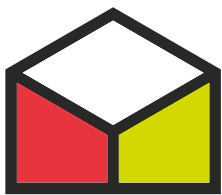


## Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) 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.



thuiswinkel  
waarborg

### 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 Thuiswinkel

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
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:**

Basiclabel BV

**Handelend onder de naam/namen:**

basiclabel en basiclabel.nl

**Vestigingsadres (KVK):**

Zaadmarkt 25  
1681 PD Zwaagdijk-Oost (NL)

**Bezoekadres:**

Jan Tinbergenweg 1  
1689 ZV Hoorn (NL)

**Telefoonnummer:**

088-2290100

**Bereikbaarheid:**

Van maandag t/m vrijdag vanaf 08.30 uur tot 17.00 uur

**E-mailadres:**

info@basiclabel.nl

**KvK-nummer:**

37068523

**Btw-nummer:**

NL803355361B01

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

## 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 vooraf 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:
  - de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - 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:
  - 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;
  - hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

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

## Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. 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;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. 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;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. 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;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - 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:
  - 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.
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 onvervuld 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 bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd 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 Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn 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 Thuiswinkel: 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. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, 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.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. 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.
9. 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 voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## Artikel 18 - Branche Garantie

1. Thuiswinkel.org 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 Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 10.000,- per bindend advies, wordt € 10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org 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 Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. 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 Thuiswinkel.org, 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 Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org 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.

Thuiswinkel.org  
www.thuiswinkel.org  
Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede  
Postbus 7001, 6710 CB Ede

Bijlage I:

## Modelformulier voor herroeping

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

Aan:  
Basiclabel BV  
Marktweg 2  
1681 NM Zwaagdijk-Oost (NL)  
info@basiclabel.nl

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende

- de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*,
- de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*,
- de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,

herroept/herroepen\*  
Besteld op\*/ontvangen op\*

[datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[naam consument]

[adres consument]

[handtekening consument] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

(\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is)

## Conditions générales

### Conditions générales d'achat à domicile

Les présentes conditions générales de l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel (ci-après dénommée : Thuiswinkel.org) ont été élaborées en concertation avec l'Association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination de l'autorégulation (CZ) du Conseil économique et social et prendront effet à partir du 1er juin 2014.

#### Table des matières :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - L'accord

Article 6 - Droit de retrait

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur lors du retrait

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Performance et garantie supplémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Opérations de durée : durée, résiliation et renouvellement

Article 15 - Paiement

Article 16 - Plaintes

Article 17 - Litiges

Article 18 - Garantie sectorielle

Article 19 - Dispositions supplémentaires ou différentes

Article 20 - Modification des conditions générales de vente à domicile

## Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Contrat à distance** : un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces produits, contenu numérique et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel ;
2. **Délai de grâce** : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Contrat à durée indéterminée** : un contrat qui prévoit la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenus numériques pour une durée déterminée ;
7. **Support de données durable** : tout outil - y compris le courrier électronique - permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée à l'usage auquel elles sont destinées, et permettant la reproduction inaltérée des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. **Commerçant** : la personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et qui offre des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs à distance ;
10. **Contrat à distance** : contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, dans lequel, jusqu'au moment de la conclusion du contrat inclus, il est fait usage, seul ou conjointement, d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
11. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales ; l'annexe I ne doit pas être fournie si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande.
12. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur doivent se trouver ensemble dans la même pièce au même moment.

## Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur : Basiclabel BV

Commerce sous le(s) nom(s) : basiclabel et basiclabel.nl

Adresse de l'établissement (Chambre de commerce) : Zaadmarkt 25 | 1681 PD | Zwaagdijk-Oost (NL)

Adresse de visite : Jan Tinbergenweg 1 | 1689 ZV | Hoorn (NL)

Numéro de téléphone : 088-2290100

Disponibilité : du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00

Adresse électronique : info@basiclabel.nl

Numéro de la chambre de commerce : 37068523

Numéro de TVA : NL803355361B01

## Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par le professionnel et à tout contrat à distance conclu entre le professionnel et le consommateur.

2. Avant la conclusion de l'accord à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux du

professionnel et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les meilleurs délais, à la demande de ce dernier.

3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement à l'alinéa précédent, et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce que le consommateur puisse facilement le stocker sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, à sa demande, soit par voie électronique, soit par un autre moyen.

4. Si des conditions spécifiques relatives à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent en conséquence et le consommateur peut toujours se fier à la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions contradictoires.

## Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont le reflet fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Erreurs ou fautes évidentes dans l'offre engageant l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

## Article 5 - L'accord

1. Le contrat est conclu, sous réserve de ce qui est stipulé au paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et où les conditions de celle-ci sont remplies.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirmera immédiatement la réception de l'acceptation électronique de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut dissoudre le contrat.
3. Si le contrat est créé par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger la transmission électronique des données et il assurera un environnement web sécurisé. Si le consommateur est en mesure de payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. Le professionnel peut, dans les limites de la loi, recueillir des informations sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur des faits et facteurs importants pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, le professionnel a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande en la motivant, ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard au moment de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, le professionnel envoie au consommateur les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable :
  - L'adresse de visite de l'établissement commercial du professionnel où le consommateur peut déposer des plaintes ;
  - les conditions dans lesquelles et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
  - Les informations sur les garanties et le service existant après l'achat ;
  - le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
  - les conditions d'annulation de l'accord si l'accord a une durée supérieure à un an ou est indéfini ;
  - si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.

- En cas de transaction à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

6. En cas de transaction à long terme, la stipulation du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## Article 6 - Droit de retrait

1. Le consommateur peut résilier un accord relatif à l'achat d'un produit pendant une période de rétractation de 14 jours sans donner de raison. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais il ne peut pas obliger le consommateur à donner son ou ses motifs.

2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou par un tiers désigné à l'avance par le consommateur, et qui n'est pas le transporteur :

- si le consommateur a commandé plusieurs produits en une seule commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.
- Si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
- en cas de contrats de livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

*Prolongation du délai de réflexion pour les produits lorsque le droit de rétractation n'est pas communiqué :*

3. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.

4. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire quatorze jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

## Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne débarrassera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le point de départ est que le consommateur ne peut que manipuler et inspecter le produit comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

2. Le consommateur n'est responsable que de la diminution de la valeur du produit résultant d'une manière de manipuler le produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la diminution de la valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou au moment de la conclusion du contrat.

## Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informe le professionnel dans le délai de rétractation au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou de toute autre manière non ambiguë.

2. Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur.

Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir chercher lui-même le produit. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration de ce délai.

3. Le consommateur doit renvoyer le produit avec tous les accessoires livrés, si possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.

5. Le consommateur supporte les coûts directs du renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur devait supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il les supportera lui-même, le consommateur ne doit pas supporter les frais de renvoi.

6. Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé explicitement que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité, qui ne sont pas prêts à la vente dans un volume limité ou une quantité déterminée, commence pendant le délai de rétractation, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant proportionnel à la partie de l'engagement qui a été remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation par rapport à la totalité de l'engagement.

7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas prêts à être vendus en volume ou en quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si

- le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, sur le remboursement des frais en cas de rétractation ou sur le modèle de formulaire de rétractation, ou
- le consommateur n'a pas demandé expressément le commencement de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.

8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison complète ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si :

- il n'a pas expressément consenti au commencement de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion précédant sa livraison ;
- il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation lorsqu'il a donné son consentement ; ou
- le professionnel n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires seront dissous de plein droit.

## Article 9 - Obligations de l'entrepreneur lors du retrait

1. Si le professionnel donne la possibilité au consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il envoie sans délai un accusé de réception de cette notification.

2. Le professionnel rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie la rétractation. À moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre de le rembourser jusqu'à ce qu'il le reçoive ou jusqu'à ce que le consommateur démontre qu'il l'a renvoyé, selon ce qui se produit en premier.

3. Le professionnel utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, à moins que le consommateur ne convienne d'un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur ne sera pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode le plus coûteux.

## Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Le professionnel peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si le professionnel l'a clairement indiqué au moment de l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'opérateur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant la période de rétractation.
2. Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une vente aux enchères publique est une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'opérateur au consommateur qui est présent en personne ou a la possibilité d'être présent en personne à la vente aux enchères, dirigée par un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services.
3. Les marchés de services, après la pleine exécution du service, mais seulement si :
  - l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
  - le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation lorsque l'entrepreneur a complètement exécuté le contrat ;
4. Vacances à forfait au sens de l'article 7:500 du code civil néerlandais et contrats de transport de passagers ;
5. Les contrats de services portant sur la fourniture d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
6. Les contrats concernant les activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
7. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou sont clairement destinés à une personne spécifique ;
8. Les produits qui se gâtent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
9. Les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
10. Produits qui, en raison de leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison ;
11. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;
12. Enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
13. Journaux, magazines ou revues, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
14. La livraison de contenu numérique autrement que sur un support tangible, mais seulement si
  - L'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
  - le consommateur a déclaré qu'il perdait ainsi son droit de rétractation.



## Article 11 - Le prix

1. Pendant la période mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services ne sont pas augmentés, à l'exception des changements de prix dus aux modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, le professionnel peut offrir à des prix variables des produits ou des services dont les prix sont soumis à des fluctuations du marché financier qui échappent à son contrôle. Ce lien avec les fluctuations et le fait que tous les prix mentionnés sont des prix cibles seront mentionnés avec l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de la législation ou de la réglementation.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :
  - ils sont le résultat de règlements ou de stipulations légales ; ou
  - le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

## Article 12 - Respect du contrat et garantie complémentaire

1. Le commerçant garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou de facilité d'entretien et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. Si cela est convenu, l'entrepreneur s'assure également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits et prétentions que le consommateur, sur la base de l'accord, peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur si ce dernier n'a pas rempli sa part de l'accord.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement du professionnel, de son fournisseur, de l'importateur ou du producteur dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou prétentions qui vont au-delà de ce que ce dernier est légalement tenu de faire s'il n'a pas rempli sa part du contrat.

## Article 13 - Livraison et mise en œuvre

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entrepreneur.
3. Sous réserve de ce qui est stipulé à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande n'est pas ou n'est que partiellement exécutée, le consommateur les reçoit au plus tard 30 jours après que la commande a été passée. Le consommateur dans ce cas le droit de résilier le contrat sans pénalité et droit à toute compensation.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai au consommateur le montant payé.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant de l'entrepreneur préalablement désigné et annoncé, sauf convention contraire expresse.

## Article 14 - Opérations continues : durée, résiliation et renouvellement

### Résiliation :

1. Le consommateur peut contracter pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment dénoncer les règles de résiliation applicables et un préavis ne dépassant pas un mois.

2. Le consommateur a le droit de résilier à tout moment un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à la fin de la durée déterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis qui ne dépasse pas un mois.

3. Le consommateur peut les accords mentionnés dans les paragraphes précédents :

les résilier à tout moment et ne pas se limiter à une résiliation à un moment précis ou pendant une période déterminée ;

au moins les terminer de la même manière qu'il les a terminées ;

toujours les résilier avec le même préavis que celui que l'entrepreneur s'est imposé.

### Extension :

1. Un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une période déterminée.

2. Par dérogation à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de quotidiens, d'hebdomadaires ou de magazines peut être renouvelé tacitement pour une période maximale de trois mois, si le consommateur a le droit de résilier ce contrat renouvelé avant la fin de la période de renouvellement, avec un délai de préavis qui ne dépasse pas un mois.

3. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être automatiquement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur dispose à tout moment du droit de résiliation, avec un préavis qui ne dépasse pas un mois. La période de préavis peut aller jusqu'à trois mois si le contrat concerne la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et de magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires.

4. Un contrat à durée limitée pour la fourniture régulière, à titre d'introduction, de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas automatiquement poursuivi et prend fin à la fin de la période d'essai ou d'introduction.

### Durée :

1. Si un contrat dure plus d'un an, après un an de l'accord, le consommateur peut à tout moment résilier avec un préavis d'un mois maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne résiste à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

## Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire du contrat ou des conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un accord pour la fourniture d'un service, cette période commence le jour après que le consommateur ait reçu la confirmation de l'accord.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger du consommateur qu'il paie plus de 50 % d'avance. Lorsque le prépaiement est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) concerné(s) avant que le prépaiement stipulé ait eu lieu.
3. Le consommateur a le devoir d'inexactitudes dans les données fournies ou le paiement spécifié immédiatement à l'opérateur de signaler.
4. Si le consommateur ne s'acquitte pas à temps de sa ou de ses obligations de paiement, il est redevable, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et après que l'entrepreneur ait accordé au consommateur un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, mais à défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux sur le montant dû et l'entrepreneur est en droit de facturer des frais de recouvrement extrajudiciaires. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15% sur les montants dus jusqu'à 2500 € ; 10% sur les 2500 € suivants ; et 5% sur les 5000 € suivants, avec un minimum de 40 €. Le titulaire peut s'écarter des montants et pourcentages visés au paragraphe en faveur du consommateur.

## Article 16 - Procédure de plainte

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment connue et traite la plainte conformément à cette procédure.
2. Les plaintes concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur ait constaté les défauts, décrits de manière complète et claire.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur doivent recevoir une réponse dans un délai de 14 jours, calculé à partir de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement prévisible plus long, le professionnel répondra dans un délai de 14 jours par un accusé de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Une plainte concernant un produit, un service ou le service du commerçant peut également être déposée via un formulaire de plainte sur la page des consommateurs du site web Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). Le consommateur doit accorder au professionnel un délai d'au moins 4 semaines pour résoudre la plainte en concertation.
5. Le consommateur doit donner au professionnel au moins 4 semaines pour résoudre la plainte en concertation. Après cette période, un litige survient qui est soumis à la procédure de règlement des différends.

## Article 17 - Litiges

1. Seul le droit néerlandais s'applique aux contrats entre le professionnel et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales.
2. Les litiges entre un consommateur et un commerçant au sujet de la conclusion ou de l'exercice de contrats portant sur des produits et services à fournir par ce commerçant peuvent être portés devant le Comité des litiges de Thuiswinkel, PO Box 90600, 2509 LP à La Haye ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)), par le consommateur ou le commerçant, dans le respect de ce qui est stipulé ci-dessous. Un litige ne sera pris en considération par la Commission des litiges que si le consommateur a préalablement soumis sa plainte au professionnel dans un délai raisonnable.

3. Un litige ne sera pris en considération par la Commission des litiges que si le consommateur a soumis sa plainte au professionnel dans un délai raisonnable.
4. Si la plainte n'aboutit pas à une solution, le litige doit être soumis au Comité des litiges au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a soumis la plainte au professionnel, par écrit ou sous une autre forme à déterminer par le Comité.
5. Lorsque le consommateur souhaite soumettre un litige au comité des litiges, le professionnel est lié par ce choix. De préférence, le consommateur le signale d'abord à l'entrepreneur.
6. Lorsque l'entrepreneur veut soumettre un litige à la Geschillencommissie, le consommateur devra dire par écrit, dans un délai de cinq semaines après une demande écrite de l'entrepreneur, s'il le souhaite ou s'il veut que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur ne parvient pas à convaincre le consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
7. La décision de la Geschillencommissie est soumise aux conditions énoncées dans le règlement de la Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). Les décisions de la Geschillencommissie sont prises par le biais d'un avis contraignant.
8. Le Comité des litiges ne traitera pas ou cessera de traiter un litige si le commerçant a bénéficié d'un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement cessé ses activités commerciales, avant que le Comité ne traite le litige en séance et ne rende une décision définitive.
9. Si, en plus du Comité des litiges de Thuiswinkel, un autre comité des litiges reconnu est autorisé ou affilié à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), alors, lorsque les litiges concernent principalement des méthodes de vente à distance ou des prestations de services, le Comité des litiges de Thuiswinkel aura la priorité. Pour tous les autres litiges, les autres comités de litiges reconnus par le SGC ou le Kifid.

## Article 18 - Garantie de la branche

1. Thuiswinkel.org garantit que ses membres se conformeront à l'avis contraignant émis par le Comité des litiges de Thuiswinkel, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant à un tribunal pour vérification dans les deux mois suivant l'envoi de cet avis. Cette garantie sera rétablie si l'avis contraignant est confirmé après examen par le tribunal et si le jugement dont il est issu est devenu définitif. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, ce montant sera versé au consommateur par Thuiswinkel.org. Si le montant est supérieur à € 10.000,- par conseil contraignant, alors € 10.000,- seront payés. Lorsque le montant dépasse cette somme, Thuiswinkel.org a une obligation de moyens pour s'assurer que le membre se conforme à l'avis contraignant.
2. Pour que cette garantie s'applique, le consommateur doit soumettre une réclamation écrite à Thuiswinkel.org, et le consommateur doit céder sa réclamation contre le professionnel à Thuiswinkel.org. Si la créance sur le professionnel dépasse 10 000 €, il sera proposé au consommateur de transférer sa créance, dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 €, à Thuiswinkel.org, après quoi cette organisation poursuivra le paiement de la créance en justice en son nom propre et aux frais du consommateur.

## Article 19 - Dispositions complémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent se faire au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable.

## Article 20 - Modifications des conditions générales de Thuiswinkel

# basiclabel



1. Thuiswinkel.org ne modifiera ces conditions générales qu'après avoir consulté l'association de consommateurs.

2. Les modifications de ces conditions ne seront valables qu'après avoir été publiées de manière appropriée, étant entendu que, lorsque des modifications applicables sont apportées au cours d'une offre, la disposition la plus favorable pour le consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org

[www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede