Alwas Handelsonderneming gelieerde website, waaronder <https://www.alwas.nl/>.

#### **4. Toepasselijkheid**

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
- 2) Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de ondernemer. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **5. Aanvullende of afwijkende bepalingen**

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

## **Hoofdstuk 2 De overeenkomst**

#### **6. Prijs**

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven of kennelijke fouten.
- 2) In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
- 3) Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 4) Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b) de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 5) De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

#### **7. Aanbod**

- 1) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden zaken en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
- 2) Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden zaken en/of diensten.
- 3) Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de ondernemer de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze, voor zover van toepassing op dat aanbod, de volgende informatie:

- a) de totale prijs van de zaak, met inbegrip van alle belastingen;
  - b) in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs op voorhand niet kunnen worden berekend, het feit dat dergelijke kosten verschuldigd kunnen zijn;
  - c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - d) het al dan niet van toepassing zijn van het ontbindingsrecht;
  - e) de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de ondernemer zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelingsbeleid van de ondernemer;
  - f) de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
  - g) de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - h) of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
  - i) de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - j) de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
  - k) de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
  - l) de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie; en
  - m) indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, de uiterlijke geldigheidsduur of de uitdrukkelijke voorwaarden waaronder het aanbod kan worden aanvaard.
- 4) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de ondernemer niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de ondernemer, waarbij de informatie op de site van de ondernemer te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de consument wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 5) In geval de consument is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de consument onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de consument de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.

## **8. Overeenkomst**

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de consument en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de consument niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) De ondernemer stuurt de consument bij de zaak of dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:
  - 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 ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
- c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- d) de in artikel 7 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
- e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

### **9. Duurtransacties**

- 1) De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 2) De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 3) De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - a) te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - b) tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - c) altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.
- 4) Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
- 5) In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 6) Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
- 7) Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.
- 8) Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.
- 9) In geval van een duurtransactie is art. 8 lid 5 van deze voorwaarden van overeenkomstige toepassing. De bepaling is slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Hoofdstuk 3 Uitvoering van de overeenkomst**

### **10. Levering**

- 1) De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de uitvoering van bestellingen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten. Mocht een product toch beschadigd bij de consument worden afgeleverd dan kan zij dit de ondernemer binnen 3 werkdagen na aflevering van het product melden via het modelformulier op de site, dan wel op andere ondubbelzinnige wijze, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onder h van deze voorwaarden.
- 2) Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 7 van deze voorwaarden is vermeld, voert de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uit, tenzij een langere leveringstermijn is overeengekomen.

- 3) 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 de bestelling geplaatst is, bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 4) Producten worden afgeleverd op het door de consument aan de ondernemer opgegeven adres. Indien het adres niet blijkt te kloppen en/of het product wordt teruggestuurd, wordt door de ondernemer geen verdere actie ondernomen.
- 5) Producten waarover binnen twee maanden niet door de consument is beschikt of waarvoor de consument zich binnen die periode niet heeft gemeld, vervallen aan de ondernemer.
- 6) Als de consument te kennen heeft gegeven aanspraak te willen maken op een teruggestuurd product, worden eventuele kosten voor verzending in rekening gebracht bij de consument.
- 7) Het product wordt na ontvangst van de kosten voor verzending aan de consument teruggestuurd. De terugzending wordt op dezelfde wijze behandeld als de eerste verzending. De overige bepalingen van dit artikel zijn op de terugzending van overeenkomstige toepassing.

### **11. Betaling**

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de ondernemer aangeboden betalingsmethoden.
- 2) Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn als bedoeld in art. 16 lid 1 van deze voorwaarden. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
- 3) Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
- 4) De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 5) In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **12. Shoptegoed**

- 1) Shoptegoed is geldig voor 5 jaren te rekenen vanaf de dag dat het shoptegoed is verkregen, tenzij expliciet anders is overeengekomen

## **Hoofdstuk 4 Conformiteit en garantie**

### **13. Conformiteit**

- 1) De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten beantwoorden aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- 2) Een product beantwoordt in ieder geval niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van het product en de mededelingen die de ondernemer over het product heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
- 3) De consument kan zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn, in het bijzonder gelet op hetgeen bepaald in art. 14 van deze voorwaarden.
- 4) Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

### **14. Bijzondere bepalingen conformiteit**

- 1) Naast nieuwe producten biedt de ondernemer ook refurbished producten aan.
- 2) Onder refurbished producten vallen producten die:
  - a) retour zijn gekomen van een eerdere verkoop aan een consument;

- b) afkomstig zijn uit een omvangrijke verkopersretour;
  - c) gebruikt zijn als etalagemodel; of
  - d) gebruikt zijn voor productfoto's.
- 3) Refurbished producten zijn te allen tijde getest, waar nodig schoongemaakt, op het uiterlijk beoordeeld en opnieuw verpakt, mogelijk in een neutrale verpakking.
  - 4) Omdat refurbished producten uit de verpakking zijn geweest, vertonen zij mogelijk lichte gebruikssporen. Onder gebruikssporen worden verstaan lichte krasjes, onvolkomenheden en kleine optische imperfecties aan het product. Het vertonen van gebruikssporen is geen reden aan te nemen dat een product niet voldoet aan de eisen van conformiteit, als bedoeld in art. 13 van deze voorwaarden.
  - 5) Indien het aanbod een refurbished product betreft, wordt daarvan door de ondernemer altijd melding gemaakt.
  - 6) Op een refurbished product zijn de bepalingen van het ontbindingsrecht van overeenkomstige toepassing, tenzij de ondernemer in het aanbod expliciet is afgeweken van die bepalingen.

## **15. Garantie**

- 1) De ondernemer hanteert een garantietermijn van 2 jaar, tenzij expliciet in het aanbod anders is vermeld of de garantietermijn gezien de aard van het product onredelijk is.
- 2) In het geval van refurbished producten hanteert de ondernemer een garantietermijn van 12 maanden, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) De garantie geldt niet, indien het gebrek te wijten is aan:
  - a) onoplettendheid van de consument;
  - b) oneigenlijk gebruik van het product;
  - c) gebruiksschade;
  - d) opzettelijke beschadiging; of
  - e) nagelaten verzorging van het product.
- 4) De ondernemer gaat ervan uit dat een product ondeugdelijk was toen de consument het product kocht, indien het gebrek zich binnen zes maanden na aankoop openbaart, tenzij de aard van het product zich daartegen verzet.
- 5) De consument moet binnen twee maanden nadat het gebrek zich heeft geopenbaard, daarvan schriftelijk op ondubbelzinnige wijze melding maken bij de ondernemer, met inachtneming van hetgeen bepaald in art 1 onder h van deze voorwaarden. In ieder geval wordt onder ondubbelzinnige schriftelijke wijze verstaan het invullen van het modelformulier op de website van de ondernemer.
- 6) Indien het gebrek niet binnen twee maanden na het openbaren gemeld is bij de ondernemer, vervalt het recht op garantie.
- 7) De ondernemer probeert te allen tijde eerst het product te repareren. Indien reparatie in redelijkheid niet mogelijk is, biedt de ondernemer een vervangend product aan. De consument heeft pas recht op restitutie van het aankoopbedrag indien reparatie redelijkerwijs niet mogelijk is en geen vervangend product geleverd kan worden.
- 8) Reparatie is kosteloos indien het gebrek zich binnen zes maanden na aankoop heeft geopenbaard. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kunnen kosten voor reparatie in rekening gebracht worden, indien het gebrek zich na zes maanden heeft geopenbaard. De consument wordt te allen tijde eerst op de hoogte gebracht van de kosten van reparatie, alvorens de ondernemer tot de reparatie overgaat.
- 9) Valt de reparatie niet onder de garantie, maar is reparatie in redelijkheid wel mogelijk, dan kan toch tot de reparatie overgegaan worden. De consument wordt per e-mail van de mogelijkheid tot en de kosten van reparatie op de hoogte gebracht. Tot de reparatie wordt overgegaan indien de consument hiervoor toestemming heeft gegeven.
- 10) De ondernemer streeft naar een reparatietijd van vier tot acht weken. Is de ondernemer afhankelijk van voor de reparatie ingeschakelde derden of levering van onderdelen door ingeschakelde derden, dan kan de reparatietijd oplopen tot drie of vier maanden.
- 11) Geen beroep op ontbinding kan worden gedaan vanwege een te lange doorlooptijd van de reparatie.
- 12) De garantietermijn wordt, in geval van reparatie, opgeschort gedurende de termijn dat het product ter reparatie is aangeboden.

## Hoofdstuk 4 Ontbinden, schadevergoeding en geschillen

### 16. Ontbindingsrecht

- 1) De consument kan de koop op afstand zonder opgave van reden ontbinden tot een termijn van 14 dagen is verstreken, na:
  - a) bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.
  - b) bij een consumentenkoop:
    - i) de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen;
    - ii) de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product heeft ontvangen, indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;
    - iii) de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of
    - iv) de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode.
- 2) De consument oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in lid 1 gestelde termijn aan de ondernemer het ingevulde modelformulier voor ontbinding te zenden of een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onderdeel h van deze voorwaarden. Het modelformulier voor ontbinding is te vinden op de website van de ondernemer.
- 3) Indien het voor de consument niet mogelijk is via de website het modelformulier te verzenden en dit de ondernemer kan worden aangerekend, wordt de in het vorige lid bedoelde termijn verlengd met de tijd die is verstreken vanaf het tijdstip, bedoeld in het vorige lid, tot het moment waarop alle ontbrekende gegevens alsnog op de voorgeschreven wijze aan de consument zijn verstrekt, doch met ten hoogste twaalf maanden.
- 4) Brengt de consument op elektronische wijze via het modelformulier op de website van de ondernemer een verklaring tot ontbinding uit, dan bevestigt de ondernemer onverwijld per e-mail de ontvangst van deze verklaring. Tevens worden via deze e-mail de benodigde gegevens verstrekt voor de juiste verzending van het product dat ten grondslag ligt aan de ontbonden overeenkomst.
- 5) Indien de consument een ondubbelzinnige verklaring doet aan de ondernemer, zonder gebruik te maken van het modelformulier op de website, dan bevestigt de ondernemer de ontvangst van deze verklaring per e-mail. In deze e-mail worden tevens de benodigde gegevens verstrekt voor de juiste verzending van het product dat ten grondslag ligt aan de ontbonden overeenkomst.
- 6) Het niet gebruik maken van het door de ondernemer beschikbaar gestelde modelformulier op de website komt geheel voor rekening en risico van de consument. Indien de ondubbelzinnige verklaring de ondernemer niet heeft bereikt, ligt de bewijslast van het versturen bij de consument.
- 7) De ondernemer behoudt zich het recht voor onvolledige of onjuist ingevulde formulieren en verklaringen niet in behandeling te nemen.
- 8) Het enkel terugsturen van het product wordt niet gezien als het uitoefenen van het recht van ontbinding. Op het enkel terugsturen van het product door de consument is art. 10 van deze voorwaarden van overeenkomstige toepassing.
- 9) De consument is verantwoordelijk voor een correcte terugzending van het product in een deugdelijke verpakking. Onder een deugdelijke verpakking wordt in ieder geval verstaan de onbeschadigde verpakking waarin het product aan de consument geleverd is.
- 10) Op de consument rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het in lid 1 bedoelde recht.
- 11) De ondernemer is niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan het product veroorzaakt door een, voor het terugsturen, door de consument ingeschakelde derde. Op de consument rust de bewijslast voor het op juiste wijze verzenden en verzekeren van het product in geval van vermissing of beschadiging gedurende de terugzending.
- 12) Ruilen van een product is niet mogelijk. Het staat de consument vrij om een overeenkomst, binnen de in lid 1 gestelde termijn, te ontbinden en een nieuw product te bestellen.

### **17. Uitsluiting Ontbindingsrecht**

- 1) De consument heeft geen recht van ontbinding bij producten:
  - a) die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- 2) De consument heeft geen recht van ontbinding bij diensten:
  - a) betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b) waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken; of
  - c) betreffende weddenschappen en loterijen.
- 3) De consument heeft tevens geen ontbindingsrecht bij refurbished en/of tweede hands producten.
- 4) De ondernemer kan het herroepingsrecht als bedoeld in de leden 1 en 2 slechts uitsluiten, indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

### **18. Kosten in geval van ontbinding**

- 1) De kosten voor het terugzenden van een product komen, in geval van een beroep op het ontbindingsrecht, voor rekening van de consument.
- 2) De ondernemer behoudt zich, in geval van ontbinding, het recht voor niet het gehele aankoopbedrag terug te storten, indien het product beschadigingen heeft of gebruikt is anders dan noodzakelijk is om vast te stellen of het product voldoet aan de wensen van de consument.
- 3) Indien de consument een aankoopbedrag heeft betaald, wordt het bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van het product bij de ondernemer, terugbetaald, een en ander met inachtneming van hetgeen bepaald in lid 2.
- 4) De consument wordt onverwijld, met redenen omkleed, per e-mail op de hoogte gesteld van het feit dat niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald. De consument kan afzien van het recht van ontbinding, indien niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald, door middel van een ondubbelzinnige verklaring aan de ondernemer, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onderdeel h van deze voorwaarden.
- 5) Indien niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald, wacht de ondernemer tot 14 dagen na ontvangst van het product met terugbetalen van het gedeeltelijke aankoopbedrag. De consument kan afzien van zijn ontbindingsrecht tot het moment dat het gedeeltelijke aankoopbedrag is teruggestort op zijn rekening.
- 6) Indien de consument afziet van het ontbindingsrecht, komen de kosten voor verzending voor rekening van de consument. Na ontvangst van de kosten voor verzending wordt het product binnen 14 dagen door de ondernemer teruggestuurd.

### **19. Klachtenregeling**

- 1) De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. In ieder geval wordt verstaan als volledig en duidelijk indien de consument gebruik maakt van het klachtenformulier op de website van de ondernemer. Klachten kunnen ook door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder h van deze voorwaarden, bij de ondernemer worden neergelegd.
- 3) Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

**20. Wijzigen van de Algemene Voorwaarden**

- 1) Opdrachtnemer is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 2) Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien de opdrachtnemer de opdrachtgever van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

**21. Geschillen**

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