

Algemene voorwaarden Hoyz B.V.

Inhoudsopgave:

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Artikel 4 – Het aanbod

Artikel 5 – De overeenkomst

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 – De prijs

Artikel 10 – Conformiteit en garantie

Artikel 11 – Levering en uitvoering

Artikel 12 – Duur transacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13 – Betaling

Artikel 14 – Klachtenregeling

Artikel 15 – Geschillen

Artikel 16 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Dag: kalenderdag;
4. Duur transactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

7. Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.
Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer
hoyz.nl B.V.
Grote Esch 626, 2841MJ Moordrecht
Telefoonnummer: 0182 -796023 (Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00
E-mailadres: klantenservice@hoyz.nl
KvK-nummer: 82543364 Btw-identificatienummer: NL862512554B01

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 en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
Artikel 4 – Het aanbod
8. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
9. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
10. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
11. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
12. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
13. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de

ondernemer de prijs garandeert;

- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;

en

- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duur transactie.

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 web omgeving. 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, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

- d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duur transactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
 7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de

ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

7. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
8. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
9. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
10. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

11. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
12. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
13. d. die snel kunnen bederven of verouderen;
14. e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de

15. ondernemer geen invloed heeft;
16. f. voor losse kranten en tijdschriften;
17. g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling
18. heeft verbroken.
19. h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
1. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 – De prijs

2. 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.
3. 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.
4. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
5. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
6. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
7. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en

zetfouten is de ondernemer niet
verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 – Conformiteit en Garantie

8. De ondernemer staat ervoor 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.
9. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
10. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
11. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantie termijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
12. De garantie geldt niet indien:
 - De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 11 – Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is

overeengekomen.

Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

8. 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.
9. 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.
10. 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

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 en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

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.

Duur

5. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 13 – Betaling

6. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
7. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
8. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 – Klachtenregeling

9. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
10. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk

omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

11. 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.
12. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
13. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/> . Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
14. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
15. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

16. 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.
17. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
Artikel 16 – 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.

Modelformulier voor herroeping

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

— Aan

Hoyz.nl

Grote Esch 626

2841 MJ Moordrecht

klantenservice@hoyz.nl

0182 -796023

— Ik/Wij () *deel/delen* () u hierbij mede dat ik/wij () *onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst* () herroep/herroepen (*):

— Besteld op (__ - __ - ____) : — Bestelnummer :

— Ontvangen op (__ - __ - ____):

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en) :

— IBAN Rekeningnummer:

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

— Datum(__ - __ - ____):

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Conditions générales de vente Hoyz B.V.

Table des matières :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre Article

Article 5 - L'accord Article

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Frais en cas de rétractation

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

Article 9 - Le prix

Article 10 - Conformité et garantie

Article 11 - Livraison et exécution

Article 12 - Durée des opérations : durée, annulation et prolongation

Article 13 - Paiement

Article 14 - Procédure de plainte

Article 15 - Litiges

Article 16 - Dispositions complémentaires ou différentes

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, les termes suivants ont la signification suivante :

1. Délai de grâce : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit d'accès à l'information. Droit de retrait ;
2. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'un commerce et consommateur : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'un commerce et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur;
3. Jour : jour calendaire ;
4. Opération de durée : un accord à distance portant sur une série de produits. opération de durée : un accord à distance portant sur une série de produits et/ou de services, dont l'obligation de fourniture et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
5. Support de données durable : tout moyen qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker support durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à pouvoir les consulter ultérieurement et les reproduire sans altération support de données durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à permettre une consultation ultérieure et une reproduction inaltérée des informations stockées.
6. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion. du contrat à distance dans le délai de réflexion ;
7. Formulaire type : le formulaire type de retrait que l'entrepreneur met à disposition. Formulaire type : le formulaire type de rétractation que le professionnel met à disposition et que le consommateur peut remplir lorsqu'il veut faire usage de son droit de rétractation.

8. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui offre des produits et/ou des services à entrepreneur : personne physique ou morale qui propose des produits et/ou des services à distance aux consommateurs ;

9. Contrat à distance : un accord par lequel un contrat à distance dans le cadre d'une Contrat à distance : un accord par lequel des produits et/ou des services sont vendus et/ou offerts à distance dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, il est fait usage exclusif d'une ou plusieurs techniques de communication à distance

Contrat à distance : contrat dans lequel il est fait usage exclusif d'une ou plusieurs techniques de communication à distance dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat ;

10. Technique de communication à distance : moyen pouvant être utilisé pour conclure un accord, sans que l'on ait besoin de l'aide d'une autre personne. Technologie de communication à distance : moyens pouvant être utilisés pour conclure un accord sans que le consommateur et l'entrepreneur se trouvent dans la même pièce au même moment. se sont réunis au même endroit.

11. Conditions générales : les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur hoyz.nl B.V.

Grote Esch 626, 2841MJ Moordrecht les Pays-Bas

Numéro de téléphone : 0182 -796023 (disponible du lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00)

Adresse électronique : klantenservice@hoyz.nl

Numéro de la chambre de commerce : 82543364 Numéro d'identification TVA : NL862512554B01

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres de l'entrepreneur et à toutes les offres de l'entrepreneur. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat et commande à distance conclus entre l'entrepreneur et le consommateur.

2. Avant la conclusion de l'accord à distance, le texte de ces dispositions générales Avant la conclusion d'un contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, alors avant de conclure le contrat à distance, le fait que les conditions générales conditions chez l'entrepreneur et qu'ils seront, à la demande du consommateur, envoyés gratuitement dans les meilleurs délais être envoyé gratuitement au consommateur dans les plus brefs délais.

3. si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement au paragraphe précédent, le texte des présentes conditions générales

Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement au paragraphe 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 par le consommateur d'une manière simple peut être stockée sur un support durable.

support de données.

Si ce n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion de la distance

Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles sont

Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et que, à la demande du consommateur, elles seront

Si cela n'est pas raisonnablement possible, il est indiqué avant la conclusion de l'accord où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et que, à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement.

4. Dans le cas où des conditions spécifiques relatives à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les conditions de service s'appliquent, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent par analogie et le consommateur peut, en cas de s'appliquent par analogie et le consommateur peut toujours faire appel à la stipulation applicable en cas de conditions générales contradictoires.

En cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours se fier à la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

5. Si, à un moment donné, une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont invalides ou annulées en vertu de la loi sur la protection de l'environnement.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont nulles ou annulées en partie ou en totalité à un moment quelconque, le reste de la convention et des présentes conditions générales sera restant en vigueur et la disposition en question est remplacée immédiatement, en consultation mutuelle, par une disposition qui remplacée immédiatement par une disposition qui se rapproche le plus possible du sens de la disposition initiale.

6. Les situations non couvertes par les présentes conditions générales doivent être évaluées "dans l'esprit" des présentes conditions générales l'esprit" des présentes conditions générales.

7. Tout manque de clarté concernant l'interprétation ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales. Tout manque de clarté quant à l'interprétation ou au contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doit être interprété "dans l'esprit" des présentes conditions générales.

Article 4 - L'offre

8. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera Cela doit être explicitement indiqué dans l'offre.

9. L'offre est sans engagement. L'entrepreneur a le droit de modifier et d'adapter l'offre.

10. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par l'autorité compétente. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur fait appel à les images, celles-ci sont le reflet fidèle des produits et/ou des services proposes services. Les fautes évidentes ou les erreurs manifestes dans l'offre ne lieront pas l'entrepreneur.

11. Toutes les images, spécifications et informations contenues dans l'offre sont indicatives et ne peuvent donner lieu à une compensation ou à une dissolution de l'offre.

Toutes les images, spécifications et données de l'offre sont indicatives et ne peuvent constituer un motif de compensation ou de dissolution de l'accord.

12. Les images des produits sont une représentation fidèle des produits proposés. La société ne peut garantir que les couleurs indiquées correspondent exactement aux couleurs réelles des produits.

13. Chaque offre contient des informations permettant au consommateur de connaître clairement ses droits et obligations, qui sont liés à l'acceptation de l'offre. 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. Cela concerne en particulier en particulier :

- Le prix comprend les taxes ;
- les frais éventuels d'expédition ;
- la manière dont l'accord sera mis en œuvre et quelles sont les actions à entreprendre nécessaire pour cela ;
- si le droit de rétractation est applicable ou non ;
- le mode de paiement, la livraison et l'exécution de l'accord ;
- le délai d'acceptation de l'offre, ou le délai dans lequel la

L'entrepreneur garantit le prix ;

- le montant du tarif pour la communication à distance si les coûts pour la communication à distance sont inférieurs à ceux de la communication à distance l'utilisation de la technologie pour la communication à distance sont calculés sur une base autre que le taux de base normal pour les services suivants les moyens de communication utilisés ;
- si l'accord est archivé après sa conclusion et, dans l'affirmative, de quelle manière il peut être consulté par le consommateur ; et la manière dont le consommateur peut le consulter ;
- La manière dont le consommateur, avant de conclure l'accord, peut consulter le site Internet de l'entreprise dans le cadre de l'accord et, si on le souhaite, de le réparer ; la manière dont le rectification souhaitée ;
- Les éventuelles autres langues, outre le néerlandais, dans lesquelles l'accord peut être conclu être conclu ;
- Les codes de conduite auxquels le professionnel est soumis et la manière dont le dans lequel le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
- la durée minimale de l'accord à distance dans le cas d'une transaction de durée.

Article 5 - L'accord

1. La convention entre en vigueur, sous réserve de ce qui est stipulé au paragraphe 4, au moment où l'acceptation par le consommateur de l'offre et l'accomplissement des conditions qui y sont stipulées.les conditions qui en découlent.

2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, la Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut dissoudre l'accord peut dissoudre l'accord.

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur doit prendre les mesures techniques et administratives appropriées.

Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur doit prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et garantir une.

Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé.

Si le consommateur a la possibilité de payer par voie électronique, l'entrepreneur doit observer prendre les mesures de sécurité appropriées.

4. L'entrepreneur peut - dans les limites du cadre légal - s'informer si le consommateur est en mesure de remplir ses obligations. L'entrepreneur peut s'informer - dans les limites de la loi - sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs qui sont importants pour le consommateur.

pour une conclusion responsable du contrat à distance.

Si l'entrepreneur, sur la base de ce

Si, sur la base de cet examen, le professionnel a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande de refuser un ordre ou une demande ou d'assortir son exécution de conditions particulières à la mise en œuvre de conditions particulières.

5. L'entrepreneur fournira au consommateur, en même temps que le produit ou le service, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse le stocker de manière accessible L'entrepreneur envoie les informations suivantes avec le produit ou le service, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable :

a. l'adresse de visite de l'établissement commercial de l'entrepreneur où le consommateur peut prendre contact en cas de plainte

plaintes ;

b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation

peut faire usage du droit de rétractation ou d'une notification claire de son exclusion du droit de rétractation.

droit de retrait ;

c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;

d. les données incluses dans l'article 4, paragraphe 3 de ces conditions, sauf si l'entrepreneur a déjà fournis au consommateur avant la signature de l'accord ;

e. les exigences relatives à la résiliation de l'accord si celui-ci a une durée de plus d'un an ou à durée indéterminée.

6. Dans le cas d'une opération de durée, la stipulation du paragraphe précédent ne s'applique qu'au première livraison.

7. Toute convention est conclue sous les conditions suspensives d'une disponibilité suffisante de l'entreprise. Tout accord est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 - Droit de rétractation à la livraison des produits :

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier l'accord sans que cela ne soit nécessaire. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de dissoudre l'accord sans donner de raisons pendant une période de 14 jours. Ce délai de

réflexion commence à courir le jour où après la réception du produit par le consommateur ou par une personne préalablement désignée par le consommateur et et l'entrepreneur a annoncé.

2. Pendant la période de refroidissement, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour pouvoir évaluer Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour juger s'il souhaite le conserver. S'il utilise son droit de rétractation S'il fait usage de son droit de rétractation, il doit retourner le produit avec tous les accessoires livrés et - si cela est raisonnablement possible - en l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux dispositions de la L'entrepreneur a fourni des instructions raisonnables et claires.

3. Si le consommateur souhaite faire usage de son droit de rétractation, il est tenu de le faire Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le site Le consommateur doit le faire savoir au moyen du formulaire type. Après le consommateur Après que le consommateur a fait savoir qu'il voulait faire usage de son droit de rétractation, l'autorité compétente de l'État membre de l'Union européenne (EEE) est tenue d'informer le consommateur retourner le produit dans les 14 jours. Le consommateur doit prouver que le produit livre. Le consommateur doit prouver que les biens livrés ont été renvoyés dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'envoi.

4. Si, après l'expiration des délais prévus aux paragraphes 2 et 3, le client n'a pas fait connaître Si, à l'issue des délais prévus aux paragraphes 2 et 3, le client n'a pas fait savoir qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation le produit à l'entrepreneur, l'achat est un fait. En cas de prestation de services :

5. En cas de livraison de services, le consommateur a la possibilité de dissoudre l'accord sans donner de raison.En cas de livraison de services, le consommateur a la possibilité de dissoudre l'accord sans donner de raisons pendant au moins 14 jours, à compter du jour de la conclusion de l'accord.

6. Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur se laissera guider par les instructions données par l'entrepreneur pendant l'offre et/ou au plus tard au moment de l'offre. Pour utiliser son droit de rétractation, le consommateur doit se conformer aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur dans l'offre et/ou au plus tard au moment de la livraison les instructions fournies avec l'offre et/ou au plus tard au moment de la livraison.

Article 7 - Frais en cas de retrait

7. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, le montant maximum qui peut lui être facturé est le coût de Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il est tenu de payer au maximum les frais de renvoi.

8. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur lui remboursera ce montant dans les meilleurs délais, mais au plus tard 14 jours après la rétractation.

Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur lui restitue ce montant dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la rétractation.

Ceci est soumis à la condition que le produit a déjà été reçu par le commerçant ou qu'une preuve concluante de l'intégralité du produit a été fournie.

Le retour peut être présenté. Le remboursement sera effectué par le même mode de paiement que celui utilisé par l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur. utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur accepte expressément un mode de paiement différent. Un autre mode de paiement.

9. Si le produit est endommagé en raison d'une manipulation négligente de la part du consommateur, celui-ci est

Si le produit est endommagé en raison d'une manipulation négligente de la part du consommateur, ce dernier est responsable de toute diminution de la valeur du produit.

10. Le consommateur ne peut être tenu responsable de la baisse de valeur du produit. Si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations requises par la loi sur le droit de rétractation, il doit le faire avant que l'enquête ne soit terminée.

Le consommateur ne peut pas être tenu responsable de la réduction de la valeur du produit si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation ; ceci doit avoir lieu avant la conclusion du contrat d'achat.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

11. L'entrepreneur peut exclure le consommateur de son droit de rétractation pour les produits suivants L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits décrits aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si le L'exclusion du droit de rétractation n'est valable que si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat.

12. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les produits
a. qui ont été créés par l'entrepreneur conformément aux spécifications de l'entreprise les spécifications du consommateur ;

b. qui sont clairement de nature personnelle

c. qui ne peuvent être retournés en raison de leur nature ;

13. d. qui s'abîment ou vieillissent rapidement ;

14. e. dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier qui échappent au contrôle du

15. e. dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier sur lequel l'entrepreneur n'a aucune influence ;

16. f. pour les journaux et magazines individuels ;

17. g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le sceau.

18. g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le sceau ;

19. h. pour les produits hygiéniques dont le consommateur a brisé le sceau.

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

a. concernant l'hébergement, le transport, la restauration ou les activités de loisirs à effectuer sur une certaine période de temps.

date ou pendant une période déterminée ;

b. dont la livraison a commencé avec l'accord explicite du consommateur avant l'entrée en vigueur du contrat.

a expiré ;

c. relatifs aux paris et aux loteries.

Article 9 - Le prix

2. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts

les produits et/ou services ne sont pas augmentés, à l'exception des changements de prix résultant de la modification des taux de TVA.

Taux de TVA.

3. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, à des prix variables. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services à des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que toute Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix recommandés doivent être mentionnés avec l'offre.

4. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si elles sont le résultat de les augmentations de prix dans les 3 mois qui suivent la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions légales ou réglementaires.

5. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si le Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur les a stipulées et :

a. ils sont le résultat de règlements ou de stipulations légales ; ou

b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet. à partir de laquelle l'augmentation de prix prend effet.

6. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

7. Tous les prix sont sujets à des erreurs d'impression. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences de Aucune responsabilité ne sera acceptée pour les conséquences des erreurs d'impression et de composition. En cas de des fautes d'impression, l'entrepreneur n'est pas obligé de livrer le produit selon le prix incorrect.

Article 10 - Conformité et garantie

8. L'entrepreneur s'assure que les produits et/ou services sont conformes à l'accord, les spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'aptitude au service et l'utilité et les dispositions légales et/ou les réglementations gouvernementales existantes à la date de la conclusion de l'accord les dispositions légales et/ou les réglementations gouvernementales existantes. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

9. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits légaux et les droits de propriété intellectuelle. Les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base de l'accord.

Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base du contrat.

10. Les éventuels défauts ou produits défectueux livrés doivent être signalés par écrit à l'entrepreneur dans les 4 semaines suivant la livraison.

Tout défaut ou produit défectueux doit être signalé par écrit à l'entrepreneur dans les quatre semaines suivant la livraison. Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et dans un état neuf. Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et dans un état neuf.

11. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Le site L'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle en pour chaque application individuelle par le consommateur, ni pour aucun conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits. en ce qui concerne l'utilisation ou l'application des produits.

12. La garantie ne s'applique pas si :

- le consommateur a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers La garantie ne s'applique pas si : le consommateur a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ;

- Les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou ont été traités

Les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou sont manipulés de manière négligente ou contraire aux instructions de Les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou traités de toute autre manière sans précaution ou contrairement aux instructions de l'entrepreneur et/ou de l'emballage ;

- La défectuosité résulte en tout ou en partie de réglementations que l'État membre de l'Union européenne a adoptées.

que le gouvernement a fixé ou fixera en ce qui concerne la nature ou la qualité de l'eau. les matériaux appliqués.

Article 11 - Livraison et mise en œuvre

1. L'entrepreneur doit apporter le plus grand soin à la réception et à l'utilisation de ses produits ainsi que dans l'exécution des commandes de produits et dans l'évaluation des demandes de fourniture de la prestation de services.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entreprise.

3. Sous réserve de ce qui est dit au paragraphe 4 du présent article, la société doit en tenant compte de ce qui est dit au paragraphe 4 du présent article, la société exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au moins dans les 30 jours, à moins que la Le consommateur a accepté un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur les reçoit au plus tard 30 jours après que la commande a été passée. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier l'accord sans frais. Le site Le consommateur n'a pas droit à une indemnisation.

4. Tous les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Le consommateur ne peut tirer aucun droit d'une quelconque date de livraison de tirer un quelconque droit des délais mentionnés. Le dépassement d'un délai ne donne pas droit à une indemnisation du consommateur compensation.

5. Si un contrat dure plus d'un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'un mois maximum à tout moment après un an, avec un préavis qui ne dépasse pas un mois, à moins que le caractère raisonnable et équitable n'en

décide autrement raisonnable et équitable contre une résiliation avant la fin de la durée convenue résister à la fin de la durée convenue.

Article 13 - Paiement

6. Dans la mesure où il n'en a pas été convenu autrement, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion.

Article 6, paragraphe 1. Dans le cas d'un accord de prestation de service, cette période commence Dans le cas d'un accord pour la fourniture d'un service, cette période commence après que le consommateur ait reçu la confirmation de l'accord.

7. Le consommateur a le devoir de corriger les inexactitudes dans les informations de paiement fournies ou spécifiées. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

8. En cas de non-paiement de la part du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de En cas de non-paiement de la part du consommateur, et sous réserve des restrictions légales, l'entrepreneur a le droit de facturer au consommateur tous les coûts raisonnables prédéterminés encourus facturer le consommateur.

Article 14 - Procédure de plainte

9. Le chef d'entreprise dispose d'une procédure de traitement des plaintes suffisamment connue et gère la plainte conformément à la présente procédure de plainte.

10. Les plaintes concernant la mise en œuvre de l'accord doivent être soumises dans un délai de 7 jours, de manière complète et Claire 7 jours après que le consommateur a découvert les défauts observé.

11. Les plaintes soumises à l'entrepreneur doivent recevoir une réponse dans un délai de 14 jours, calculé à partir de la date de réception. Les plaintes soumises à l'entrepreneur doivent recevoir une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement vraisemblablement plus long, l'autorité de régulation de l'UE doit en tenir compte. Si le traitement d'une plainte nécessite un délai prévisible plus long, l'entrepreneur doit répondre dans un délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée peuvent s'attendre à une réponse plus détaillée.

12. Si la plainte ne peut être résolue par une consultation mutuelle, un litige survient et est soumis au règlement des différends pour la procédure de règlement des différends.

13. En cas de plainte, le consommateur doit d'abord s'adresser à l'entrepreneur. Si le Si la boutique en ligne est affiliée à la Stichting WebwinkelKeur, et en cas de plaintes qui ne peuvent être Le consommateur doit s'adresser à la Stichting WebwinkelKeur (), qui traitera les plaintes gratuitement (www.webwinkelkeur.nl), la médiation sera gratuite. Vérifiez si ce magasin dispose d'une l'adhésion par le biais de <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/> . S'il n'y a toujours pas de solution Si aucune solution n'est trouvée, le consommateur a la possibilité de déposer sa plainte. Traitées par le conseil indépendant de règlement des litiges désigné par Stichting WebwinkelKeur La décision est contraignante et tant l'entrepreneur que le consommateur acceptent cette décision contraignante. Cette décision est contraignante et l'entrepreneur et le consommateur l'acceptent. Pour soumettre un litige à ce comité de résolution des litiges sont des coûts qui doivent être payés par le

consommateur au comité concerné la commission concernée. Il est également possible de déposer des plaintes via le site web européen de l'UE Plate-forme ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).

14. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, à moins que l'entrepreneur n'ait par écrit Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf si l'entrepreneur l'indique par écrit.

15. Si l'entrepreneur estime qu'une plainte est justifiée, il doit, à son choix Si une plainte est jugée justifiée par l'entrepreneur, ce dernier, à sa discrétion, remplacera ou réparera gratuitement les produits livrés.

Article 15 - Litiges

16. aux accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes dispositions générales. le droit néerlandais s'applique exclusivement aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales. Même si le consommateur Le consommateur réside à l'étranger.

17. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas. Article 16 - Dispositions complémentaires ou différentes Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent se faire au détriment du au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être consultées. peuvent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable support de données.

Modèle de formulaire de retrait

(ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez révoquer l'accord)

- Hoyz.nl

Grote Esch 626

2841 MJ Moordrecht

les Pays-Bas

klantenservice@hoysz.nl

0182 -796023

- Par la présente, je/nous () notifie/notifions que je/nous () résilie/notifions mon/notre () contrat de vente des biens suivants/prestation du service suivant (*) :

- Commandé le () : - Numéro de commande :

- Reçu le () :

- Nom(s) du/des consommateur(s)

- Adresse du ou des consommateurs : :

- IBAN Numéro de compte :

- Signature du/des consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier)

- Date() :

(*) Biffer les mentions inutiles.