

# Algemene Voorwaarden

Algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden People and Trade Alliance BV / Hioshop.nl, bestaande uit de Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk en Aanvullende voorwaarden met informatie van de webwinkel hioshop.nl

-versie 2018-

Deze Algemene Voorwaarden van Stichting Webshop Keurmerk zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 – Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 19 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Stichting Webshop Keurmerk en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;

## Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer People and Trade Alliance BV - Hioshop.nl

Vestigingsadres: Lochemseweg 33A, 7244 RR Barchem

Telefoonnummer en tijdstip(pen) waarop de ondernemer telefonisch te bereiken is: Tel. NL 030-6390761 - BE 03-5005033 telefonisch bereikbaar op maandag t/m donderdag tussen 8.30 en 16.00 uur en op vrijdag tussen 8.30 en 13.30 uur

E-mailadres: info@hioshop.nl

KvK-nummer: 50519840

BTW-identificatienummer: NL822785390B01

### Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### Artikel 4 – Het aanbod

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

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

#### Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

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

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

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de



werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een

beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:

- a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
- b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

- a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
- b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
- c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft

ontvangen of tot de consument aantoonbaar dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## Artikel 11 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

#### Artikel 12 – Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

#### Artikel 13 – Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

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

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### Artikel 14 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

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

#### Artikel 15 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met



een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

#### Artikel 16 – Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Stichting Webshop Keurmerk (<https://www.keurmerk.info/nl/consumenten/klacht/>) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.
5. Webshop Keurmerk zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd of de webshop door Webshop Keurmerk is geschorst of geroyeerd.
6. Een geschil wordt door Webshop Keurmerk slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
7. Uiterlijk twaalf maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij Webshop Keurmerk aanhangig te worden gemaakt.
8. 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.

## Artikel 19 – Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

1. Wanneer Stichting Webshop Keurmerk een wijziging zal aanbrengen zullen wij de ondernemer middels de nieuwsbrief op de hoogte stellen en de nieuwste voorwaarden plaatsen op onze website (<https://www.keurmerk.info/nl/algemene-voorwaarden/>)
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Adres Stichting Webshop Keurmerk:

Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam

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.

## AANVULLENDE VOORWAARDEN hioshop.nl –

versie 11-06-2014

Aanvullende Voorwaarden van People and Trade Alliance B.V. – tevens bekend als en opererend onder de handelsnamen Handel in Overvloed en hioshop.nl - statutair gevestigd te Nieuwendijk (NB) en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50519840.

### Artikel 1 – Aanvullende begripsbepaling

1.1 Onder “hioshop.nl” wordt in deze voorwaarden verstaan: de onderneming People and Trade Alliance B.V. , gevestigd te Barchem, al dan niet naar buiten tredend onder een van haar geregistreerde handelsnamen People and Trade Alliance B.V. , people and trade, de webwinkel [www.hioshop.nl](http://www.hioshop.nl), hioshop en handel in overvloed, dan wel handelinovervloed(.nl); dus ongeacht het gekozen verkoopkanaal.

1.2 Onder "Afnemer" wordt in deze aanvullende voorwaarden verstaan: de natuurlijke persoon, de rechtspersoon of het (samenwerkings)verband dat in verband met het leveren van diensten en/of zaken door hioshop.nl dan wel het verrichten van enige andere prestatie met hioshop.nl een overeenkomst is aangegaan.

1.3 Onder “website” of “webwinkel” wordt in deze voorwaarden verstaan de goederen en diensten die worden aangeboden onder het domein: <http://www.hioshop.nl>

1.4 Onder “de wet” wordt in deze voorwaarden verstaan: de relevante en toepasbare Nederlandse (formele) wetgeving en wettelijke regelgeving en / of jurisprudentie ter zake dienend.

### Artikel 2 – Reikwijdte voorwaarden

2.1 Door het plaatsen van een bestelling geeft de Afnemer te kennen dat hij/zij met deze voorwaarden akkoord gaat.

2.2 Van deze aanvullende voorwaarden kan slechts uitdrukkelijk en schriftelijk in onderling overleg worden afgeweken, binnen de grenzen door de Wet daaraan gesteld.

2.3 Afwijkingen door hioshop.nl ten gunste van de Afnemer, hebben nimmer een terzijde stellen van deze voorwaarden in andere gevallen tot gevolg. Afnemer kan nimmer enig recht doen laten gelden op grond van het feit dat hioshop.nl deze voorwaarden in het verleden versoepeld zou hebben toegepast.

#### Artikel 3 – Reserveren en stand van de voorraad

3.1 Hioshop.nl spant zich in voor een zo actueel mogelijke weergave van haar productaanbod via de verschillende verkoopkanalen waarop zij actief is. Aanbiedingen en prijsopgaven gelden altijd echter zo lang de voorraad strekt.

3.2 Hioshop.nl is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het weigeren van een bestelling op grond van het uitlopen van de voorraad. Goederen kunnen niet worden gereserveerd, noch vormt eerder contact of latere aanvaarding in welke vorm dan ook een aanleiding voor de Afnemer om aanspraak te kunnen maken op levering alsnog van een artikel of dienst.

#### Artikel 4 - Leverprocedure

4.1 Alle artikelen zijn gemiddeld binnen vijf (5) tot maximaal tien (10) werkdagen vanaf het moment van ingang van betaling bij hioshop.nl leverbaar, zoals dient te worden bevestigd door de communicatie tussen hioshop.nl en de Afnemer en actuele gegevens op de website. Er wordt voor bestellingen zwaarder dan 30 kg. in principe altijd een bezorgafspraak gemaakt alvorens de bestelling wordt uitgeleverd. Afnemer ontvangt anders via e-mail informatie over zijn of haar geplande levering.

De exacte levertijd is verder afhankelijk van de beschikbaarheid van de Afnemer, de stand van de actuele voorraad en de aard van het bestelde artikel, alsmede de logistieke planning.

De Afnemer krijgt per omgaande een bevestiging van de geplaatste order per e-mail en wordt primair via dit medium op de hoogte gehouden van de status van een order. Indien een artikel tijdelijk niet voorradig is staat dit vermeld bij de advertentie op de website en/of krijgt de Afnemer zo spoedig mogelijk per e-mail bericht. Deze bestelling wordt in principe door hioshop.nl aangehouden.

Meer informatie over het beleid inzake verzenden en retourneren is onder meer te vinden op de webwinkel <http://www.hioshop.nl>, onder het kopje 'verzenden en retourneren' in het menu. Deze

informatie is ook rechtstreeks te raadplegen via de volgende URL:

<http://www.hioshop.nl/service/shipping-returns/> .

4.2 De artikelen worden geleverd op het afleveradres dat Afnemer heeft opgegeven bij het plaatsen van de bestelling. Indien Afnemer een ander afleveradres wenst dient dit tijdig, doch uiterlijk ten tijde van het inplannen van de levering aan hioshop.nl of een derde handelend in haar opdracht – een logistiek dienstverlener - te worden doorgegeven, waarna schriftelijke bevestiging dient te volgen vanwege hioshop.nl of deze logistieke dienstverlener.

4.3 Leveringen geschieden in principe tot achter de voordeur van Afnemer, ook wanneer de afnemer op een etage woont.

Hioshop.nl kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventueel te maken kosten om artikelen op de eerste of tweede verdieping te plaatsen binnen in de woning (achter de voordeur). Ook kan hioshop.nl niet verantwoordelijk worden gehouden voor het enkele feit dat een artikel, in verband met de afmetingen, niet op de gewenste locatie gebracht kan worden.

4.4 Levering vindt plaats op een werkdag, in overleg te bepalen, waarbij dient te worden opgemerkt dat noch hioshop.nl, noch de door haar gekozen vervoerder aansprakelijk kan worden gehouden voor enig gebrek in de bereikbaarheid van het afleveradres. De Afnemer is gehouden tot het geven van een waarheidsgetrouwe weergave van de afleversituatie en bereikbaarheid van hem of haar zelf, het afleveradres en het pand in het algemeen.

4.5 Afwijkende situaties in deze context en geboden leveroplossingen zijn binnen het streven naar dienstverlening en de grenzen van redelijkheid en billijkheid telkens ter beoordeling van hioshop.nl en/of een derde partij of vervoerder handelend in haar opdracht. Hioshop.nl behoudt zich echter het recht voor in een uiterst geval de poging tot aflevering te staken en de kosten door te berekenen aan de Afnemer.

4.6 De goederen worden tenzij anders aangegeven vervoerd door een meubelvervoerder danwel per pakketdienst. De Afnemer wordt op de hoogte gehouden van de status van een order en de procedure omtrent levering. Op de ochtend van levering is er een indicatie beschikbaar van het aflevertijdstip in een blok van 3 uur nauwkeurig. Deze indicatie wordt via e-mail aan de Afnemer verzonden.

Levering heeft plaats op werkdagen, en in principe tussen 8.00 en 20.00 uur. Afnemer wordt geacht aanwezig te zijn gedurende die periode op de afgesproken dag om het bestelde in ontvangst te kunnen nemen.

4.7 Een eventueel openstaand factuurbedrag, bijvoorbeeld bij aflevering onder rembours, moet in zijn geheel door de klant worden voldaan op het moment van aflevering aan de deur, bij voorkeur met PIN.

4.8 Indien de goederen niet kunnen worden afgeleverd op de afgesproken datum, bijvoorbeeld door afwezigheid van de Afnemer, dan kan in overleg een nieuwe afleverdatum worden bepaald. Is de Afnemer ook de 2e keer niet thuis dan kunnen er extra afleverkosten in rekening worden gebracht.

4.9 Overschrijding van deze leveringstermijn leidt niet tot verzuim van rechtswege. Een ingebrekestelling is dan ook vereist alvorens hioshop.nl in verzuim kan geraken.

4.10 Vanaf het moment van de aflevering, is de zaak voor rekening en risico van de Afnemer. In geval van schade tijdens het transport kunnen hioshop.nl artikelen doorgaans binnen tien werkdagen vervangen dan wel hersteld worden, afhankelijk van de stand van de voorraad op dat moment en verdere bijzonderheden.

4.11 Leveringen in gedeelten moeten door de Afnemer worden aanvaard. Ten aanzien van leveringen in gedeelten worden de bepalingen die gelden voor de levering van de gehele order/opdracht onverkort toegepast. Dit geldt in het bijzonder ten aanzien van de termijn voor betalingen en de termijn waarbinnen dient te worden gereclameerd.

## Artikel 5 – Aanvullende prijsinformatie

5.1 Vermelde prijzen in de advertenties zijn exclusief eventuele bezorgkosten en inclusief 21% BTW tenzij expliciet anders vermeld. De vermelde prijzen zijn in euro's (€).

5.2 Schrijf, druk en zetfouten in advertenties of prijsopgaven vanwege hioshop.nl – in welke vorm dan ook – kunnen hioshop.nl niet binden, zelfs niet na bevestiging jegens Afnemer, dit alles overeenkomstig de eisen en grenzen daaraan door de Wet verbonden.

5.3 Genoemde prijzen gelden voor het artikel zoals omschreven en afgebeeld, maar zonder toebehoren of (afgebeelde) decoratie, tenzij nadrukkelijk anders opgegeven. Afgebeelde foto's kunnen enigszins afwijken in kleur en vorm van het daadwerkelijke product.

5.4 Eventuele prijsverlagingen en aanbiedingen worden niet met terugwerkende kracht doorgevoerd.

## Artikel 6 – Betaalmogelijkheden en betalingsverplichtingen

6.1 Betaling dient te geschieden:

A. Op een van de voorgeschreven wijzen van betaling via het webwinkel portaal, onder meer door betaling per iDEAL of creditcard (Mastercard en VISA) via de beveiligde verbinding van de payment service provider Multisafepay.

B. Middels vooruitbetaling van het volledige bedrag inclusief bezorgkosten op de door hioshop.nl aangegeven bank- of girorekening.

Rekeningnummer NL35RABO 01560.71.940

ten name van People and Trade Alliance B.V. (Hioshop.nl) , Rabobank Utrecht

BIC: RABONL2U

C. Op het moment van aflevering aan huis (levering onder rembours), het complete factuurbedrag bij voorkeur met PIN, te voldoen aan de chauffeur. Het doen van een aanbetaling is niet nodig.

Voor een rembourslevering geldt een toeslag van 13,95 euro op de reguliere afleverkosten. De Afnemer wordt hierover voortijdig geïnformeerd.

6.2 Betalingen zullen worden gedaan in euro's.

6.3 Het is de Afnemer niet toegestaan om een vordering van hioshop.nl, uit welke hoofde dan ook, te verrekenen met een eventuele vordering van Afnemer.

6.4 Geen enkele klacht, schade- of garantieclaim, welke Afnemer tegen hioshop.nl meent te kunnen invoeren, geeft Afnemer het recht om de nakoming van zijn/haar verplichtingen op te schorten, achterwege te laten of zelfs als vervallen te beschouwen.



6.5 De vordering van hioshop.nl op Afnemer is, inclusief eventueel verschuldigd geworden rente en kosten, terstond en geheel opeisbaar, ingeval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de gesloten overeenkomst aan de zijde van Afnemer, dan wel ingeval van executoriaal beslag op de aan Afnemer toebehorende zaken, dan wel indien surséance van betaling of het faillissement van Afnemer wordt aangevraagd. Afnemer wordt in gevallen als in dit lid omschreven geacht van rechtswege in verzuim te zijn.

6.6 In geval van niet tijdige betaling, dan wel andere omstandigheden als in artikel 6.5 omschreven, is hioshop.nl gerechtigd de uitvoering van de met Afnemer gesloten overeenkomst op te schorten, dan wel (te hare keuze) de met Afnemer gesloten overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder daarbij op enigerlei wijze schadeplichtig jegens Afnemer te worden.

6.7 Bij buitengerechtelijke en gerechtelijke invorderingswerkzaamheden is Afnemer, naast de hoofdsom en de vertragingsrente, de werkelijk door hioshop.nl gemaakte incassokosten en proceskosten verschuldigd.

6.8 Informatie over betaalmethoden wordt eveneens verstrekt via de webwinkel, onder meer via de volgende URL: <http://www.hioshop.nl/service/betalen/> of hier: <http://www.hioshop.nl/service/payment-methods/>

## Artikel 7 – Aanvullingen op en wijzigen van een geplaatste order

7.1 Aanvullende afspraken of wijzigingen in de overeenkomst binden hioshop.nl slechts indien zij deze schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd.

7.2 Aanvullende afspraken, wijzigingen of externe omstandigheden waarop hioshop.nl geen invloed heeft, kunnen leiden tot verlenging van de door partijen overeengekomen tijdsplanning.

7.3 Extra werkzaamheden en kosten aan de zijde van hioshop.nl als gevolg van aanvullende afspraken op verzoek van en na goedkeuring door de Afnemer, mogen aan Afnemer worden doorberekend.

## Artikel 8 - Persoonsgegevens

8.1 Om een online afspraak te maken met [www.hioshop.nl](http://www.hioshop.nl) moet u zich registreren met de volgende informatie:

- naam

- adres

- telefoon

- e-mailadres

8.2 We registreren en onthullen de persoonlijke informatie die nodig is om het artikel aan u te bezorgen.

8.3 De persoonlijke gegevens zijn geregistreerd bij [hioshop.nl](http://hioshop.nl) en volgens de boekhoudwet moet deze informatie vijf jaar worden bewaard.

8.4 Informatie met uw naam en e-mailadres wordt verzonden naar Kiyoh, een meldingssite waar u feedback over uw aankoop en levering over ons kunt geven

8.5 Zoals geregistreerd bij [hioshop.nl](http://hioshop.nl), hebt u altijd het recht om bezwaar te maken tegen de registratie

8.6 De datacontroller op [www.hioshop.nl](http://www.hioshop.nl) is People and Trade Alliance B.V.

8.7 Persoonlijke gegevens worden opgeslagen en verzonden, niet gecodeerd

8.8 We werken ook samen met een aantal andere bedrijven die gegevens opslaan en verwerken.

Bedrijven verwerken alleen namens ons informatie en mogen deze niet voor hun eigen doeleinden gebruiken

8.9 We werken alleen samen met computerbeheerders in de EU of in landen die uw informatie adequaat kunnen beschermen

8.10 U hebt het recht om te weten welke informatie wij over u verwerken. Als u van mening bent dat de informatie niet juist is, hebt u het recht om deze te corrigeren. In sommige gevallen zijn we verplicht uw persoonlijke gegevens te verwijderen als u daarom vraagt. Bijvoorbeeld als uw gegevens niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor we ze moeten gebruiken. U kunt contact met ons opnemen als u denkt dat uw persoonlijke gegevens worden verwerkt in strijd met de wet. U kunt ons schrijven via: [info@hioshop.nl](mailto:info@hioshop.nl)

## Artikel 9 - Eigendomsvoorbehoud

9.1 Hioshop.nl behoudt zich de eigendom voor van alle door haar aan Afnemer afgeleverde zaken totdat de koopprijs voor al deze zaken, ook toekomstige, geheel is voldaan. Voorts geldt de voorbehouden eigendom voor de vorderingen die hioshop.nl op Afnemer mocht verkrijgen wegens tekortschieten van Afnemer in een of meer van zijn overige verplichtingen jegens hioshop.nl.

9.2 Tòt het moment van volledige betaling van de koopprijs, met inbegrip van eventueel verschuldigd geworden rente en kosten, is Afnemer, behoudens schriftelijke toestemming van hioshop.nl, niet bevoegd het door hem/haar van hioshop.nl gekochte aan een derde te verpanden, dan wel het eigendom van het gekochte over te dragen.

9.3 Het risico van door hioshop.nl geleverde artikelen gaat, onverminderd het door hioshop.nl bedongen eigendomsvoorbehoud, op Afnemer over vanaf het moment van aflevering van de artikelen aan Afnemer. Voor eventuele schade aan het geleverde waarop het eigendomsvoorbehoud rust, welke tijdens het verblijf bij Afnemer ontstaan, is hioshop.nl onder geen enkel beding aansprakelijk.

9.4 Indien Afnemer, om welke reden of door welke oorzaak dan ook, handelt in strijd met de bepalingen van deze voorwaarden, dan wel in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel surséance van betaling aanvraagt, dan wel komt te overlijden, dan wel een betalingsregeling met zijn crediteuren treft of daartoe gedwongen wordt, is hioshop.nl gerechtigd het door hem geleverde terug te halen, ongeacht waar deze zich bevinden, en zonder dat Afnemer enig recht tot schadevergoeding jegens hioshop.nl geldend zal kunnen maken.

9.5 Afnemer dient alle intellectuele en industriële eigendomsrechten, welke rusten op de door hioshop.nl geleverde artikelen, geheel en onvoorwaardelijk te respecteren. Hioshop.nl garandeert niet dat de aan Afnemer geleverde artikelen geen inbreuk maken op enig (ongeschreven) intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht van derden.

## Artikel 10 – Aanvullende garantiebepalingen

10.1 Niettegenstaande de Europese regelgeving is op alle artikelen geleverd door hioshop.nl bovenop de zichttermijn de wettelijke garantietermijn van zes maanden van toepassing, zoals bedoeld

en omschreven in titel 1, afdeling 2 en in het bijzonder artikel 18 lid 2 boek 7 BW. Ten aanzien van door hioshop.nl geleverde artikelen, verstrekt hioshop.nl slechts aanvullende garantie indien en voor zover deze door de leveranciers van hioshop.nl aan hioshop.nl en derden wordt verstrekt.

10.2 Zo er sprake is van garantie, dan geldt deze slechts in geval van eventuele fabricagefouten en/of defecten die zich voordoen bij normaal gebruik van de door hioshop.nl geleverde zaak overeenkomstig de gebruikelijke en normale bestemming en derhalve niet indien er sprake is van onoordeelkundige opslag, behandeling of onjuist gebruik, dan wel het niet opvolgen van eventueel verstrekte onderhoudsvoorschriften.

10.3 Geen garantie wordt verstrekt gedurende het tijdvak dat Afnemer in gebreke is met de voldoening van de verplichtingen zijner-/harerzijds jegens hioshop.nl.

10.4 De door hioshop.nl verstrekte garantie strekt zich onder geen beding verder uit dan het kosteloos leveren van het ontbrekende deel van de zaak, dan wel het kosteloos herstellen of vervangen van (het onderdeel van) de zaak waaraan zich het gebrek dat onder de verstrekte garantie valt voordoet, c.q. het toepassen van een prijsreductie; dit ter keuze van hioshop.nl. Ten gevolge van het naleveren van het ontbrekende onderdeel, dan wel het herstel of de vervanging van de geleverde zaak treedt hioshop.nl in alle rechten welke Afnemer geldend zou kunnen maken jegens de fabrikant of importeur van de zaak.

10.5 Indien de door hioshop.nl geleverde zaak zonder voorafgaand overleg door een derde is gerepareerd of bewerkt c.q. behandeld, komt de door hioshop.nl verstrekte garantie te vervallen, een en ander behoudens het geval dat hioshop.nl schriftelijk heeft ingestemd met reparatie of bewerking c.q. behandeling door een derde.

10.6 Tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen is hioshop.nl slechts binnen Nederland en België gehouden tot nakoming van zijn in de voorgaande bepalingen omschreven garantieverplichtingen, dus niet daarbuiten.

## Artikel 11 – Afhandeling van Klachten

11.1 Afnemer zal het geleverde onmiddellijk bij de levering controleren op eventuele afwijkingen van hetgeen is overeengekomen.

11.2 Schriftelijke klachten zullen terstond in behandeling worden genomen. Afnemer dient zich als consument voor een beroep op dit klachtrecht per e-mail te wenden tot hioshop.nl via het e-mailadres info@hioshop.nl of het contactformulier op de site, dan wel het modelformulier, al dan niet ondersteund door een telefonische toelichting.

Gevraagde bescheiden of aanvullende informatie zoals foto's ter beoordeling van de klacht zullen op aanvraag door Afnemer worden verstrekt.

11.3 Indien vast komt te staan dat een klacht voortkomt uit het feit dat Afnemer het geleverde gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het naar objectieve maatstaven geschikt is of gebruikt voor een ander doel dan waarvan hioshop.nl redelijkerwijs mocht uitgaan dat het zou worden gebruikt, wordt de klacht om die reden niet gehonoreerd.

11.4 Klachten ter zake van in de handel en de branche gebruikelijke of geringe afwijkingen in kleuren, kwaliteiten, samenstellingen, dikte, hoeveelheden, eigenschappen e.d. worden niet gehonoreerd.

11.5 Hioshop.nl levert hoofdzakelijk houtmeubels die aan werking onderhevig zijn. De gebruikelijke originele kenmerken van hout blijven bovendien zichtbaar na afwerking. Hioshop.nl informeert Afnemer duidelijk over deze kenmerken. Klachten hieromtrent worden uiteraard serieus genomen, maar hioshop.nl is nimmer bij voorbaat verplicht over te gaan tot vergoeding, omruiling, bewerking of reductie in prijs.

11.6 Hioshop.nl is slechts verplicht kennis te nemen van ingediende klachten, indien Afnemer aan al zijn contractuele verplichtingen jegens hioshop.nl, uit welke hoofde dan ook, heeft voldaan. Afnemer zal zijn verplichtingen niet kunnen opschorten of verrekenen in verband met een door hem ingediende klacht.

11.7 Indien de klachten van Afnemer, mede gelet op het hierboven bepaalde, gegrond zijn, zal hioshop.nl na overleg met Afnemer zorg dragen voor het binnen redelijke termijn herleveren van een zaak of een dienst van dezelfde of vergelijkbare soort. Afnemer zal de vervangen zaken of onderdelen of ter zake van de dienst verstrekte stukken desgevraagd aan hioshop.nl overdragen dan wel gedurende enige tijd behoorlijk voor controle bewaren.

## Artikel 12 – Aanvullende bepalingen ten aanzien van de zichttermijn / retourzendingen

12.1 De eventuele kosten voor retourzendingen van een conform opgaaf geleverd artikel blijven voor rekening van de Afnemer. Retourzendingen geschieden daarmee voor rekening en risico van Afnemer.

Afnemer kan na een schriftelijke melding de vervoerder vragen het artikel op te halen. Hioshop.nl brengt in het laatste geval wel eenmalig retourkosten in rekening, afhankelijk van de omvang van de order bedragen deze kosten €30 of €75,-.

12.2 Hioshop.nl is gerechtigd te laat verstuurd en/of kennelijk ongegronde retourzendingen, alsmede retourzendingen waarvan de kosten niet zijn vooruitbetaald, te weigeren.

12.3 Het herroepingsrecht is eveneens van toepassing indien Afnemer retourzendingen van incomplete of door hem beschadigde artikelen verlangt. Hioshop.nl behoudt zich in het voorkomende geval echter het recht voor na ontvangst van een dergelijke retourzending de vergoeding evenredig te verminderen.

## Artikel 13 - Aansprakelijkheid

13.1 Bij tekortkomingen, voorvallend binnen een rechtsverhouding waarop deze aanvullende voorwaarden van toepassing zijn, is hioshop.nl, behoudens bewezen opzet of grove nalatigheid niet aansprakelijk voor bedrijfsschade, zaakschade, personenschade of welke andere schade dan ook, die direct of indirect, voor Afnemer en/of derden mocht ontstaan. Hioshop.nl is hooguit verplicht de zaak of dienst opnieuw te leveren, dan wel, indien levering redelijkerwijs niet meer mogelijk is, een redelijke prijsreductie toe te passen.

13.2 Informatie, afbeeldingen, mededelingen mondeling, telefonisch, via de website of via email verstrekt en opgaven et cetera met betrekking tot alle aanbiedingen en de belangrijkste kenmerken van de producten worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. Hioshop.nl garandeert echter niet dat alle aanbiedingen en producten volledig met de gegeven informatie et cetera in overeenstemming zijn. Afwijkingen kunnen in beginsel geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of ontbinding en Hioshop.nl kan hiervoor dan ook niet aansprakelijk worden gesteld.

13.3 Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemiddel tussen afnemer en Hioshop.nl, kan Hioshop.nl niet aansprakelijk worden gesteld.

13.4 Hioshop.nl kan niet aansprakelijkheid gesteld worden voor het ontstaan van zowel directe als indirecte schade, voortvloeiende uit het gebruik van de aangeboden

## § 1 Champ d'application

1. Les conditions générales suivantes (ci-après CG) contiennent les conditions exclusivement applicables entre le client en tant que consommateur et Hioshop.nl dans la mesure où celles-ci ne sont pas expressément modifiées par accord écrit entre les parties . Toutes les prestations contractuelles sont basées sur les présentes conditions générales.

## § 2 Offre ; conclusion de contrat

Sur Hioshop.nl, vous ne pouvez commander des articles que sur notre site Web.

Tous les prix indiqués sont en euros, TVA légale incluse.

Les prix indiqués sont des prix journaliers.

## §4 Livraison

La livraison s'effectue par transporteur. Le transporteur livre gratuitement en bordure de rue ou, le cas échéant, devant la porte d'entrée au rez-de-chaussée. Vous serez prévenu par téléphone avant la livraison afin de coordonner la date de livraison avec le transporteur.

Lors de l'acceptation, veuillez vous assurer que les boîtes ne sont pas endommagées, s'il y a le moindre doute, veuillez le noter sur le bon de livraison avec "Accepté avec réserves".

Il peut également être convenu avec le transitaire que les marchandises peuvent être placées à un endroit convenu, tel qu'un garage, un abri d'auto ou similaire.

Des délais de livraison plus longs peuvent être attendus pendant et autour des jours fériés



## §6 Service client

Notre service client pour les questions, réclamations et réclamations est disponible en semaine de 9h00 à 16h00 et le vendredi jusqu'à 13h30

Téléphone : +45 74532238

Courriel : [info@hioshop.nl](mailto:info@hioshop.nl)

à l'élimination.

## §7 Réclamations

La responsabilité légale pour les défauts s'applique.

En cas d'erreurs, de défauts ou de dommages à la marchandise, veuillez nous contacter au Tel : +32 3500 5033 ou email : [info@hioshop.nl](mailto:info@hioshop.nl). Décrivez le(s) défaut(s) et, si nécessaire, prenez des photos des dégâts et joignez-les au courrier. Après avoir examiné les photos, nous vérifierons si la plainte est justifiée et vous informerons des prochaines étapes.

Si des composants individuels peuvent être échangés, vous trouverez un aperçu de tous les composants du meuble avec les désignations respectives à l'aide des instructions de montage. Veuillez nous indiquer les noms des pièces à remplacer. Cependant, une réclamation peut également être résolue par un remplacement complet de la marchandise ou une réduction de prix, selon la situation.

## §8 Loi applicable

Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique à toutes les relations juridiques entre les parties, à l'exclusion des lois sur l'achat international de biens mobiliers. Pour les consommateurs, ce choix de loi ne s'applique que dans la mesure où la protection accordée n'est pas retirée par des dispositions impératives de la loi de l'État dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.