

BABISTA

Algemene Voorwaarden

Bestellen

1. Prijzen

De BTW is bij de vermelde prijzen inbegrepen.

Leveren

2. Minimale bestelwaarde

De minimale bestelwaarde bedraagt EUR 40,00 per bestelling.

3. Verzendkosten

Per bestelling betaalt u slechts éénmaal de verzend- en verpakkingskosten van **EUR 4,95** ongeacht het aantal bestelde artikelen of eventuele nazendingen. Uw pakje is tevens verzekerd tegen beschadiging en verlies.

4. Levering

Wij leveren uw bestelling snel en rechtstreeks. U heeft elk artikel 14 dagen lang vrijblijvend op zicht. U kunt uw bestelling binnen 14 dagen in de originele verpakking terugsturen als u niet helemaal tevreden bent. Natuurlijk mag u het ook ruilen tegen een ander artikel. In beide gevallen blijven de verzend- en verpakkingskosten van de artikelen voor uw rekening. Babista neemt de retourkosten voor haar rekening. Als u de gehele bestelling retourneert, brengen wij u geen verzendkosten in rekening.

Indien u de door u bestelde artikelen niet binnen 14 dagen terugstuurt, beschouwen wij deze artikelen als door u gekocht.

Ons retouradres is:
Babista
Antwoordnummer 8750
8000 VM Zwolle

Bezorgen

5. Levering via KIALA

Wij bezorgen uw bestelling naar wens bij een KIALA punt (o.a. tabakswinkels, buurtsupermarkten, tankstations) bij u in de buurt. De ruime openingstijden (ook op zaterdag en in een aantal gevallen tevens op zondag) van KIALA punten maken het mogelijk dat u op een tijd die u het beste schikt uw bestelling kunt afhalen. Als u bij uw adresgegevens uw postcode invoert, krijgt u via een link met de KIALA website een lijst te zien van KIALA punten bij u in de buurt. U kunt natuurlijk ook de postcode van uw werkadres opgeven om KIALA punten in de buurt van uw werk te zien.

Wanneer u kiest voor levering van uw bestelling aan een KIALA punt vragen wij u ons uw e-mailadres of 06nummer door te geven. Zodra uw bestelling bij het KIALA punt is aangekomen, brengen wij u hiervan op de hoogte. U heeft dan 14 dagen de tijd om uw bestelling af te halen.

De bezorgkosten voor levering aan een KIALA punt bedragen EUR 4,95. Uw pakje is tevens verzekerd tegen beschadiging en verlies. Bij het afhalen van uw pakje zal men u vragen naar een identiteitsbewijs; u kunt uw pakje het beste daarom zelf afhalen.

Voor nadere informatie over KIALA zie: www.kiala.nl

6. Levering via de post

Als u voor levering op uw huisadres heeft gekozen, wordt uw pakje door de postbode bij u thuis afgeleverd. Als u op dat moment niet thuis bent, zal de postbode proberen het pakje af te geven bij één van uw naaste bureaus of, als deze ook niet thuis zijn, de volgende dag nog een keer bij u langskomen.

Mocht u dan weer niet thuis zijn, dan zal de postbode een briefje achterlaten waarop het postkantoor vermeld staat waar u uw pakje vanaf de eerstvolgende werkdag kunt afhalen.

De bezorgkosten voor levering op uw huisadres bedragen EUR 4,95. Uw pakje is tevens verzekerd tegen beschadiging en verlies.

7. Wanneer wordt mijn pakketje bezorgd?

U kunt uw pakketje volgen door op www.tnt.nl via track en trace uw zendingsnummer in te vullen.

Als uw pakketje via Kiala geleverd wordt, kunt u via www.kiala.nl/tnt met uw klantnummer de status van uw bestelling volgen.

Betalen

8. Betaling ineens

Bij betaling ineens ontvangt u bij aflevering van uw bestelling een rekening. Het totaalbedrag, verminderd met eventuele retouren, dient u binnen 14 dagen na ontvangst van uw bestelling te betalen. Indien u voor betaling ineens hebt gekozen, zal bij niet-betaling op de vervaldatum een rente van 16% per jaar worden aangerekend.

9. U koopt onder rembours

Heeft u aangegeven dat u onder rembours betaalt, dan betaalt u het totale bedrag (contant) als uw bestelling afgeleverd wordt. Bij kopen onder rembours betaalt u EUR 5,00 extra rembourskosten.

10. U betaalt in termijnen

Kiest u voor betalen in termijnen? Dan krijgt u maandelijks een rekeningoverzicht met steeds de bijgewerkte gegevens: welke goederen u heeft ontvangen, wat u eventueel heeft teruggestuurd, hoeveel u al heeft betaald en wat u nog moet voldoen. Het jaarlijks kostenpercentage (JKP) drukt de kredietvergoeding per jaar uit. De berekening van deze vergoeding vindt plaats over het dagelijks openstaande saldo, hetgeen overeenkomt met het eindsaldo van het vorige rekeningoverzicht, vermeerderd met aankopen en verminderd met de door Babista verwerkte retouren en door u gedane betalingen. Als u in termijnen wilt betalen, krijgt u vooraf precontractuele informatie en een kredietovereenkomst toegestuurd.

Rekenvoorbeeld bij betaling in termijnen

maandtermijn	kredietlimiet ¹	Debet rentevoet (JKP)	duur van de overeenkomst ²	totaal te betalen bedrag	laatste termijnbedrag
10.-	300.-	16%	38	377,89	7,89
15.-	500.-	16%	62	694,75	4,75
20.-	600.-	16%	73	870,91	5,91
30.-	1000.-	16%	102	1560,25	5,25

1) Andere limieten, ook tussenliggende zijn mogelijk. De termijnbedragen worden door Babista bepaald.

2) Looptijd als u niets bijbestelt, iedere maand het minimumbedrag betaalt en de debet rentevoet (JKP) niet wijzigt.

11. Bij betalingsachterstand

Wij hopen dat dit niet zal voorkomen, maar mochten de door u verschuldigde termijnbedragen niet tijdig door ons worden ontvangen, dan mag de overeenkomst door ons worden opgezegd. Dit is het geval indien u een bepaald maandbedrag gedurende twee of meer maanden verzuimt te betalen en u ook niet betaalt na in gebreke te zijn gesteld. In dat geval wordt het volledig uitstaand saldo direct opeisbaar. De rente over deze achterstallige maanden blijft u verschuldigd. De overeenkomst vervalt (ook) en het opstaande saldo wordt (ook) direct opeisbaar, indien u ons bij uw bestelling of bij de aanvraag om van de kredietfaciliteit gebruik te kunnen maken, bewust van onjuiste informatie heeft voorzien, bij emigratie en bij faillissement.

12. De schriftelijke overeenkomst

De (krediet)overeenkomst vervalt automatisch indien u aan al uw betalingsverplichtingen heeft voldaan en gedurende een aaneengesloten periode van tien maanden daarna geen nieuwe bestellingen doet.

13. Enig voorbehoud

Bij het verlenen van krediet besteden wij de grootst mogelijke zorg aan de bescherming van uw en onze belangen. Of uw bestelling(en) en de door u gewenste betalingsregeling door ons zal worden geaccepteerd, hangt onder meer af van uw bestel- en betaalgedrag, onze eigen economische ervaringsgegevens, de informatie van het Bureau Krediet Registratie te Tiel en ons eigen creditscore-systeem. Hebben wij meer gegevens nodig, dan kan het zijn dat een medewerker van een informatiebureau contact met u opneemt. Op basis van al deze gegevens behouden wij ons het recht voor bestellingen die de vastgestelde limiet te boven gaan niet uit te voeren, dan wel een vooruitbetaling (tot maximaal 50% van de bestelwaarde) te verlangen. Op schriftelijk verzoek ontvangt u hierover een met redenen

omkleed schrijven. Mail Order Finance GmbH handelend onder de naam Babista hanteert voor iedere klant een maximum limiet van EUR 2.450,00.

14. Het Bureau Krediet Registratie

Babista is aangesloten bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Wij zijn verplicht kredieten waarvan het uitstaand saldo langer dan twee maanden EUR 500,00 of meer bedraagt en betalingsachterstanden van meer dan drie maanden te melden bij het BKR.

15. Beloningsbeleid

Babista voert een beheerst beloningsbeleid dat niet leidt tot onzorgvuldige behandeling van consumenten. Het beloningsbeleid is op te vragen bij service@babista.nl.

Garantie

16. Garantie

Babista biedt minimaal een jaar garantie, naast de wettelijke rechten, op alle artikelen en garandeert dat elk geleverd artikel voldoet aan normale eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid en aan bestaande overheidsvoorschriften.

Klachten

17. Klachten

Natuurlijk doen wij er alles aan om u als klant tevreden te stellen. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze producten of diensten, dan kunt u dit melden aan onze klantenservice: service@babista.nl. Wij zullen dan eerst in overleg met u proberen tot een goede oplossing te komen. Als u uw klacht per mail stuurt, krijgt u direct een ontvangstbevestiging van uw klacht. In ieder geval krijgt u van ons binnen 14 dagen na de ontvangstdatum van uw klacht antwoord over de afhandeling van uw klacht. Lukt dit niet dan kunt u uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel Waarborg. Tegen betaling van € 25,- doet deze onafhankelijke commissie een bindende uitspraak in uw zaak. Wordt u in het gelijk gesteld, dan krijgt u uw € 25,- terug.

Algemeen

18. Algemeen

Voor elk aanbod geldt: levering zolang de voorraad strekt. Lichte afwijkingen zijn mogelijk.

19. Bewaren van de bestelgegevens

De besteltekst wordt bij ons niet bewaard en kan ná afsluiting van de bestelling niet meer worden opgeroepen. Onmiddellijk na het versturen van de bestelgegevens kunt u deze echter uitprinten. Verder ontvangt u per e-mail, wanneer u een juist e-mailadres hebt opgegeven, een bevestiging van ontvangst van uw bestelling met alle bestelgegevens. De technische bereikbaarheid van uw mailbox is hiervoor een voorwaarde.

20. Gegevensbeveiliging

De voor de verkoopafhandeling benodigde gegevens worden opgeslagen en in het geval van bestelafhandeling aan de aan ons verbonden ondernemingen en aan onze serviceondernemingen doorgegeven. Het opgegeven telefoonnummer gebruiken wij voor eventuele vragen of voor een persoonlijke begroeting als u ons belt. Adresgegevens worden ook voor reclamedoelinden benut, waarbij u het gebruik van uw gegevens ten alle tijde kunt herroepen. Om de veiligheid van uw persoonlijke gegevens tijdens het doorgeven via internet te waarborgen, zetten wij bij alle formulieren de SSL-techniek in. Daarom komen er tijdens het internetbezoek bij de online-bestelafwikkeling "cookies" in beeld. In deze cookies wordt alleen technische en in geen geval persoonlijke informatie opgeslagen. Kijk voor meer informatie over deze punten ook op onze pagina Gegevensbeveiliging met SSL.

21. Privacy

Bij een bestelling worden uw gegevens opgenomen in het klantenbestand van Robert Klingel Europe GmbH handelend onder de naam Babista. De wet bescherming persoonsgegevens schrijft voor dat Robert Klingel Europe GmbH handelend onder de naam Babista haar klantenbestand aanmeldt bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Een waarborg voor de privacy van uw gegevens! Wij gebruiken en registreren de voor uw bestelling benodigde gegevens. Bovendien leggen wij, op vrijwillige basis, uw geboortedatum (bij nieuwe klanten), het telefoonnummer en e-mailadres vast. Wij gebruiken deze gegevens bij internetbestellingen om u een ontvangstbevestiging van uw bestelling te kunnen sturen en om u op de hoogte te houden van onze producten en diensten en van producten en diensten van geselecteerde bedrijven. Indien u er geen prijs op stelt om via uw e-mailadres informatie van ons te ontvangen, kunt

u dit reeds tijdens het bestelproces kenbaar maken. Ook als u er al voor gekozen heeft wel informatie te willen ontvangen, maar dit later toch wenst stop te zetten, is dit uiteraard mogelijk. Wat betreft de (NAW-) gegevens die aan derden ter beschikking gesteld kunnen worden, kunt u ervan verzekerd zijn dat wij hierbij zoveel mogelijk rekening houden met uw persoonlijke voorkeuren. Indien u geen prijs stelt op dergelijke aanbiedingen/derdenverstrekking kunt u contact met ons opnemen. U kunt uw gegevens online inzien bij 'Mijn Babista' of een brief sturen aan Babista, Postbus 1797, 3000 BT Rotterdam. Voor wijziging van uw gegevens kunt u via [Mededelingen aan Babista](#) contact met ons opnemen of een brief sturen aan Babista, Postbus 1797, 3000 BT Rotterdam.

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 januari 2011.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Branchegarantie
- Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

Dag: kalenderdag;

Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

Duurzame gegevensdrager: 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;

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

Overeenkomst op afstand: 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;

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 zijn samengekomen;

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Mail Order Finance GmbH
handelend onder de naam/namen: Babista

Vestigings- & bezoekadres:
Rivium 1e straat 72
2909 LE Capelle a/d IJssel

Telefoonnummer: 010-4479898
Bereikbaarheid:
Vanaf maandag t/m vrijdag van 8:30 uur tot 21:00 uur
Vanaf zaterdag t/m zondag van 8:30 uur tot 17:00 uur
E-mailadres: service@babista.nl

KvK-nummer: 24269166
btw-identificatienummer: NL801576258B01

De activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een vergunningstelsel.
Toezichthoudende autoriteit: AFM
AFM, Singel 542, 1001 ED Amsterdam
Registratienummer: 12004093

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

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

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.

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.

Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

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.

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;

de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie

Artikel 5 - De overeenkomst

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.

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.

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.

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.

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:

het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

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;

de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

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;

de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

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

Bij levering van producten:

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.

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:

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.

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

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

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

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.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;

die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

die snel kunnen bederven of verouderen;

waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

voor losse kranten en tijdschriften;

voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken; betreffende weddenschappen en loterijen

Artikel 9 - De prijs

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.

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.

Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

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.

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

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.

Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

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.

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.

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.

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

De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

Artikel 13 – Betaling

Voorzover 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.

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.

De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

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

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

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

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.

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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 15 – Geschillen

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

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 Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

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.

De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

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.

Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel 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 Thuiswinkel bij uitsluiting bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 16 – Branchegarantie

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

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.

Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.

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 Nederlandse Thuiswinkel Organisatie: Postbus 7001, 6710 CB EDE.

Stand: 14.11.2011