

## Onze Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden 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.

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 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Toyplaza BV  
Lorentzstraat 23  
8606 JP Sneek

info@toy-plaza.nl

KvK-nummer: 81118856  
BTW-identificatienummer: NL8619.39.475B01

## **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:
  1. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  2. 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;
  3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  4. 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;
  5. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  6. 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**

### **1. 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:
3. 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.
4. 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;
5. 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.

### **2. Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:**

1. 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.
2. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

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

1. 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.
2. 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:
8. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
9. 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.
  1. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  2. 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;
  3. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  4. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
    1. 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:
4. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
5. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
  1. 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;
  2. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
  3. 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;
  4. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
  5. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  6. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
  7. 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;
  8. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  9. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
  10. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  11. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  12. 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:
  1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  2. 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**

##### **4. 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.

## 5. Verlenging:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

## 6. Duur:

1. 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 bewakende 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 geschil wordt slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bewakende tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
5. Uiterlijk twaalf maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij verkoper aanhangig te worden gemaakt.
6. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>)

#### Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### Artikel 18 - 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.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

- Aan: [ naam ondernemer]

[ geografisch adres ondernemer]

[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

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

betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale

inhoud]\*de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,

herroept/herroepen\*

- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consumenten(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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

# Conditions Generales

## Article 1 - Identité de l'entrepreneur

Toyplaza BV  
Lorentzstraat 23  
8606 JP Sneek  
Le Pays Bas

Tél: 0031-(0)515-435177 (du lundi au vendredi entre 9h et 17h)  
Adresse e-mail : [info@toy-plaza.nl](mailto:info@toy-plaza.nl)

KVK Amsterdam  
N° identification: 81118856

## Article 2 - Généralités et définitions

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

1. Entrepreneur : la personne morale mentionnée à l'article 1 ;
2. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins qui entre dans le cadre de son activité professionnelle ou de son entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
3. Contrat à distance: un contrat à l'occasion duquel, dans le cadre d'un système de vente à distance de biens et/ou de services organisé par l'entrepreneur, il est fait exclusivement usage d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris ladite conclusion;
4. Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient réunis en même temps en un même endroit.
5. Délai de réflexion : le délai endéans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
6. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer, durant le délai de réflexion, au contrat à distance ;
7. Jour : jour de calendrier ;
8. Support de données durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant la consultation à l'avenir ainsi que la reproduction à l'identique des informations stockées.

## Article 3 - Applicabilité

Ces conditions générales sont applicables à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance intervenus entre l'entrepreneur et le consommateur.

Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si ceci n'est pas possible raisonnablement, avant que le contrat à distance soit conclu, on indiquera que les conditions générales sont à consulter chez l'entrepreneur et que, sur demande du consommateur, elles sont envoyées sans frais aussi vite que possible.

## **Article 4 - L'offre**

Si une offre a une durée de validité limitée ou se fait sous conditions, cela est expressément mentionné dans l'offre.

1. L'offre contient une description complète et précise des biens et/ou des services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur fait usage d'illustrations, celles-ci constituent une reproduction fidèle des biens et/ou des services offerts. Des erreurs ou fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

2. Chaque offre contient les informations nécessaires afin que le consommateur soit parfaitement au courant des droits et des obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier :

- du prix, toutes taxes comprises;
- de la manière dont le contrat se conclura et quelles sont les actes qui sont nécessaires à cet effet ;
- de l'application ou non du droit de rétractation ;
- des modalités de paiement, de livraison du contrat ;
- du délai de validité de l'offre, ainsi que du délai pendant lequel le prix est maintenu;
- le tarif de la communication à distance, lorsque les coûts liés à l'utilisation de la technique de la communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base;
- si le contrat est archivé après avoir été conclu, de quelle manière celui-ci peut être consulté par le consommateur ;
- de la manière dont le consommateur peut être informé, avant la conclusion du contrat, des opérations qu'il ne souhaite pas, de même que la manière dont il peut y remédier avant que le contrat ne soit conclu ;
- du fait que le contrat peut être conclu en néerlandais ou en français, au choix du consommateur. L'échange de données après se passera aussi dans une de ces deux langues. Le consommateur ne pourra pas invoquer le fait qu'il ne maîtrise pas assez la langue choisie pour solliciter la non-applicabilité d'une ou de plusieurs conditions;

## **Article 5 - Le contrat**

Le contrat est conclu, sous réserve qui est précisé à l'alinéa 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de la satisfaction des conditions qui y sont reprises.

1. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.

2. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles qui s'imposent pour sécuriser le transfert électronique des données et il veille à assurer un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité adaptées à cet effet.

3. L'entrepreneur peut se mettre au courant - dans les cadres légaux - du fait si le consommateur peut répondre à ses obligations de paiement, ainsi de tous ces faits et facteurs qui sont importants pour conclure de manière responsable un contrat à distance. Si, sur base de cet examen, l'entrepreneur a de bonnes causes pour ne pas entamer le contrat, il

a le droit de, avec motivation, refuser une commande ou demande ou de lier des conditions extraordinaires à son exécution.

4. L'entrepreneur enverra le bien ou service au consommateur la confirmation des informations suivantes, par écrit ou d'une manière telle que celle-ci puisse être sauvegardée de manière accessible par le consommateur, sur un support de données durable :

- a. l'adresse géographique de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
- b. les conditions sous lesquelles et la façon dont le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation, ainsi qu'une mention claire de ce qui est exclu de son droit de rétractation ;
- c. les informations relatives aux services après-vente et aux garanties;

## **Article 6 - Droit de rétractation en cas de livraison de biens**

Dans le cas de l'acquisition de biens, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans devoir indiquer de raisons endéans cent jours. Ce délai prend cours le jour de la réception du bien par ou au nom du consommateur.

Au cours de ce délai, le consommateur maniera avec soins le produit et l'emballage. Il ne déballera le produit que dans cette mesure ou ne l'utilisera que pour autant que cela soit nécessaire pour pouvoir apprécier s'il souhaite conserver le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera à l'entrepreneur le bien avec tous les accessoires livrés et, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage original, ensemble avec la facture originale / le ticket de caisse original, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

## **Article 7 - Frais en cas de rétractation**

Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, seuls les frais de renvoi sont à sa charge.

Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les quatorze jours après le renvoi ou la rétractation.

La justesse de tous les montants remboursés par nous est considérée d'être certaine, à moins que vous nous ayez mis au courant par écrit dans les trois mois après réception d'erreurs prétendues.

## **Article 8 - Exclusion du droit à la rétractation**

Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation, celui-ci ne peut être exclu par l'entrepreneur que si l'entrepreneur l'a mentionné clairement dans l'offre, ou du moins à temps avant la conclusion du contrat.

- 1. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les biens :
  - a. qui sont confectionnés par l'entrepreneur selon les spécifications du consommateur ;
  - b. qui sont clairement personnalisés ;
  - c. qui du fait de leur nature ne peuvent être renvoyés ;
  - d. qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
  - e. dont le prix est lié à des variations sur le marché financier, sur lequel l'entrepreneur n'a pas d'influence.

f. pour des enregistrements audio et vidéo et des logiciels dont le consommateur a levé les scellés.

2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les services :

a. ayant trait à un hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs à fournir à une date déterminée ou à une période spécifiée ;

b. dont la livraison a commencé, avec l'accord exprès du consommateur, avant que le temps de réflexion ne soit expiré ;

c. de paris et de loteries.

## **Article 9 - Le prix**

Sous réserve de modification de prix suite à des changements des tarifs de la TVA, les prix des biens et/ou des services mentionnés dans l'offre ne sont pas augmentés pendant la durée de validité.

1. Par dérogation à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut offrir des biens ou services dont les prix sont liés aux variations sur le marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a pas d'influence à des prix variables. Ce lien aux variations du marché et le fait que les prix mentionnés sont éventuellement des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.

2. Des augmentations de prix dans les trois mois après la formation du contrat ne sont autorisées que si elles sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales.

3. Des augmentations de prix à partir de trois mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :

a. qu'elles sont la conséquence de réglementation ou de dispositions légales ; ou

b. que le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat au jour où l'augmentation du prix prend effet.

4. Les prix indiqués dans l'offre de biens ou de services sont TVA comprise, frais de livraison à domicile exclus.

## **Article 10 - Conformité et Garantie**

L'entrepreneur garantit que les biens et/ou les services satisfont au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou aux prescriptions des autorités qui existent à la date de la conclusion du contrat.

Un régime de garantie offert par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur ne porte pas préjudice aux droits et créances que le consommateur peut faire valoir à l'égard de l'entrepreneur en raison d'un manquement dans l'exécution des obligations de l'entrepreneur, sur base de la loi et/ou du contrat à distance.

## **Article 11 - Livraison et exécution**

L'entrepreneur prendra et réalisera les commandes de biens et appréciera les demandes de service à effectuer avec la plus grande minutie.

1. Le lieu de livraison sera l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.

2. En tenant compte de ce qui est mentionné ci-avant à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées dans les plus brefs délais et au plus tard dans les trente jours, sauf si un délai de livraison plus long a été convenu. Au cas où la livraison prendrait du retard ou au cas où une livraison ne pourrait pas, ou seulement partiellement, être effectuée, le consommateur en recevra communication au plus tard un

mois après avoir placé sa commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et il a droit à d'éventuels dommages et intérêts.

3. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera les montants que le consommateur a payé le plus vite possible, mais au plus tard dans les quatorze jours après la résiliation.

4. Au cas où la livraison d'un bien commandé s'avérerait impossible, l'entrepreneur fera tout ce qui est en son pouvoir afin de mettre un article de substitution à disposition du consommateur. Au plus tard au moment de la livraison, il sera indiqué clairement et intelligiblement que c'est un article de substitution qui est livré. Le droit de rétractation ne peut pas être exclu pour les articles de substitution. Les frais de renvoi sont à charge de l'entrepreneur.

5. Sauf s'il en a expressément été convenu autrement, les risques de dommages et/ou de pertes de marchandises sont, jusqu'au moment de la livraison au consommateur, à la charge de l'entrepreneur.

6. L'entrepreneur prendra contact avec le consommateur concernant la suite du traitement de son contrat à distance.

## **Article 12 - Paiement**

Pour autant qu'une date plus tardive n'ait pas été convenue, les montants dus par le consommateur doivent être acquittés lors de la livraison du bien. Le consommateur peut payer avec les cartes de paiement Visa, Mastercard, Maestro et Bancontact/Mister Cash. Le consommateur est tenu de communiquer sans délai à l'entrepreneur toutes les erreurs dans les données de paiement communiquées ou indiquées.

En cas de défaut de paiement du consommateur sous réserve des restrictions légales, l'entrepreneur a le droit de requérir au consommateur le paiement de frais raisonnables, formulés au consommateur d'avance.

## **Article 13 - Transfert de propriété**

1. Les marchandises restent la propriété de l'entrepreneur jusqu'à leur paiement complet. Le risque de perte ou de dommage passe sur le client à partir de la réception des biens.

## **Article 14 - Régime des réclamations**

1. Des plaintes sur l'exécution du contrat doivent être soumises auprès de l'entrepreneur dans les délais légaux, par écrit, complètement et clairement décrit.

2. Des plaintes éventuelles sur le transport doivent être soumises par écrit dans les sept jours calendriers après réception des biens.

3. Les réclamations introduites auprès de l'entrepreneur reçoivent une réponse dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception. Si une réclamation demande un temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répond dans un délai de quatorze jours par un avis de réception et une indication du moment où le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.

4. Si la plainte ne peut pas être résolue en concertation réciproque, un litige naît qui est susceptible au règlement des litiges.

## **Article 15 - Vie privée**

L'enregistrement de données se passe conformément à la législation en vigueur. Le client peut retrouver plus d'information sous la rubrique Vie privée.

## **Article 16 - Preuve**

Toutes les parties concernées acceptent l'administration de la preuve électronique (e-mail et backup).

## **Article 17 - Litiges**

Seulement le droit belge est applicable sur les conditions générales présentes et les conséquences juridiques qui en résultent. Tous les litiges pouvant donner lieu aux conditions générales actuelles, ressortent sous la compétence exclusive de l'arrondissement judiciaire d'Anvers, n'importe quelle façon de paiement ou de livraison. Les parties acceptent toutefois qu'Anvers est l'endroit où les obligations en raison de la livraison par l'entrepreneur au consommateur naissent, ceci dans le sens de l'article 624, 2° Code Judiciaire.

## **Article 18 - Modification des conditions générales**

Les conditions de vente peuvent à tout temps et sans communication au préalable être modifiées. La nullité de n'importe quelle disposition de ces conditions n'aura aucune influence sur la validité des autres dispositions de ces conditions et ne mènera pas à la nullité de ces dispositions. Le consommateur reconnaît qu'il a lu ces conditions générales en ligne et déclare d'accepter toutes les stipulations, conditions et prix.