



Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk
GENERAL TERMS AND CONDITIONS ALSO IN ENGLISH ADDED



Algemene voorwaarden tot stand
gekomen in overleg met
Consumentenbond

Overlegkader SER Coördinatiegroep
Zelfreguleringoverleg

Deze Algemene Voorwaarden van Stichting Webshop Keurmerk zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Branchegarantie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Stichting Webshop Keurmerk en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

ZIN aan Tafel

Kortemeestraat 29, 4611 L Bergen op Zoom

Tel. 0164-243599

Mail: info@zinaantafel.nl

KvK-nummer 50592823

BTW-identificatienummer NL141041195B01

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit;

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of –organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

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

Artikel 4 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik

maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 – De prijs

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

Artikel 12 – Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 – Levering en uitvoering

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

Artikel 14 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 – Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.
5. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Webshop, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Uiterlijk twaalf maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
8. Indien naast de Geschillencommissie Webshop een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 – Branchegarantie

1. Stichting Webshop Keurmerk staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Stichting Webshop Keurmerk aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Stichting Webshop Keurmerk een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Stichting Webshop Keurmerk en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Stichting

Webshop Keurmerk. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Stichting Webshop Keurmerk, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

Artikel 20 – Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

1. Stichting Webshop Keurmerk zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

**Adres Stichting Webshop Keurmerk:
Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam**

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

- **Aan:** **[naam ondernemer]**

 [geografisch adres ondernemer]

 [faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

 [e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende
de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,
herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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



Stichting Webshop Keurmerk - General Terms and Conditions



These General Terms and Conditions of Stichting Webshop Keurmerk were drafted in consultation with the *Consumentenbond* [Consumer's Association] in the context of the Self-regulation Coordination Group [Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg CZ] of the Socioeconomic Council [Sociaal-ecomische Raad] and come into force on 1 June 2014.

CONTENTS

- Article 1 - Definitions
- Article 2 - The Entrepreneur's identity
- Article 3 - Applicability
- Article 4 - The offer
- Article 5 - The agreement
- Article 6 - Right of withdrawal
- Article 7 - Consumer's obligations during the reflection period
- Article 8 - Exercising the Consumer's right of withdrawal and the costs
- Article 9 - Entrepreneur's obligation in case of withdrawal
- Article 10 - Exclusion of the right of withdrawal
- Article 11 - The price
- Article 12 - Compliance and extra guaranty
- Article 13 - Delivery and execution
- Article 14 - Continuing performance contract: duration, termination and extension
- Article 15 - Payment
- Article 16 - Complaints procedure
- Article 17 - Disputes
- Article 18 - Sector guarantee
- Article 19 - Additional or varying provisions
- Article 20 - Amendment to the General Terms and Conditions of Webshop Keurmerk

Article 1 – Definitions

In these Terms and Conditions, the following terms shall have the following meanings:

1. **Additional agreement:** an agreement in which the Consumer acquires products, digital content and/or services with respect to a distance agreement and these goods, digital content and/or services are delivered by the Entrepreneur or a third party on the basis of an arrangement between this third party and the Entrepreneur;
2. **Reflection period:** the period during which the Consumer may use his right of withdrawal;
3. **Consumer:** the natural person who does not act for purposes related to his/her commercial, trade, craft or professional activities;
4. **Day:** calendar day;
5. **Digital content:** data produced and delivered in digital form;
6. **Continuing performance contract:** a contract serving to deliver goods, services and/or digital content in a given period;
7. **Sustainable data carrier:** any means, including email, that allow the Consumer or the Entrepreneur to store information directed to him/her personally in such a manner that makes future consultation and use possible during a period that matches the purpose for which the information is destined and which makes unaltered reproduction of the stored information possible.
8. **Right of withdrawal:** the Consumer's option not to proceed with the distance agreement within the cooling-off period;
9. **Entrepreneur:** the natural of legal person who is a member of Stichting Webshop Keurmerk and who provides products, (access to) digital content and or services to Consumers at a distance;
10. **Distance contract:** a contract concluded by the Entrepreneur and the Consumer within the scope of an organised system for distance selling products, digital content and/or services, whereby exclusive or additional use is made of one or more technologies of distance communication up to the conclusion of the contract;
11. **Standard form for withdrawal:** the European standard form for withdrawal included in Appendix 1;
12. **Technology for distance communication:** a means to be used for concluding an agreement without the Consumer and the Entrepreneur being together in the same place at the same time.

Article 2 – The Entrepreneur’s identity
ZIN aan Tafel
Kortemeestraat 29, 4611 L Bergen op Zoom

Tel. 0164-243599

Mail: info@zinaantafel.nl

KvK-nummer 50592823

BTW-identificatienummer NL141041195B01

If the Entrepreneur’s activity is subject to a relevant licensing regime: information about the supervising authority;

If the Entrepreneur practises a regulated profession:

- the professional association or professional organisation of which he is a member;
- the title of his profession, the place in the EU or in the European Economic Area where it is awarded;
- a reference to the rules of professional practice which are applicable in the Netherlands and information about where and how these rules of professional practice can be accessed.

Article 3 – Applicability

1. These General Terms and Conditions apply to any offer from the Entrepreneur and to any distance contract concluded by the Entrepreneur and the Consumer.
2. Before concluding a distance contract, the Entrepreneur shall make the text of these General Terms and Conditions available free of charge and as soon as possible. If this is reasonably impossible, the Entrepreneur shall indicate in what way the General Terms and conditions can be inspected and that they will be sent free of charge if so requested, before the distant contract is concluded.
3. If the distance contract is concluded electronically, the text of these General Terms and Conditions, in deviation from the previous section and before the distance contract is concluded, may also be supplied to the Consumer electronically in such a way that the Consumer can easily store it on a long-term data carrier. If this is reasonably impossible, it will be specified where the General Terms and Conditions can be viewed electronically and that they will be sent to at the Consumer’s request free of charge, either via electronic means or otherwise, before concluding the distance contract;
4. In the event that specific product or service condition apply in addition to these General Terms and Conditions, the second and third paragraphs shall apply accordingly, and in the event of contradictory terms and conditions, the Consumer may always appeal to the applicable provision that is most favourable to him/her.

Article 4 – The offer

1. If an offer is of limited duration or if certain conditions apply, it shall be explicitly stated in the offer.
2. The offer contains a full and accurate description of the products, digital content and/or services offered. The description is suitably detailed to enable the Consumer to assess the products, or services and/or digital content adequately. If the Entrepreneur makes use of pictures, they are truthful images of the products and/or services provided. Obvious errors or mistakes in the offer do not bind the Entrepreneur.
3. All offers contain such information that it is clear to the Consumer what rights and obligations are attached to accepting the offer.

Article 5 – The contract

1. Subject to the provisions in paragraph 4, the contract becomes valid when the Consumer has accepted the offer and fulfilled the terms and conditions set.

2. If the Consumer accepted the offer via electronic means, the Entrepreneur shall promptly confirm receipt of having accepted the offer via electronic means. As long as the receipt of said acceptance has not been confirmed, the Consumer may repudiate the contract.
3. If the contract is concluded electronically, the Entrepreneur will take appropriate technical and organisational security measures for the electronic data transfer and ensure a safe web environment. If the Consumer can pay electronically, the Entrepreneur shall observe appropriate security measures.
4. The Entrepreneur may, within the limits of the law, gather information about Consumer's ability to fulfil his payment obligations, and all facts and factors relevant to responsibly concluding the distance contract. If, acting on the results of this investigation, the Entrepreneur has sound reasons for not concluding the contract, he is lawfully entitled to refuse an order or request supported by reasons, or to attach special terms to the implementation.
5. Before delivering the product, the Entrepreneur shall send the following information along with the product, the service or the digital content in writing or in such manner that the Consumer can store it in an accessible manner on a long-term data carrier:
 - a. the visiting address of the Entrepreneur's business establishment where the Consumer may get into contact with any complaints;
 - b. the conditions on which and the manner in which the Consumer may exercise the right of withdrawal, or, as the case may be, clear information about his being exempted from the right of withdrawal;
 - c. the information corresponding to existing after-sales services and guarantees;
 - d. The price including all taxes of the product, service or digital content, where applicable the delivery costs and the way of payment, delivery or implementation of the distance contract;
 - e. the requirements for cancelling the contract if the contract has a duration of more than one year or for an indefinite period of time.
 - f. the standard form for withdrawal if the Consumer has the right of withdrawal.
6. In case of a continuing performance contract, the stipulation in the previous paragraph only applies to the first delivery.

Article 6 – Right of withdrawal

In case of products:

1. The Consumer can repudiate a purchase contract for a product without giving reasons for a period of reflection of at least 14 days. The Entrepreneur may ask the Consumer about the reason for the withdrawal but cannot force him to state his reason(s).
2. The reflection period referred to in sub-clause 1 starts on the day the product is received by the Consumer or by a third party appointed by him in advance and who is not the carrier, or
 - a. if the Consumer ordered several products in the same order: the day on which the Consumer or a third party appointed by him received the last product. The Entrepreneur may refuse an order of several products with different delivery dates provided that he clearly informs the Consumer prior to the order process.
 - b. in case the delivery of a product consists of several batches or parts: the day on which the Consumer or a third party appointed by him received the last batch or the last part.
 - c. in case of an agreement about regular delivery of products during a given period: the day on which the Consumer or a third party appointed by him received the first product.

In case of services and digital content that is not delivered on a physical carrier:

3. The Consumer can terminate an agreement for services or an agreement for delivery of digital content that is not delivered on a physical carrier without giving reasons during

at least 14 days. The Entrepreneur may ask the Consumer about the reason for the withdrawal but cannot force him to state his reason(s).

4. The reflection period referred to in Article 3 starts on the day following the conclusion of the agreement.

Extended reflection period for products, services and digital content that has not been delivered on a physical carrier in case no information is given about the right of withdrawal:

5. If the Entrepreneur has not provided the Consumer with the legally required information about the right of withdrawal or has not provided the standard form for withdrawal, the reflection period expires twelve months after the end of the original reflection period in accordance with the reflection period determined in the previous sub-clauses of this Article.

6. If the Entrepreneur provided the Consumer with the information referred to in the previous article within twelve months after the starting day of the original period of reflection, the period of reflection expires 14 day after the day on which the Consumer received the information.

Article 7 – Consumer’s obligations during the time of reflection

1. During this period, the Consumer shall handle the product and the packaging with care. The Consumer shall only unpack or use the product to the extent necessary for establishing the nature, the characteristics and the effect of the product. The guiding principle is that the Consumer may only handle and inspect the product in the manner in which one is allowed to handle a product in a shop.

2. The Consumer is only liable for the decrease in value of the product that is caused by the way of handling the product which went further than allowed in sub-section 1.

3. The Consumer is not liable for the decrease in value of the product if the Entrepreneur has not provided him with all legal information about the right of withdrawal before concluding the Agreement.

Article 8 – Exercising the Consumer’s right of withdrawal and the costs

1. If the Consumer exercises his right of withdrawal he shall notify the Entrepreneur unambiguously with the standard form for withdrawal within the period of reflection.

2. The Consumer shall return the product or deliver it to (the authorized representative of) the Entrepreneur as soon as possible but within 14 days counting from the day following the notification referred to in sub-clause 1. This need not be done if the entrepreneur offered to collect the product himself. The Consumer observed the period of returning the product in any event if the product is returned before the expiration of the period of reflection.

3. The Consumer shall return the product with all delivered accessories and if reasonably possible in the original state and packing and in conformity with reasonable and clear instructions given by the Entrepreneur.

4. The risk and the burden of proof for the correct and timely exercise of the right of withdrawal fall on the Consumer.

5. The Consumer shall bear the direct costs of returning the product. If the Entrepreneur has not reported that the Consumer has to bear these costs or if the Entrepreneur pointed out that he will bear the costs himself, the Consumer need not pay the cost of returning the product.

6. If the Consumer withdraws after having first explicitly requested that the performance of a service or the supply of gas, water or electricity having not been made ready for sale not be started in a limited volume or given quantity during the period of reflection, the Consumer shall pay the Entrepreneur an amount that is equal to the part of the obligation already performed at the time of withdrawal as compared with the full compliance of the obligation.

7. The Consumer does not bear the costs for performing services for the supply of water, gas or electricity that had not been made ready for sale in a limited volume or quantity, or for the supply of district heating if
 - a. the Entrepreneur has not provided the Consumer with the statutorily required information about the right of withdrawal, the compensation of costs in case of withdrawal or the standard form for withdrawal, or
 - b. if the Consumer has not explicitly requested that the performance of the service or the supply of gas, water and electricity or district heating be started during the period of reflection.
8. The Consumer does not bear any cost for the full or partial delivery of digital content not stored on a physical carrier if
 - a. prior to the delivery, he has not explicitly consented to start performance of the agreement before the end of the period of reflection;
 - b. he did not acknowledge to lose his right of withdrawal when giving consent; or
 - c. the Entrepreneur failed to confirm the Consumer's statement.
9. If the Consumer exercises his right of withdrawal, all additional agreements end by operation of law.

Article 9 – Entrepreneur's obligations in case of withdrawal

1. If the Entrepreneur makes the notification of withdrawal by electronic means possible, he shall promptly send a return receipt.
2. The Entrepreneur shall reimburse all payments made by the Consumer, including any delivery costs that the Consumer may charge for the returned product, as soon as possible but within 14 days following the day on which the Consumer notified him of the withdrawal. Unless the Entrepreneur offers to collect the product himself, he can wait with paying back until having received the product or until the Consumer proved that he returned the product, whichever occurs first.
3. The Entrepreneur shall make use of the same means of payment that the Consumer used, unless the Consumer consents to another method. The reimbursement is free of charge for the Consumer.
4. If the Consumer opted for a more expensive method of delivery instead of the cheapest standard delivery, the Entrepreneur need not reimburse the additional costs for the more expensive method.

Article 10 - Exclusion of the right of withdrawal

The Entrepreneur can exclude the following products and services from the right of withdrawal but only if the Entrepreneur notified this clearly when making the offer or at any rate in good time before concluding the agreement:

1. Products or services with a price that is subject to fluctuations in the financial market on which the Entrepreneur has no influence and which may occur within the period of withdrawal;
2. Agreements that are concluded during a public auction. A public auction is defined as a selling method whereby the Entrepreneur offers products, digital content and/or services to the Consumer who is personally present or has the possibility to be personally present at the auction under the direction of an auctioneer and whereby the successful bidder is obliged to purchase the products, the digital content and/or the services.
3. Services agreements, after full performance of the service, but only if
 - a. the performance started with the Consumer's explicit prior consent; and
 - b. the Consumer stated that he will lose his right of withdrawal as soon as the Entrepreneur has fully performed the agreement.
4. Services agreements for making accommodation available when a certain period of implementation is provided and other than for residential purposes, goods transports, car rental services and catering;
5. Agreements related to leisure activities when a certain date or period of performance is arranged in the agreement;

6. Products manufactured in accordance with the Consumer's specifications which are not prefabricated and which are produced on the basis of a Consumer's individual choice or decision or which are intended for a specific person;
7. Perishable products or products with a limited durability.
8. Sealed products which are for health or hygiene reasons not suitable for being returned and of which the seal was broken;
9. Products which for their nature are irreversibly mixed with other products;
10. Alcoholic drinks of which the price has been agreed upon at the conclusion of the agreement but of which the delivery can take place only after 30 days, and whose real value depends on fluctuations in the market which the Entrepreneur cannot affect.
11. Sealed audio and video recordings and computer programs of which the seals were broken after delivery;
12. Newspapers, periodicals or magazines, with the exception of subscriptions to them;
13. The delivery of digital content other than on a physical carrier, but only if:
 - a. the performance was started with the Consumer's explicit prior consent;
 - b. the Consumer stated that he will lose his right of withdrawal by doing so.

Article 11 - The price

1. The prices of the products and/or services provided shall not be raised during the validity period given in the offer, subject to changes in price due to changes in VAT rates.
2. Contrary to the previous paragraph, the Entrepreneur may offer products or services whose prices are subject to fluctuations in the financial market that are beyond the Entrepreneur's control, at variable prices. The offer will state the possibility of being subject to fluctuations and the fact that any indicated prices are target prices.
3. Price increases within 3 months after concluding the contract are permitted only if they are the result of new legislation.
4. Price increases from 3 months after concluding the contract are permitted only if the Entrepreneur has stipulated it and
 - a. they are the result of legal regulations or stipulations, or
 - b. the Consumer has the authority to cancel the contract before the day on which the price increase starts.
5. All prices indicated in the provision of products or services are including VAT.

Article 12 – Performance of an agreement and extra Guarantee

1. The Entrepreneur guarantees that the products and/or services comply with the contract, with the specifications listed in the offer, with reasonable requirements of usability and/or reliability and with the existing statutory provisions and/or government regulations on the day the contract was concluded. If agreed, the Entrepreneur also guarantees that the product is suitable for other than normal use.
2. An extra guarantee offered by the Entrepreneur, his Supplier, Manufacturer or Importer shall never affect the rights and claims the Consumer may exercise against the Entrepreneur about a failure in the fulfilment of the Entrepreneur's obligations if the Entrepreneur has failed in the fulfilment of his part of the agreement.
3. 'Extra guarantee' is taken to mean each obligation by the Entrepreneur, his Supplier, Importer or Manufacturer in whom he assigns certain rights or claims to the Consumer that go further than he is legally required in case he fails in the compliance with his part of the agreement.

Article 13 – Delivery and execution

1. The Entrepreneur shall exercise the best possible care when booking orders and executing product orders and when assessing requests for the provision of services.
2. The place of delivery is at the address given by the Consumer to the Entrepreneur.
3. With due observance of the stipulations in Article 4 of these General Terms and Conditions, the Entrepreneur shall execute accepted orders with convenient speed but at least within 30 days, unless another delivery period was agreed on. If the delivery has

been delayed, or if an order cannot be filled or can be filled only partially, the Consumer shall be informed about this within one month after ordering. In such cases, the Consumer is entitled to repudiate the contract free of charge and with the right to possible compensation.

4. After repudiation in conformity with the preceding paragraph, the Entrepreneur shall return the payment made by the Consumer promptly but at least within 30 days after repudiation.

5. The risk of loss and/or damage to products will be borne by the Entrepreneur until the time of delivery to the Consumer or a representative appointed in advance and made known to the Consumer, unless explicitly agreed otherwise.

Article 14 – Continuing performance agreements: duration, termination and renewal

Termination

1. The Consumer may at all times terminate a contract that was concluded for an indefinite time and which extends to the regular delivery of products (including electricity) or services, with due observance of the termination rules and subject to not more than one month's notice.

2. The Consumer may at all times terminate a contract that was concluded for a specific time and which extends to the regular delivery of products (including electricity) or services at the end of the specific period, with due observance of the termination rules and a subject to not more than one month's notice.

3. The Consumer can cancel the agreements mentioned in the preceding paragraphs:

- at any time and not be limited to termination at a particular time or in a given period;
- at least in the same way as they were concluded by him;
- at all times with the same notice as the Entrepreneur stipulated for himself.

Extension

4. An agreement concluded for a definite period which extends to the regular delivery of products (including electricity) or services may not be automatically extended or renewed for a fixed period.

5. Notwithstanding the preceding paragraph, a contract for a definite period which extends to the regular delivery of dailies, newspapers, weekly newspapers and magazines, may tacitly be renewed for specific period of three months at the most if the Consumer can terminate this extended agreement towards the end of the extension with a notice of one month at the most.

6. An agreement concluded for a definite period and which extends to the regular delivery of products or services may only be extended tacitly for an indefinite period if the Consumer can cancel it at any time with a notice of one month. The notice is three months at the most in vase the contract is about a delivery of dailies, newspapers and weeklies and magazines occurring regularly but less than once a month.

7. An agreement with limited duration of regular delivery of trial dailies, newspapers, weeklies and magazines (trial or introductory subscription) is not renewed tacitly and ends automatically after the trial or introductory period.

Duration

8. If the duration of a contract is more than one year, the Consumer may terminate the contract at any time after one year with a notice of not more than one month, unless reasonableness and fairness resist the termination before the end of the agreed term.

Article 15 – Payment

1. Unless otherwise stipulated in the agreement or in the additional conditions, the amounts to be paid by the Consumer must be settled within 14 days after the period of

reflection, or if there is no period of reflection within 14 days after concluding the agreement. In case of an agreement to provide a service, this period starts on the day that the Consumer received the confirmation of the agreement.

2. When selling products to Consumers, it is not permitted to negotiate an advance payment of more than 50% in the General Terms and Conditions. If an advance payment was agreed, the Consumer may not assert any right regarding the execution of the order in question or the service(s) in question before making the agreed advance payment.
3. The Consumer has the duty to inform the Entrepreneur promptly of possible inaccuracies in the payment details that were given or specified.
4. In case the Consumer has not complied with his payment obligation(s) in time, and the Entrepreneur has pointed out to him that the payment was late and allowed the Consumer a period of 14 days to comply with the payment obligations, the Consumer is to pay the statutory interest on the amount payable and the Entrepreneur is entitled to charge the Consumer with any extrajudicial collection costs. These extrajudicial collection costs amount to no more than 15% for outstanding amounts up to € 2,500, 10% for the following € 2,500 and 5% for the following € 5000, with a minimum of € 40. The Entrepreneur may deviate from the aforementioned amounts and percentages in favour of the Consumer.

Article 16 – Complaints procedure

1. The Entrepreneur shall have a sufficiently notified complaints procedure in place, and shall handle the complaint in accordance with this complaint procedure.
2. Complaints about the performance of the contract shall be submitted fully and clearly described to the Entrepreneur within a reasonable time after the Consumer discovered the defects
3. The complaints submitted to the Entrepreneur shall be replied within a period of 14 days after the date of receipt. Should a complaint require a foreseeable longer time for handling, the Entrepreneur shall respond within 14 days with a notice of receipt and an indication when the Consumer can expect a more detailed reply.
4. A complaint about the Entrepreneur's product, service or after-sales service can also be submitted to Stichting Webshop Keurmerk with a complaints form given in the Consumer Page of the website www.StichtingWebshopKeurmerk.org. The complaint will then be sent to the Entrepreneur in question and to Stichting Webshop Keurmerk.
5. If the complaint cannot be solved in joint consultation within a reasonable time or within 3 months after submitting the complaint, there will be a dispute that is open to the dispute settlement rules.

Article 15 - Disputes

1. Contracts between the Entrepreneur and the Consumer to which these General Terms and Conditions apply, are exclusively governed by Dutch law.
2. With due observance of the provisions set out below, the disputes between the Consumer and the Entrepreneur about the formation or the performance of contracts related to products or services that the Entrepreneur must deliver or has already delivered can be submitted by both the Consumer and the Entrepreneur to Geschillencommissie Webshop, Postbus 90600, 2509 LP, The Hague (Den Haag) (www.sgc.nl).
3. A dispute is handled by the Disputes Committee [Geschillencommissie] only if the Consumer submitted his/her complaint to the Entrepreneur within a reasonable period.
4. The dispute must have been submitted in writing to the Geschillencommissie Webshop within twelve months after arising of the dispute.
5. If the Consumer wishes to submit a dispute to the Geschillencommissie, the Entrepreneur is bound by this choice. When the Entrepreneur wishes to file the dispute to the Geschillencommissie, the Consumer must speak out in writing within five

weeks after a written request made by the Entrepreneur whether he so desires or wants the dispute to be dealt with by the competent court. If the Entrepreneur has not heard of the Consumer's option within the period of five weeks, the Entrepreneur is entitled to submit the dispute to the competent court.

6. The Geschillencommissie's decision will be made under the conditions as set out in the rules of the Arbitration Commission (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-onss/decommissies/2701/webshop>).

A decision made by the Geschillencommissie is a binding advice.

7. The Disputes Committee will not handle a dispute or will discontinue handling it if the Entrepreneur is granted a moratorium, goes bankrupt or actually ended his business activities before the Commission has handled a dispute at the hearing and delivered a final award.

8. If in addition to the Geschillencommissie Webshop another disputes committee recognised by or affiliated with the Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) [Foundation for Consumer Complaints Committees] or the Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) [Financial Services Complaints Board] is competent, the disputes that are mainly related to sales methods or distance services, the Geschillencommissie Webshop Keurmerk is preferably competent, and for all other disputes, the disputes committee recognised by and affiliated with the SGC or Kifid is competent.

Article 18 – Guarantee by this branch of industry

1. Webshop Keurmerk guarantees that its members follow the binding advice of the Disputes Committee Webshop unless the member decides to send the binding opinion for review to the Court within two months. This guarantee revives if after review by the Court the binding opinion has been confirmed and the judgement has become final. Webshop Keurmerk will pay this amount to the Consumer up to €10,000 per binding opinion. € 10,000 will be paid if the amount exceeds €10,000 per binding advice. As to the remaining amount, Webshop Keurmerk has an obligation to try to ensure that members comply with the binding advice.

2. For the application of this guarantee, it is required that the Consumer submit a written appeal to Webshop Keurmerk and that he assign the claim against the Entrepreneur to the Stichting Webshop Keurmerk. If the claim against the Entrepreneur exceeds €10,000, the Consumer will be offered to assign the claim on for the excess amount to Stichting Webshop Keurmerk, after which this organisation, in its own name and at its own expense, shall try to get payment and fulfilment of these rights to compensate the Consumer.

Article 19 - Additional provisions or derogations

Additional provisions of and/or derogations from these General Terms and Conditions should not be to the Consumer's detriment and must be put in writing or recorded in such a way that the Consumer can store them in an accessible manner on a long-term data carrier.

Article 20 – Amendments to the General Terms and Conditions of Stichting Webshop Keurmerk

1. These General Terms and Conditions will not be changed other than in consultation with the Consumentenbond (Consumers' Association).

2. Amendments to these Terms and Conditions are valid only after being published in the appropriate way, provided that in case of appropriate amendments, the provision that is most favourable for the Consumer shall prevail during the validity of an offer.

**Address Stichting Webshop Keurmerk:
Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam.**

Appendix I: Standard form for withdrawal

Standard Form for Withdrawal

(Complete this form and return it only when you want to revoke the agreement)

- To: [Entrepreneur's name]
[Entrepreneur's geographic address]
[Entrepreneur's fax number, if available]
[Entrepreneur's email address or electronic address]

- I/We hereby inform you that I/we wish to revoke our agreement on the sale of the following products: [specification of the product]*
the delivery of the following digital content [specification of the digital content]*
the performance of the following service [specification of the service]*

- Ordered on*/received on* [date of ordering the services or receiving products]*
- [Consumer's name]
- [Consumer's address]
- [Consumer's signature] (only when this form is submitted on paper)

*) Delete and/or complete where appropriate.