

Algemene Verkoopvoorwaarden Doe-Het-Zelfbranche 2013



**Algemene Verkoopvoorwaarden
Doe-Het-Zelfbranche 2013**

AV CZ/135

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden Doe-Het-Zelfbranche van de VWDHZ zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en zijn in werking getreden per 1 november 2013.

ARTIKEL 1 - Definities.....	3
ARTIKEL 2 - Algemene voorwaarden	3
ARTIKEL 3 - Het aanbod.....	4
ARTIKEL 4 - Het recht van retournering.....	4
ARTIKEL 5 - Totstandkoming van de overeenkomst.....	4
ARTIKEL 6 - De prijs.....	5
ARTIKEL 7 - Conformiteit	5
ARTIKEL 8 - Uitvoering van een bestelling	5
ARTIKEL 9 - Garantie bij vooruitbetaling	6
ARTIKEL 10 - Betaling.....	7
ARTIKEL 11 - Eigendomsvoorbehoud.....	7
ARTIKEL 12 - Geschillenregeling.....	7
ARTIKEL 13 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen	7
ARTIKEL 14 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden.....	8

Algemene Verkoopvoorwaarden Doe-Het-Zelfbranche

In het geval van internetverkoop kan de consument ook een beroep doen op de Algemene Voorwaarden Internetverkoop Doe-Het-Zelfbranche. Deze voorwaarden zijn aanvullend van toepassing naast de Algemene Verkoopvoorwaarden Doe-Het-Zelfbranche en zijn achter de Algemene Verkoopvoorwaarden Doe-Het-Zelfbranche gevoegd als bijlage.

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Consument:</i>	een natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
<i>Ondernemer:</i>	een natuurlijke of (deel van) rechtspersoon, aangesloten franchisenemers van rechtspersonen vallen hier ook onder, dat zich bezighoudt met verkoop en/of dienstverlening en is aangesloten bij de Vereniging van Winkelketens in de Doe-Het- Zelfbranche (VWDHZ).
<i>Aanbod:</i>	elke aanbieding van goederen en/of diensten zoals de ondernemer die in zijn winkel, catalogi, folders of anderszins aan de consument doet.
<i>Overeenkomst:</i>	elke overeenkomst inzake verkoop of dienstverlening tussen een consument en een ondernemer.
<i>Dienstverlening:</i>	een door een ondernemer georganiseerd systeem voor dienstverlening, anders dan huur en verhuur, aan consumenten in de Doe-Het-Zelfbranche.
<i>Goederen:</i>	alle stoffelijke goederen die het voorwerp zijn van een overeenkomst, alsmede alle stoffelijke resultaten van dienstverlening (zoals aanneming van werk, montage, installatie en advies) door een ondernemer
<i>Prijs:</i>	de prijs van het aangeboden goed of van de aangeboden dienst
<i>Overmacht:</i>	een situatie waarbij een tekortkoming niet aan de ondernemer of de consument kan worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
<i>Geschillencommissie:</i>	de Geschillencommissie Doe-Het-Zelfbedrijven, Postbus 90600 2509 LP Den Haag www.degeschillencommissie.nl
<i>Algemene voorwaarden:</i>	de Algemene Voorwaarden voor de Doe-Het-Zelfbranche.

ARTIKEL 2 - ALGEMENE VOORWAARDEN

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst inzake verkoop of dienstverlening tussen een consument en een ondernemer met uitzondering van huur- en verhuurovereenkomsten.
2. Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door ondernemers die lid zijn van de VWDHZ.

ARTIKEL 3 - HET AANBOD

1. De aangeboden goederen en/of diensten van de ondernemer worden duidelijk en waarheidsgetrouw afgebeeld en/of beschreven en zo volledig als redelijkerwijs mogelijk. Indien de ondernemer in zijn aanbod getallen, maten, gewichten of andere eigenschappen noemt die voor het aanbod wezenlijk zijn, zal hij aan de nauwkeurigheid van deze opgave uiterste zorg besteden.
2. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten, dat voor de consument duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn, indien hij het aanbod aanvaardt. Dit betreft in het bijzonder de prijs, de uitvoering, het eventuele recht van retournering, de wijze van betaling, de eventuele minimumduur van een duurovereenkomst de bijkomende kosten en overige condities.
3. De ondernemer zal tevens aan de consument de volgende informatie verstrekken:
 - a. schriftelijk de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het recht van retournering gebruik kan maken;
 - b. het geografische adres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - c. de na aankoop bestaande service en de garanties bij bestellingen en het met de consument overeengekomen maatwerk.

ARTIKEL 4 - HET RECHT VAN RETOURNERING

1. Ongebruikte en onbeschadigde goederen kunnen met originele kassabon gedurende 10 dagen door de consument geretourneerd worden bij de ondernemer in ruil voor de betaalde aankoopssom. Indien er afwijkende of aanvullende voorwaarden gelden voor retournering, dan laat de ondernemer dit bij het aanbod weten.
2. Goederen die op verzoek van de consument zijn vervaardigd, gemengd, bewerkt of op maat gemaakt, of goederen die op verzoek van de consument zijn besteld, zijn steeds uitgesloten van het recht van retournering.
3. Indien de consument een bedrag (vooruit) betaald heeft zal de ondernemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na toepassing van het recht van retournering, het bedrag waarop de consument recht heeft terugbetalen. Dit bedrag bestaat uit het betaalde bedrag met aftrek van de eventuele kosten die op grond van lid 1 van dit artikel in rekening mogen worden gebracht.
4. Bij goederen die betaald zijn met een cadeaubon of tegoedbon en worden geretourneerd kan de ondernemer de consument ook terugbetalen in cadeaubonnen of tegoedbonnen. Deze cadeaubonnen of tegoedbonnen hebben (minimaal) dezelfde voorwaarden als de ter betaling ingeleverde bonnen.

ARTIKEL 5 - TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de consument en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden of op het moment van het invullen van een bestelformulier door de consument en de acceptatie daarvan van de ondernemer.
2. De ondernemer is gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden indien hij gegronde reden heeft te vrezen dat de consument niet aan zijn verplichtingen zal voldoen. Deze grond kan zijn een concrete en recente negatieve ervaring van de ondernemer met de consument, dan wel gelegen zijn in de voorschriften van

de Arbeidsomstandighedenwet. Desgevraagd zal de ondernemer zijn motivering schriftelijk aan de consument verstrekken.

ARTIKEL 6 - DE PRIJS

1. De prijs in het aanbod is inclusief BTW, doch exclusief eventuele verpakings-, bezorg- of verzendkosten. Eventuele kosten voor montage- en/of installatiewerkzaamheden zullen steeds separaat worden geoffreerd. Van alle bijkomende kosten zal de ondernemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst de consument opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten door de consument kunnen worden berekend.
2. De ondernemer kan de prijs na de totstandkoming van de overeenkomst doch voor aflevering niet verhogen, tenzij:
 - a. de prijsverhoging het gevolg is van door de fabrikant opgelegde verwijderingsbijdragen of
 - b. de prijsverhoging het gevolg is van door de ondernemer op verzoek van de consument uitgevoerd meerwerk en de consument daarover van tevoren op de hoogte is gesteld of
 - c. de prijsverhoging het gevolg is van veranderingen in het BTW-tarief en/of andere wettelijke heffingen.

ARTIKEL 7 - CONFORMITEIT

1. De ondernemer staat er voor in dat de goederen en/of diensten die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn (alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
2. De ondernemer staat er voor in dat de goederen en/of diensten voldoen aan de in het aanbod vermelde specificaties en niet in strijd zijn met op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
3. De consument staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens. Bij maatwerk, of indien goederen worden samengevoegd op aanwijzing van de consument, staat de consument in voor de opgegeven maten en de gegeven aanwijzingen, tenzij er kennelijk sprake is van een vergissing en deze vergissing ook voor de ondernemer kenbaar moet zijn geweest. Indien de consument gegevens mondeling of telefonisch kenbaar maakt, komen de gegevens die niet door de ondernemer schriftelijk zijn bevestigd voor risico van de consument. De ondernemer wijst de consument op dit risico.
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde gegevens die op de overeenkomst betrekking hebben onverwijld aan de ondernemer te melden.

ARTIKEL 8 - UITVOERING VAN EEN BESTELLING

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van de bestelling van goederen en bij de beoordeling van een aanvraag tot verlening van diensten. De ondernemer is gerechtigd de bestelling of onderdelen daarvan uit te laten voeren door niet bij hem in dienst zijnde derden.
2. Indien de overeenkomst aflevering van de verkochte goederen inhoudt, geldt als plaats van aflevering het door de consument opgegeven adres. De aflevering geschiedt aan de voordeur op niveau gelijkvloers of naast de bezorgwagen.

De consument is gehouden datgene te doen, wat redelijkerwijze nodig of wenselijk is om aflevering mogelijk te maken.

De ondernemer mag er van uitgaan dat de goederen met gebruikelijke transportmiddelen kunnen worden afgeleverd op goed bereikbare plaatsen op een voor lossing gebruikelijke werkwijze. Indien het transport en/of het lossen tengevolge van het ontbreken van die mogelijkheden extra kosten met zich meebrengt, is de consument gehouden deze extra kosten te voldoen, tenzij de consument de ondernemer over het ontbreken van die mogelijkheden van tevoren nadrukkelijk heeft geïnformeerd.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer de geaccepteerde bestelling met bekwame spoed doch uiterlijk binnen dertig dagen uitvoeren, tenzij uitdrukkelijk een andere termijn werd overeengekomen.
De consument dient, tenzij anders overeengekomen, bestellingen binnen zeven dagen na bericht van de ondernemer – met vermelding van de eventueel daaraan verbonden kosten – af te halen of te laten bezorgen. Laat de consument dit na dan zijn de eventueel daaraan verbonden kosten voor zijn rekening.
4. Indien de bezorging hetzij door het (tijdelijk) niet in voorraad zijn van de bestelde goederen, hetzij om andere redenen vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan tijdig en zo mogelijk binnen veertien dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden is vermeld heeft de consument bij overschrijding van de overeengekomen bezorg- of levertijd met meer dan zeven werkdagen het recht om de overeenkomst te ontbinden (zonder kosten). In geval van overmacht kan de overeenkomst niet direct worden ontbonden tenzij de nakoming blijvend onmogelijk is geworden.
5. Indien levering van een besteld goed onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zodanige inspanningen verrichten als de redelijkheid en billijkheid met zich brengen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Hierover, over de levertijd en over de eventuele meer- of minderprijs informeert de ondernemer de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze. Stemt de consument niet in met levering van het vervangend artikel, dan heeft hij het recht om de overeenkomst te ontbinden (zonder kosten).
6. Levering kan in onderling overleg geschieden in gedeeltes, naarmate de goederen gereed of voorradig zijn.

ARTIKEL 9 - GARANTIE BIJ VOORUITBETALING

1. De ondernemer is gerechtigd bij de verkoop van goederen vooruitbetaling van de consument te verlangen tot maximaal 50 % van de te betalen prijs.
2. De ondernemer garandeert de consument dat het door de consument vooruitbetaalde bedrag onder alle voor rekening en/of risico van ondernemer komende omstandigheden die leiden tot niet nakomen van zijn leveringsverplichting, zal worden terugbetaald. Als de ondernemer deze verplichting niet nakomt, zal de VWDHZ ervoor zorgdragen dat levering door een andere ondernemer wordt bewerkstelligd. Mocht dit onder omstandigheden niet mogelijk zijn, dan garandeert de VWDHZ consumenten die gedupeerd zijn terugbetaling tot een bedrag van maximaal € 10.000,-- per klacht.

ARTIKEL 10 - BETALING

1. Betaling vindt plaats in contanten bij de koop of aflevering tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Betaalt de consument niet tijdig dan zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
3. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald dan is de ondernemer gerechtigd om wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen. De hoogte van deze buitengerechtelijke kosten zijn onderworpen aan wettelijke grenzen.

ARTIKEL 11 - EIGENDOMSVOORBEHOUD

De ondernemer behoudt zich de eigendom van de aan de consument geleverde goederen voor zolang de consument deze niet volledig heeft betaald, onverminderd de aan de consument op grond van de wet toekomende rechten. De consument wordt pas eigenaar van het gekochte goed als hij de koopsom volledig aan de ondernemer heeft voldaan.

ARTIKEL 12 - GESCHILLENREGELING

1. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde goederen en diensten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aan de Geschillencommissie worden voorgelegd.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd. Voor het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie wordt een klachtengeld gehanteerd, waarvan de hoogte wordt vastgesteld door het bestuur van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.
3. Het geschil dient uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
Indien de ondernemer een geschil voor wil leggen aan de Geschillencommissie, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden.
5. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

ARTIKEL 13 - BRANCHEGARANTIE NAKOMING BINDEnde ADVIEZEN

1. De VVDHZ staat garant voor de nakoming van een door de Geschillencommissie gewezen bindend advies 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 euro per bindend advies wordt dit bedrag door de VWDHZ aan de consument uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de VWDHZ een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de VWDHZ de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

2. De VWDHZ verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van een van de volgende situaties sprake is:
 - aan het lid is surseance van betaling verleend;
 - het lid is failliet verklaard;
 - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de VWDHZ aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
3. Voor toepassing van deze branchegarantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de VWDHZ.

ARTIKEL 14 - WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

De VWDHZ zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis.

**Algemene Voorwaarden Internetverkoop
Doe-Het-Zelfbranche 2013**

Deze Algemene Voorwaarden Internetverkoop van de VWDHZ zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en zijn in werking getreden per 1 september 2013. Bij internetverkoop is deze set aanvullend van toepassing naast de Algemene Verkoopvoorwaarden Doe-Het-Zelfbranche. [Artikel 3 lid 4 regelt de situatie dat er ook specifieke webwinkelvoorwaarden van toepassing zijn.]

ARTIKEL 1 - Definities.....	3
ARTIKEL 2 - Identiteit van de ondernemer	3
ARTIKEL 3 - Toepasselijkheid	4
ARTIKEL 4 - Het aanbod.....	4
ARTIKEL 5 - De overeenkomst	5
ARTIKEL 6 - Herroepingsrecht.....	6
ARTIKEL 7 - Kosten in geval van herroeping.....	6
ARTIKEL 8 - Uitsluiting herroepingsrecht.....	6
ARTIKEL 9 - De prijs.....	7
ARTIKEL 10 - Conformiteit en Garantie.....	7
ARTIKEL 11 - Levering en uitvoering	7
ARTIKEL 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging	8
ARTIKEL 13 - Betaling.....	9
ARTIKEL 14 - Klachtenregeling	9
ARTIKEL 15 - Geschillen	9
ARTIKEL 16 - Nederlands recht	9
ARTIKEL 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen.....	9

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Bedenktijd:</i>	de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
<i>Consument:</i>	de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
<i>Dag:</i>	kalenderdag;
<i>Duurtransactie:</i>	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;
<i>Duurzame gegevensdrager:</i>	elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
<i>Herroepingsrecht:</i>	de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
<i>Ondernemer:</i>	de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
<i>Overeenkomst op afstand:</i>	een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
<i>Techniek voor communicatie op afstand:</i>	middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

ARTIKEL 2 - IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER

[Naam ondernemer] (statutaire naam, eventueel aangevuld met handelsnaam);

[Vestigingsadres];

[Bezoekadres, indien dit afwijkt van het vestigingsadres];

Telefoonnummer: [en tijdstip(pen) waarop de ondernemer telefonisch te bereiken is]

E-mailadres: [vul hier uw e-mailadres in]

KvK-nummer: [vul hier uw KvK-nummer in]

Btw-identificatienummer: [vul hier uw btw-nummer in]

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 totstandgekomen 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. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke webwinkel voorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich bij tegenstrijdigheid 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 en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. 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. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van aflevering;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - 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;

- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- 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;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

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 bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de in artikel 4 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.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

ARTIKEL 6 - HERROEPINGSRECHT*Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Bij levering van diensten:

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
4. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

ARTIKEL 7 - KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

ARTIKEL 8 - UITSLUITING HERROEPINGSRECHT

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor 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. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - f. voor losse kranten en tijdschriften;
 - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor 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;
 - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

ARTIKEL 9 - 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 10 - CONFORMITEIT EN 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, 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.

ARTIKEL 11 - LEVERING EN UITVOERING

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. 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. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. 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 12 - 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 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 overeenkomsten 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 een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

ARTIKEL 13 - BETALING

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. 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.
2. 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.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. 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.

ARTIKEL 14 - 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.
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.

ARTIKEL 15 - GESCHILLEN

Indien naast de Geschillencommissie Doe-Het-Zelfbedrijven tevens de Geschillencommissie Thuiswinkel (leden van Thuiswinkel.org) of de Geschillencommissie Webshop Keurmerk (leden van de Stichting Webshop Keurmerk) bevoegd is, geldt het volgende.

Voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand kunt u het beste terecht bij de Geschillencommissie Thuiswinkel of de Geschillencommissie Webshop Keurmerk. Voor alle overige geschillen kunt u het beste bij de Geschillencommissie Doe-Het-Zelfbedrijven terecht. Dit houdt verband met de in de commissies aanwezige deskundigheid.

ARTIKEL 16 - NEDERLANDS RECHT

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

ARTIKEL 17 - 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.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl