

## **Algemene Gebruiksvoorwaarden DE HOFPAS**

1. Algemeen
2. Hofpas gebruiker
3. Hofpas-Partner
4. E-commerce

### **1. Algemeen**

#### **Definities:**

De Hofpas, hierna te noemen **DE HOFPAS**

De coöperatie de hofpas, gevestigd te Den Haag, Roggeveenstraat 116, 2518TT.

De Hofpas-voordeelpas, hierna te noemen **Hofpas**.

Hiermee wordt een fysieke of elektronische uitvoering van de Hofpas-voordeelpas bedoelt.

Hofpasgebruiker, hierna te noemen **Gebruiker**

Hiermee wordt de gebruiker van de Hofpas bedoelt.

Hofpas-Partner, hierna te noemen **Partner**

Hiermee wordt aanbieder van Hofpas-voordeel bedoelt.

Partner-Profiel, hierna te noemen **Profiel**

Hiermee wordt de informatie van de Hofpas-partner bedoelt waarmee hij zichzelf profileert op de Hofpas-website.

Hofpas-website, hierna te noemen **Website**

Hiermee wordt de website [www.dehofpas.nl](http://www.dehofpas.nl) bedoelt.

Aanbieding, hierna te noemen **Aanbieding**

Hiermee wordt een afgeprijsd product of dienst van een partner bedoelt.

Koper, hierna te noemen **Koper**

Hiermee wordt een Gebruiker bedoelt die via de Website een bestelling plaatst bij één of meerdere Partners.

Abonnement, hierna te noemen **Abonnement**.

Hiermee wordt het Hofpassysteem bedoelt waarmee partners zich kunnen opgeven voor de verschillende vormen van dienstverlening van DE HOFPAS. Abonnementen kunnen gratis of betaald zijn.

## 1.1. Welkom bij DE HOFPAS!

Welkom bij [www. dehofpas.nl](http://www.dehofpas.nl) en hartelijk dank voor uw bezoek.

Deze gebruiksvoorwaarden (de "**Gebruiksvoorwaarden**") zijn met ingang van 14 maart 2017 van toepassing op ieder gebruik van de website , zowel via uw computer als via mobiele apparatuur of enige andere software applicatie, op alle diensten die door DE HOFPAS worden aangeboden en op alle overeenkomsten die DE HOFPAS aangaat voor het gebruik van de Website en de diensten.

Door het bezoeken van onze Website gaat u akkoord met deze Gebruiksvoorwaarden. DE HOFPAS raadt Gebruikers van de Website of van een van deze diensten aan, deze Gebruiksvoorwaarden vooraf te lezen. DE HOFPAS kan deze Gebruiksvoorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. Wij raden u dan ook aan ze regelmatig te lezen.

## 1.2. Bescherming van uw privacy

In ons Privacybeleid (<http://www.dehofpasDE HOFPAS.nl/privacy-statement-de-hofpas hofpas>) wordt uitgelegd hoe we omgaan met uw persoonlijke gegevens en hoe we uw privacy beschermen wanneer u onze Website gebruikt.

## 1.3. Minderjarigen

De diensten van DE HOFPAS zijn slechts toegankelijk voor minderjarige gebruikers indien zij daarvoor toestemming hebben gekregen van hun wettelijke vertegenwoordiger of het in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat een bepaalde minderjarige van deze leeftijd de betreffende handeling zelfstandig verricht.

## 1.4. Niet toegestaan gebruik van de Website

De inhoud van de Website mag door de Gebruiker niet worden gekopieerd, gereproduceerd en/of openbaar gemaakt worden behoudens RSS feeds voor persoonlijk gebruik en/of nieuwsberichten tot een maximum aantal van 100 Aanbiedingen of 100 hyperlinks naar Aanbiedingen. Hiermee wordt bijvoorbeeld bedoeld gebruik in persoonlijke web-blogs of andere persoonlijke websites. Het is de Gebruiker niet toegestaan de inhoud van de Website te wijzigen, anders dan beschreven in deze Gebruiksvoorwaarden.

Het is de Gebruiker niet toegestaan om de Partners te benaderen voor het aanbieden van eigen producten en/of diensten.

Op de databank van [www.dehofpas.nl](http://www.dehofpas.nl) rust het databankrecht van DE HOFPAS. Dit houdt onder meer in dat het de Gebruiker niet is toegestaan een substantieel gedeelte van de inhoud van de databank op te vragen en te

hergebruiken en/of niet-substantiële delen van de inhoud van de databank herhaald en systematisch op te vragen en te hergebruiken in de zin van de Databankenwet, tenzij aan de bovengenoemde uitzondering voor persoonlijk gebruik en/of nieuwsberichten is voldaan.

## **1.5. Misbruik van de Website en de gevolgen hiervan**

Voor uw veiligheid en om misbruik tegen te gaan worden e-mailadressen afgeschermd door DE HOFPAS. Uw reactie op een Partner of een aanbieding van een Partner en eventuele vervolgerberichten tussen Gebruiker, Koper en de Partner worden via de servers van DE HOFPAS verzonden.

Voor het melden van illegale en inbreuk makende Aanbiedingen, beledigende inhoud en andere problemen verzoeken wij u een email te zenden naar [info@dehofpas.nl](mailto:info@dehofpas.nl); zo kunnen wij er samen voor zorgen dat de site zo schoon en veilig mogelijk blijft. Klachten omtrent oplichting of het niet geleverd krijgen van het Hofpasvoordeel kunt u melden via ons Contactformulier ([www.dehofpas.nl/contact](http://www.dehofpas.nl/contact))

Indien wij aanwijzingen en/of klachten van gebruikers ontvangen of om andere redenen van mening zijn dat een bepaalde Gebruiker of Partner niet handelt in overeenstemming met de wet en/of de Gebruiksvoorwaarden en/of het Privacybeleid, dan kunnen wij – indien wij daartoe aanleiding zien – om veiligheidsredenen en ter bescherming van onze gebruikers onder meer de onderstaande maatregelen treffen. DE HOFPAS kan deze maatregelen ook treffen indien u op onredelijke wijze gebruik maakt van de Website, bijvoorbeeld indien uw gebruik andere gebruikers hindert of de goede werking van de Website verstoort:

- a. DE HOFPAS kan de desbetreffende Gebruiker en/of Partner uitsluiten van de diensten van DE HOFPAS of bepaalde functionaliteiten voor deze beperken. U kunt hier denken aan bijvoorbeeld schorsing van de account, het verwijderen van beoordelingen, het beperkt kunnen plaatsen van producten en/of aanbiedingen of reacties;

DE HOFPAS kan in het kader van de bovengenoemde maatregelen de persoonsgegevens van de betrokkenen verwerken. Indien daartoe aanleiding is kan DE HOFPAS binnen de grenzen van de wet, de persoonsgegevens van de betrokkenen doorgeven, bijvoorbeeld aan de politie.

## **1.6. Wij geven geen garanties**

Wij kunnen u niet garanderen dat onze diensten altijd zullen voldoen aan uw verwachtingen. Ook kunnen wij niet garanderen dat de Website foutloos

functioneert en/of dat een continue en/of veilige toegang tot de Website of delen daarvan kan worden verkregen.

Alle informatie, getallen en bedragen op de Website zijn onder voorbehoud van spel- of typefouten.

### **1.7. Beperking aansprakelijkheid DE HOFPAS**

Wij sluiten, voor zover wettelijk toegestaan is, aansprakelijkheid uit voor alle schade die een Gebruiker lijdt door

- (i) gebruik van de diensten van DE HOFPAS;
- (ii) het niet of niet veilig beschikbaar zijn van de Website of delen daarvan;
- (iii) onjuiste informatie op de Website;
- (iv) afname van diensten van derden of gebruik van gekochte producten via de Website; of
- (v) wijzigingen in de diensten van DE HOFPAS of wijzigingen in of op de Website.

Indien wij om wat voor reden dan ook toch aansprakelijk zijn, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal a) de totale vergoeding die de Partner aan DE HOFPAS heeft betaald gedurende de 6 maanden voorafgaand aan de handeling waardoor de aansprakelijkheid is ontstaan, of (b) € 150, al naar gelang wat hoger is.

### **1.8. Wijzigingen van de diensten en de Website**

DE HOFPAS kan de Website of delen daarvan te alle tijden wijzigen. Tevens kunnen wij te alle tijden onze diensten wijzigen of beëindigen. Wij zullen ernaar streven om een dergelijke wijziging of beëindiging binnen een redelijke termijn aan te kondigen voordat deze wordt doorgevoerd.

### **1.9. Websites en diensten van derden**

De Website bevat verwijzingen naar de websites van derden (bijvoorbeeld door middel van een hyperlink of banner). DE HOFPAS heeft geen enkele zeggenschap of invloed op de inhoud van deze websites. Op deze websites gelden de (privacy)regels van die betreffende website. Indien u vragen over deze regels van websites van derden heeft, dan verwijzen wij u graag naar hun desbetreffende websites. Dit geldt ook voor het gebruiken van de diensten van externe dienstverleners, zoals van betaaldiensten van derden. Het gebruik van deze diensten zal dan onder de (privacy)regels van de desbetreffende dienstverlener vallen.

### **1.10. Klachtenregeling**

Klachten over de dienstverlening van DE HOFPAS en de aangesloten Partners kunt u indienen door middel van het contactformulier klachten dienen binnen bekwame tijd nadat u een gebrek in de dienstverlening heeft geconstateerd te worden ingediend, waarbij een termijn van 2 maanden in ieder geval tijdig zal zijn. Klachten dienen volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend. Wij zullen ernaar streven binnen 14 dagen na het indienen van de klacht te reageren. In geval dit niet mogelijk is, zullen wij u binnen 14 dagen na het indienen van de klacht een indicatie geven van de termijn van beantwoording.

### **1.11. Overige bepalingen**

DE HOFPAS (“**DE HOFPAS**”) is gevestigd aan de Roggeveenstraat 116, 2518TT te Den Haag. DE HOFPAS heeft telefoonnummer 070-221 14 85, BTW nummer [        ] en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [        ].

DE HOFPAS kan de Gebruiksvoorwaarden of delen daarvan te alle tijde wijzigen. DE HOFPAS zal ernaar streven om een dergelijke wijziging binnen redelijke termijn voor inwerkingtreding aan te kondigen. De wijzigingen worden van kracht binnen redelijke termijn nadat deze zijn aangekondigd, of nadat u na de wijziging opnieuw van de Website en/of de diensten van DE HOFPAS gebruik heeft gemaakt, al naar gelang wat eerder plaatsvindt.

Indien wij een bepaling in de Gebruiksvoorwaarden niet afdwingen, dan heeft dat niet tot gevolg dat wij afstand doen van het recht dit op een later tijdstip of jegens een andere Partner en/of Gebruiker wel af te dwingen. Afspraken die afwijken van hetgeen is bepaald in de Gebruiksvoorwaarden zijn enkel geldig indien deze schriftelijk door DE HOFPAS zijn bevestigd. Indien een of meerdere bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden door een bevoegde rechter ongeldig wordt verklaard, dan laat dit de overige bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden onverlet.

Kennisgevingen aan DE HOFPAS (anders dan inzake inbreukmakende of op andere wijze onrechtmatige Aanbiedingen) kunnen worden gericht aan DE HOFPAS, Boutersemstraat 3, 2518 PC te Den Haag. Kennisgevingen aan Gebruikers zullen worden gestuurd naar het opgegeven e-mail adres, of per aangetekende post ingeval hiertoe aanleiding is en een adres beschikbaar is. Kennisgevingen gedaan per aangetekende post zullen worden geacht te zijn ontvangen 5 (vijf) werkdagen na de datum van verzending.

Deze Gebruiksvoorwaarden vormen de hele overeenkomst tussen DE HOFPAS, Gebruiker en Partner en vervangen alle eerdere overeenkomsten. De overeenkomsten die volgen uit alle diensten van DE HOFPAS en de Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door Nederlands recht. In het geval van een geschil voortvloeiend uit deze overeenkomsten of uit de Gebruiksvoorwaarden, zal enkel de rechtbank te Den Haag bevoegd zijn,

tenzij het geschil is voorgelegd aan de [Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken](#). Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het [Europees ODR Platform](#). Indien de Gebruiker handelt als consument (een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf), dan heeft deze Gebruiker verder de optie om binnen een maand nadat DE HOFPAS zich op de bevoegdheid van de rechtbank Den Haag beroept, voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.

## **1.12. Algemene Voorwaarden Webwinkel keurmerk**

DE HOFPAS is lid van Webwinkel Keurmerk als gevolg waarvan in aanvulling op deze Gebruiksvoorwaarden, ook de [Algemene Voorwaarden Webwinkel Keurmerk](#) van toepassing zijn op de overeenkomst tussen Partners en Kopers. In het geval sprake is van strijdigheid tussen de inhoud van de [Algemene Voorwaarden Webwinkelkeurmerk](#) en de Gebruiksvoorwaarden zullen indien de Gebruiker/Koper de overeenkomst met Partner aangaat als consument de inhoud van de [Algemene Voorwaarden Webwinkel keurmerk](#) voorrang hebben boven de inhoud van de Gebruiksvoorwaarden. In elk ander geval zullen de inhoud van de Gebruiksvoorwaarden voorrang hebben boven de inhoud van de [Algemene Voorwaarden webwinkel keurmerk](#)

## **2. Aanvullende voorwaarden voor Gebruikers.**

2.a Gebruikers gaan automatisch bij de aanmelding als gebruiker akkoord met deze voorwaarden

2.b. Gebruikers gaan akkoord met het gebruik van gebruikersinformatie door DE HOFPAS om het aanbod van diensten te verbeteren en om passende aanbiedingen van Partners te communiceren. Hierbij is de voorwaarde dat er wordt voldaan aan de bepalingen van het Privacy statement.

## **3. Aanvullende voorwaarden voor Partners**

### **3.1. Voorwaarden Partners**

DE HOFPAS is een platform waar een Partner een Profiel, Producten en Aanbiedingen kan plaatsen en een Gebruiker deze Profielen, producten en Aanbiedingen kan bekijken en v.w.b. de Aanbiedingen en producten deze kan bestellen.

DE HOFPAS is geen partij bij de koopovereenkomst die tussen een de Partner en een Gebruiker tot stand komt. De Partners en Gebruikers dienen onderlinge geschillen zelf op te lossen.

De PARTNER dient goed zichtbaar maken dat ze partner zijn van de Hofpas door gebruik te maken van het Hofpas winkelpakket

Wanneer de PARTNER een website exploiteerd wordt op prijs gesteld wanneer daarop een melding wordt geplaatst dat ze partner zijn van de Hofpas door het plaatsen van een banner en/of een link naar [www.dehofpas.nl](http://www.dehofpas.nl).

### **3.2. Algemene regels voor het plaatsen van een Profiel, Product en/of Aanbiedingen op de Website**

Profielinformatie, Producten en Aanbiedingen die door een Partner op de Website worden geplaatst, dienen aan onderstaande algemene regels te voldoen.

- Het profiel dient een Hofpas-voordeel te bevatten.
- De Partner moet zijn ingeschreven bij de KvK.
- De partner moet bereikbaar zijn via telefoon, internet en/of fysiek adres.
- Titels en teksten van Aanbiedingen mogen alleen in het Nederlands of in het Engels zijn opgesteld.
- Het is niet toegestaan om gelijktijdig meerdere identieke Aanbiedingen op de Website online/ geplaatst te hebben.
- Het is niet toegestaan om hetzelfde object of dezelfde dienst in meer dan één Aanbieding tegelijk op de Website aan te bieden.
- Het is niet toegestaan om met gebruik van meer dan één account meerdere identieke Aanbiedingen of meerdere Aanbiedingen voor hetzelfde object of dezelfde dienst te plaatsen. Ieder product/dienst dient in de best bijpassende rubriek te worden geplaatst.
- De titel en de tekst van de Producten en Aanbieding mogen niet misleidend, onnauwkeurig of onjuist zijn. De titel en de tekst dienen het product dat ter verkoop wordt aangeboden of de dienst die wordt aangeboden juist en helder te beschrijven.
- Aanbieding mag in ieder geval geen discriminerende, pornografische, beledigende of en bedreigende of opruiende inhoud bevatten. Ook mag de inhoud geen politieke boodschappen en persoonsgegevens van derden bevatten of in strijd zijn met de openbare orde of de goede zeden.
- Het is niet toegestaan om foto's bij een Aanbieding te plaatsen die geen betrekking hebben op het aangeboden product of de aangeboden dienst.
- Het is niet toegestaan producten aan te bieden die illegaal of onrechtmatig zijn of waarvan de handel is verboden. Het is ook niet toegestaan om diensten aan te bieden waarvan de uitvoering illegaal of onrechtmatig is. Het is niet toegestaan om een product in een Aanbieding op te nemen dat inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden. Dit houdt onder andere in dat het niet is

toegestaan om een product aan te bieden dat inbreuk maakt op het auteursrecht van een andere partij, zoals het auteursrecht op software of muziek, of op een schilderij of een foto die door een andere partij is gemaakt, zonder toestemming van die andere partij;

- inbreuk maakt op het merkenrecht van een andere partij, zoals een kledingstuk met daarop een logo van die andere partij dat zonder toestemming is geplaatst; of inbreuk maakt op het modelrecht van een andere partij, zoals een tas die is nagemaakt zonder toestemming van die andere partij.
- In de titel en tekst van de Aanbieding mag slechts de merknaam van het product worden gebruikt dat in de Aanbieding wordt aangeboden of gevraagd.
- In de titel of de tekst van de Aanbieding mag alleen de handelsnaam worden gebruikt van de onderneming waarvan het betreffende product of de betreffende dienst afkomstig is. Het noemen van handelsnamen behorende bij producten of diensten die niet in de Aanbieding worden aangeboden is niet toegestaan.
- Het product mag alleen in de tekst van de Aanbieding met andere producten worden vergeleken en niet in de titel. De vergelijking mag op geen enkele wijze verwarring scheppen over de oorspronkelijke herkomst van het product. Bij de vergelijking mag geen merknaam behorende bij het andere vergelijkbare product worden genoemd.
- Het is niet toegestaan een disclaimer in de Aanbieding op te nemen met betrekking tot de echtheid van het product dat in de Aanbieding wordt aangeboden. De Partners dienen zich ervan te vergewissen dat hun producten echt zijn en verhandeld mogen worden, alvorens ze aan te bieden op Website.
- Het is niet toegestaan om uw inloggegevens aan derden te verstrekken. Het is niet toegestaan om inloggegevens van derden te gebruiken voor het plaatsen van Producten en/of Aanbiedingen.

Zowel DE HOFPAS Partner als Gebruiker dienen zelf altijd goed op te letten bij het aanbieden van en reageren op producten en diensten. De Partners en Gebruikers worden geacht zelf de wet- en regelgeving op het gebied van het desbetreffende product of dienst te kennen. Wij raden u aan om bij twijfel nadere inlichtingen of advies in te winnen, bijvoorbeeld op de website van de desbetreffende toezichthouder.

### **3.3. Geschillen**

DE HOFPAS kan een of meerdere Producten en/of Aanbiedingen van de Partner verwijderen zonder restitutie van het eventueel door de Hofpas-Partner betaalde bedrag.

### **3.4. Melden van illegale of inbreukmakende Aanbiedingen aan DE HOFPAS**



#### 3.4.1. Meldingen van Aanbiedingen in strijd met de Gebruiksvoorwaarden

a. Het Formulier Melding van Inbreuk kan alleen worden gebruikt door houders van intellectuele eigendomsrechten of hun gemachtigden en wettelijke instanties (zie meer hierover onder 6.2). Aanbiedingen die op andere wijze in strijd zijn met de Gebruiksvoorwaarden, zoals Aanbiedingen waarin illegale producten worden aangeboden of die smadelijke inhoud hebben, kunnen worden gemeld aan DE HOFPAS.

#### 3.4.2. Meldingen ingeval van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten

a. Het “Melden van inbreuk” aan DE HOFPAS is bedoeld om ervoor te zorgen dat in Aanbiedingen aangeboden producten geen inbreuk maken op het auteursrecht, het merkrecht of andere intellectuele eigendomsrechten van derden

b. Rechthebbenden kunnen melding maken van een Aanbieding die inbreuk maakt op hun rechten, en een verzoek indienen voor de verwijdering van deze Aanbieding door een email naar DE HOFPAS te sturen. Als de melding volledig en plausibel is en door DE HOFPAS is ontvangen, zal de betreffende Aanbieding worden verwijderd.

c. De informatie die in de email wordt gevraagd heeft tot doel te verzekeren dat de partij die de Aanbieding meldt, de rechthebbende zelf is of door de rechthebbende officieel is gemachtigd. Tevens moet die informatie ons in staat stellen de Aanbieding die moet worden verwijderd te identificeren.

### **3.5. Wij geven geen garanties**

3.5.1. De Partners dienen zelf voldoende onderzoek te verrichten en zich voldoende te laten informeren voordat zij een Profiel, Product of Aanbieding op de Website plaatsen. Wij voeren geen controle uit op de kwaliteit van de inhoud van de Aanbieding, de veiligheid of de rechtmatigheid van de geadverteerde producten of diensten, de juistheid van de aanbiedingen, de bevoegdheid van DE HOFPAS Partners om producten te verkopen of diensten aan te bieden en/of de bevoegdheid van Gebruikers om producten te kopen of de diensten af te nemen. DE HOFPAS geeft daarover geen garantie.

3.5.2. DE HOFPAS kan u ook niet garanderen dat de producten of diensten die door Partners op de Website worden aangeboden voldoen aan uw verwachtingen.

### **3.6. Vrijwaring dienst Aanbiedingen en beperking aansprakelijkheid DE HOFPAS**

3.6.1. Iedere Gebruiker vrijwaart DE HOFPAS voor aanspraken van derden met betrekking tot schade geleden door;

- (i) het aangaan van een overeenkomst op basis van een Aanbieding,
- (ii) het gebruik van via de Website gekochte producten; en
- (iii) het gebruik van via de Website aangeboden diensten; en
- (iv) het (beweerdelijk) inbreukmakende en/of anderszins onrechtmatige karakter van de (inhoud van de) Aanbieding en/of het geleverde product.

3.6.2. De voorwaarden voor de beperking van de aansprakelijkheid van DE HOFPAS zijn opgenomen hoofdstuk I, artikel 7.

### **3.7. Wijzigingen**

3.7.1. DE HOFPAS kan de Website of delen daarvan, waaronder de Aanbiedingsduur, verlengingsmogelijkheden, de indeling van de groepen en rubrieken, de indeling van de Website en zoekopties, te allen tijde en naar eigen inzicht wijzigen. Wij zullen ernaar streven om een dergelijke wijziging aan te kondigen binnen redelijke termijn voordat deze worden doorgevoerd.

3.7.2. DE HOFPAS kan de prijzen van de betaalde Abonnementen te allen tijde wijzigen.

### **3.8. De Aanbieding kan ook elders worden gepubliceerd**

3.8.1. DE HOFPAS kan de Producten en Aanbiedingen en de inhoud daarvan gebruiken voor eigen publiciteitsdoeleinden. Dit houdt onder andere in dat een product en/of Aanbieding of een gedeelte daarvan door ons via andere distributiekkanalen kan worden getoond, websites van derden, in gedrukte media of op televisie.

3.8.2. Door het plaatsen van een Aanbieding verstrek je DE HOFPAS automatisch een kosteloze, wereldwijde, onherroepelijke, sub-licentieerbare en overdraagbare licentie om het Product en/of de Aanbieding en/of (delen van) de inhoud daarvan te gebruiken, te verveelvoudigen, te verspreiden en openbaar te maken (en aan derden toe te staan om te gebruiken en verveelvoudigen) voor marketing-, promotie- en/of Aanbiedingdoeleinden. Je garandeert dat je bevoegd bent deze licentie te verstrekken.

3.8.3. Wij kunnen voor publiciteitsdoeleinden derde partijen toegang verschaffen tot een product en/of Aanbieding om het hun mogelijk te maken deze en andere Producten/Aanbiedingen te promoten op websites van derden, via e-mail en door middel van andere kanalen. Deze promoties kunnen (delen van) de Producten/Aanbiedingen bevatten.

3.8.4. De opmaak van producten/Aanbiedingen kunnen dusdanig gewijzigd worden dat de Aanbiedingen toegankelijk zijn vanaf mobiele apparatuur of andere software applicaties van derden.

3.8.5. De Website bevat verwijzingen (bijvoorbeeld door middel van een hyperlink of banner) naar de websites van derden. Deze verwijzingen kunnen ook worden geplaatst in of naast een Aanbieding. DE HOFPAS heeft geen

enkele zeggenschap of invloed op de inhoud en het beleid van deze websites. Op deze websites gelden de (privacy)regels van die betreffende website.

### **3.9. Betaalde Abonnementen**

3.9.1. De Partner kan zich abonneren op één of meerdere Abonnementen.

3.9.2. De kosten van een abonnement dienen direct bij het aangaan van een abonnement te worden voldaan en er is onder geen enkele voorwaarde restitutie mogelijk.

3.9.3. DE HOFPAS kan (onderdelen van) de Website en de diensten te alle tijden wijzigen. Tevens kunnen wij onze diensten stopzetten. Wij zullen ernaar streven om een dergelijke wijziging of stopzetting aan te kondigen binnen redelijke termijn voordat deze worden doorgevoerd.

## **10. Omzetbelasting**

DE HOFPAS brengt 21% Nederlandse omzetbelasting in rekening op te betalen bedragen voor alle diensten van DE HOFPAS, tenzij anders wordt vermeldt op de Website. Een elektronische factuur kan door iedere gebruiker worden verkregen via zijn 'Account-pagina'.

#### **4. Aanvullende voorwaarden E-commerce**

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing voor Partners die gebruik maken van de E-commerce toepassing van DE HOFPAS.

Omdat de E-Commerce toepassing 'kopen of afstand' bevat dient de Europese wetgeving op dit gebied nagevolgd te worden.

De Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk worden door DE HOFPAS en haar Partners van toepassing verklaard.

#### **Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk**

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; In dit geval de Gebruiker en/of klant van de Website [www.hofpas.nl](http://www.hofpas.nl)
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 Partner is van DEHOFPAS en (daardoor van Stichting Webshop Keurmerk) en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten/Gebruikers/Pashouders 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**

Naam ondernemer

### **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;

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 bidder 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](http://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 drie 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