

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.org

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.org

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

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

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Maxecom B.V.

Handelend onder de naam/namen:

Merron

Vestigingsadres:

Adriaan Mulderweg 9
5657 EM Eindhoven

Telefoonnummer: +31882010888

Bereikbaarheid:

Van Maandag t/m Vrijdag vanaf 09:00 tot 17:00

E-mailadres: onlineCS@edelman.nl

KvK-nummer: 73611662

Btw-nummer: NL859601213B01

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.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 30 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 30 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 30 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

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

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

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

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder 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. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - 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:
 - a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - c. 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, ingaande de dag na ontvangst van de aanmaning, om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.org

1. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

Aan:

Maxecom B.V.

Adriaan Mulderweg 9

5657 EM Eindhoven

Telefoonnummer: (+31) 088-2010 888

E-mailadres: onlineCS@edelman.nl

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

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

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

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

herroept/herroepen*

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

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

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

[Datum]

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

Conditions générales Thuiswinkel.org

Table des matières

Article 1 – Définitions
Article 2 – Identité de l'entrepreneur
Article 3 – Applicabilité
Article 4 – L'offre
Article 5 – Le contrat
Article 6 – Droit de rétractation
Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion
Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais
Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
Article 10 – Exclusion du droit de rétractation
Article 11 – Le prix
Article 12 – Exécution et garantie supplémentaire
Article 13 – Livraison et exécution
Article 14 – Contrats à durée : durée, résiliation et renouvellement
Article 15 – Paiement
Article 16 – Procédure de réclamation
Article 17 – Litiges
Article 18 – Garantie sectorielle
Article 19 – Dispositions supplémentaires ou dérogatoires
Article 20 – Modification des Conditions Générales Thuiswinkel.org

Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. **Contrat complémentaire** : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, contenus numériques et/ou services liés à un contrat à distance, ces derniers étant livrés par l'entrepreneur ou un tiers conformément à un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. **Délai de réflexion** : période durant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : personne physique n'agissant pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenu numérique** : données produites et livrées sous forme numérique ;
6. **Contrat de durée** : contrat portant sur la livraison périodique de produits, services et/ou contenus numériques pendant une période déterminée ;

7. **Support durable** : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations personnellement adressées de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité, et permettant une reproduction identique de ces informations ;
8. **Droit de rétractation** : faculté du consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. **Entrepreneur** : personne physique ou morale membre de Thuiswinkel.org, proposant à distance des produits, contenus numériques et/ou services aux consommateurs ;
10. **Contrat à distance** : contrat conclu dans le cadre d'un système organisé de vente à distance, où la communication se fait exclusivement ou partiellement à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;
11. **Formulaire de rétractation type** : formulaire européen de rétractation figurant en Annexe I des présentes conditions ;
12. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur soient physiquement présents au même endroit en même temps.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur : Maxecom B.V.

Agissant sous le(s) nom(s) : Merron

Adresse du siège :

Adriaan Mulderweg 9

5657 EM Eindhoven – Pays-Bas

Numéro de téléphone : +31 88 2010888

Accessibilité : Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00

Adresse e-mail : onlineCS@edelman.nl

Numéro de registre du commerce (KvK) : 73611662

Numéro de TVA : NL859601213B01

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
 2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera avant la conclusion du contrat à distance comment les conditions peuvent être consultées et qu'elles seront envoyées gratuitement sur demande.
 3. En cas de conclusion électronique du contrat, le texte des conditions générales peut, par dérogation au paragraphe précédent, être mis à disposition par voie électronique de manière à ce que le consommateur puisse facilement les stocker sur un support durable.
 4. Si des conditions spécifiques de produit ou service s'appliquent en plus de ces conditions générales, les paragraphes 2 et 3 s'appliquent également, et en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition la plus favorable.
-

Article 4 – L'offre

1. Si l'offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est explicitement indiqué dans l'offre.
 2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. Cette description permet une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, elles représentent fidèlement les produits, services et/ou contenus numériques. Des erreurs manifestes ne l'engagent pas.
 3. L'offre indique clairement les droits et obligations liés à l'acceptation de celle-ci.
-

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et du respect des conditions associées.
2. Si le consommateur accepte l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de cette acceptation. Tant que cette réception n'est pas confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert des données et assure un environnement web sécurisé. En cas de paiement électronique, il garantit une sécurité adéquate.
4. L'entrepreneur peut, dans les limites de la loi, s'informer sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits pertinents à une conclusion responsable du contrat à distance. En cas de motifs légitimes, il peut refuser une commande ou y associer des conditions particulières.
5. L'entrepreneur transmettra, au plus tard lors de la livraison du produit, service ou contenu numérique :
 - a. L'adresse de son établissement pour les réclamations ;
 - b. Les modalités et conditions du droit de rétractation ou l'indication de son exclusion ;
 - c. Les informations sur les garanties et le service après-vente ;
 - d. Le prix total (TVA incluse), les frais de livraison éventuels, et les modalités de paiement/livraison/exécution ;
 - e. Les conditions de résiliation si le contrat est à durée indéterminée ou supérieure à un an ;
 - f. Le formulaire type de rétractation si applicable.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur peut résilier un contrat d'achat de produit dans un délai de **30 jours** sans avoir à justifier de motif. L'entrepreneur peut demander la raison de la rétractation, mais ne peut pas y contraindre.
2. Le délai de rétractation commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou par un tiers désigné, qui n'est pas le transporteur, ou :
 - a. Si plusieurs produits ont été commandés en une seule commande : le jour où le dernier produit a été reçu.
 - b. Si la livraison est en plusieurs envois ou parties : le jour de réception du dernier envoi ou partie.
 - c. Pour les livraisons périodiques : le jour de réception du premier produit.

Pour les services et contenus numériques non livrés sur support matériel :

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service ou de contenu numérique non fourni sur support matériel dans un délai de **30 jours** sans justification.
4. Ce délai commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Prolongation du délai si information manquante :

5. Si le droit de rétractation ou le formulaire type n'a pas été fourni, le délai expire **12 mois après** la fin du délai initial.
6. Si les informations sont fournies dans les 12 mois, un délai de **30 jours** commence à compter de leur réception.

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant ce délai, le consommateur doit manipuler le produit et son emballage avec soin. Il ne peut le déballer ou l'utiliser que dans la mesure nécessaire pour en évaluer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement, comme en magasin.
2. Il est responsable de toute dépréciation résultant d'une manipulation allant au-delà de ce qui est permis.
3. Il n'est pas responsable si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légales requises sur le droit de rétractation.

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais

1. Le consommateur informe l'entrepreneur de sa rétractation pendant le délai imparti, au moyen du formulaire ou d'une déclaration claire.
 2. Le produit doit être retourné dans les **14 jours** suivant cette notification, sauf si l'entrepreneur propose de le récupérer lui-même.
 3. Le retour doit se faire, si possible, dans l'état et l'emballage d'origine, accompagné des accessoires et instructions de retour.
 4. Le consommateur supporte le risque et la charge de la preuve de la rétractation.
 5. Il prend à sa charge les frais directs de retour, sauf mention contraire.
 6. S'il a demandé la prestation pendant le délai, il paie une part proportionnelle si elle est partiellement exécutée.
 7. Aucune charge ne s'applique si :
 - a. L'information sur les coûts ou le droit de rétractation n'a pas été fournie, ou
 - b. Il n'a pas expressément demandé à commencer l'exécution.
 8. Aucun coût n'est dû pour le contenu numérique non matériel si :
 - a. Le consommateur n'a pas donné son consentement préalable ;
 - b. Il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation ;
 - c. L'entrepreneur n'a pas confirmé ces déclarations.
 9. En cas de rétractation, tous les contrats accessoires sont automatiquement résiliés.
-

Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si la rétractation est notifiée par voie électronique, l'entrepreneur en accuse réception sans délai.
2. Il rembourse tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison standard, dans les **14 jours** suivant la notification. Il peut attendre d'avoir reçu le produit ou une preuve d'envoi.
3. Le remboursement se fait par le même moyen de paiement, sauf accord contraire, et sans frais pour le consommateur.
4. Si une méthode de livraison plus coûteuse a été choisie, les frais supplémentaires ne sont pas remboursés.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, à condition que cela ait été clairement indiqué dans l'offre, ou au plus tard avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier échappant à l'entrepreneur ;
2. Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique ;
3. Contrats de services exécutés intégralement, si :
 - a. L'exécution a commencé avec le consentement explicite préalable du consommateur ; et
 - b. Le consommateur a reconnu perdre son droit de rétractation une fois le service pleinement exécuté ;
4. Voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et transports de personnes ;
5. Services d'hébergement avec une date ou période d'exécution déterminée, hors hébergement résidentiel, transport de biens, location de voitures ou services de restauration ;
6. Activités de loisirs avec une date ou période d'exécution prévue ;
7. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur ou personnalisés ;
8. Produits périssables ou à durée de conservation limitée ;
9. Produits scellés ne pouvant être retournés pour raisons de santé ou d'hygiène si le sceau est brisé ;
10. Produits mélangés de façon indissociable avec d'autres après livraison ;
11. Boissons alcoolisées dont le prix a été fixé lors du contrat, mais livrées après 30 jours, et dont la valeur fluctue ;
12. Enregistrements audio/vidéo ou logiciels informatiques scellés si ouverts après livraison ;
13. Journaux, périodiques ou magazines (hors abonnements) ;
14. Contenus numériques non fournis sur support matériel, si :
 - a. L'exécution a commencé avec le consentement explicite du consommateur ; et
 - b. Le consommateur a reconnu perdre son droit de rétractation.

Article 11 – Le prix

1. Les prix mentionnés dans l'offre ne peuvent être augmentés durant sa période de validité, sauf modification du taux de TVA.
2. Les prix des produits ou services dépendant du marché financier peuvent être variables. Ceci est mentionné dans l'offre.

3. Les hausses de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de la législation.
 4. Au-delà de 3 mois, les hausses sont autorisées si :
 - a. Elles découlent de la législation ; ou
 - b. Le consommateur peut résilier le contrat à la date d'effet de l'augmentation.
 5. Les prix incluent la TVA.
-

Article 12 – Conformité et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits/services sont conformes au contrat, aux spécifications de l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et aux dispositions légales en vigueur à la date de conclusion du contrat.
 2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, le fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits légaux du consommateur en cas de non-conformité.
 3. La garantie supplémentaire est toute obligation qui confère au consommateur des droits dépassant ses droits légaux en cas de manquement contractuel.
-

Article 13 – Livraison et exécution

1. L'entrepreneur prendra le plus grand soin dans la réception et l'exécution des commandes et des demandes de services.
 2. Le lieu de livraison est l'adresse fournie par le consommateur.
 3. Sous réserve des dispositions de l'article 4, les commandes sont exécutées dans un délai de **30 jours**, sauf accord contraire. En cas de retard, ou si une commande ne peut être exécutée, le consommateur en est informé dans ce délai. Il peut alors résilier le contrat sans frais et a droit à une indemnisation éventuelle.
 4. En cas de résiliation, l'entrepreneur rembourse sans délai les montants déjà versés.
 5. Le risque de perte ou de dommage est transféré au consommateur à la livraison, sauf accord contraire.
-

Article 14 – Contrats à durée : durée, résiliation et renouvellement

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée portant sur la livraison périodique de produits (y compris l'électricité) ou de services, avec un préavis n'excédant pas un mois, conformément aux règles de résiliation convenues.
2. Le consommateur peut également résilier un contrat à durée déterminée portant sur la livraison périodique de produits ou services, à la fin de la durée convenue, avec un préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut :
 - a. Résilier à tout moment, sans être limité à une date ou période spécifique ;
 - b. Résilier de la même manière qu'il a conclu le contrat ;
 - c. Résilier avec le même préavis que celui exigé pour l'entrepreneur.

Prolongation :

4. Un contrat à durée déterminée ne peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation, un abonnement à un journal, magazine ou périodique peut être reconduit tacitement pour une durée maximale de **3 mois**, si le consommateur peut le résilier avant la fin de cette période avec un préavis d'un mois.
6. Un contrat à durée déterminée peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée uniquement si le consommateur peut y mettre fin à tout moment avec un préavis d'un mois maximum (trois mois s'il s'agit d'une livraison moins d'une fois par mois).
7. Un contrat d'essai ou d'introduction (abonnement temporaire à un périodique) **n'est pas reconduit tacitement** et prend fin automatiquement à la fin de la période.

Durée :

8. Pour les contrats d'une durée de plus d'un an, le consommateur peut les résilier à tout moment après un an, avec un préavis d'un mois, sauf si cela est déraisonnable au vu des circonstances.

Article 15 – Paiement

1. Sauf mention contraire, les sommes dues doivent être réglées dans les **14 jours** suivant le début du délai de rétractation ou, en l'absence de celui-ci, après la conclusion du contrat. Pour les services, ce délai commence le jour suivant la confirmation du contrat.
2. En cas de vente de produits, un acompte de plus de 50 % ne peut être exigé. Aucune exécution du contrat ne peut avoir lieu avant le paiement de l'acompte.

3. Le consommateur doit immédiatement signaler toute erreur dans les informations de paiement fournies.
 4. En cas de retard de paiement, après une mise en demeure et un délai supplémentaire de 14 jours, l'entrepreneur peut facturer les intérêts légaux et les frais de recouvrement extrajudiciaires. Ceux-ci s'élèvent au maximum à :
 - 15 % jusqu'à 2.500 €
 - 10 % sur les 2.500 € suivants
 - 5 % sur les 5.000 € suivants
 - Avec un minimum de 40 €L'entrepreneur peut appliquer des montants inférieurs en faveur du consommateur.
-

Article 16 – Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation bien communiquée et traite les plaintes conformément à cette procédure.
 2. Les plaintes doivent être soumises rapidement, de manière complète et claire, après constatation des défauts.
 3. Les plaintes sont traitées dans un délai de **14 jours** à compter de leur réception. Si un traitement plus long est nécessaire, le consommateur reçoit une confirmation et un délai indicatif de réponse.
 4. Une plainte peut aussi être déposée via le site de Thuiswinkel.org (www.thuiswinkel.org) ; elle sera transmise à l'entrepreneur et à Thuiswinkel.org.
 5. Le consommateur doit laisser **4 semaines** à l'entrepreneur pour résoudre la plainte à l'amiable. Passé ce délai, un litige peut être soumis à la commission compétente.
-

Article 17 – Litiges

1. Le droit néerlandais s'applique exclusivement aux contrats régis par ces conditions.
 2. Les litiges relatifs à la formation ou l'exécution du contrat peuvent être soumis à la **Commission des litiges Thuiswinkel** (Postbus 90600, 2509 LP La Haye – www.sgc.nl).
 3. La Commission ne traite les litiges que si le consommateur a d'abord présenté sa plainte à l'entrepreneur.
 4. Si aucun accord n'est trouvé, le litige doit être soumis dans les **12 mois** après la plainte.
 5. Si le consommateur choisit la Commission, l'entrepreneur est lié par ce choix.
-

6. Si l'entrepreneur souhaite recourir à la Commission, le consommateur doit donner sa réponse dans les **5 semaines**. En l'absence de réponse, l'entrepreneur peut saisir le tribunal compétent.
7. La Commission statue selon son règlement et ses décisions ont force de **conseil contraignant**.
8. Elle ne traite pas les affaires si l'entrepreneur est en faillite ou a cessé ses activités.
9. En cas de compétence partagée avec une autre commission affiliée au SGC ou au Kifid, la Commission Thuiswinkel est compétente pour les litiges liés à la vente ou prestation à distance.

Article 18 – Garantie sectorielle

1. Thuiswinkel.org garantit l'exécution des avis contraignants de la **Commission des litiges Thuiswinkel** par ses membres, sauf si le membre les conteste devant un tribunal dans les **deux mois** suivant leur envoi. La garantie reste valable si l'avis est confirmé par le tribunal et rendu exécutoire.
Jusqu'à **10 000 €** par avis contraignant, ce montant est versé au consommateur par Thuiswinkel.org. Pour les montants supérieurs, **10 000 €** sont versés, et Thuiswinkel.org s'engage à aider le consommateur à recouvrer le solde.
2. Pour bénéficier de cette garantie, le consommateur doit adresser une **demande écrite** à Thuiswinkel.org et lui **céder sa créance** envers l'entrepreneur. Pour les montants supérieurs à 10 000 €, la cession du surplus est également proposée à Thuiswinkel.org, qui engagera alors les procédures en son propre nom et à ses frais.

Article 19 – Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions ne doivent pas nuire au consommateur et doivent être **formulées par écrit**, ou d'une manière permettant leur conservation durable et accessible par le consommateur.

Article 20 – Modification des Conditions Générales Thuiswinkel.org

1. Toute modification n'entre en vigueur qu'après sa publication appropriée.
En cas de changement pendant la durée d'une offre, la disposition la **plus favorable au consommateur** s'applique.

Thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Site web : www.thuiswinkel.org

Thuiswinkel.org | Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

T 0318 648575 | E info@thuiswinkel.org | W www.thuiswinkel.org

KVK 40407228 | BTW NL004770675B01 | BIC ABNANL2A | IBAN NL42ABNA0512785066

Annexe I – Formulaire type de rétractation

Formulaire type de rétractation

(à remplir et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À :

Maxecom B.V.

Adriaan Mulderweg 9

5657 EM Eindhoven

Pays-Bas

Téléphone : (+31) 088-2010 888

E-mail : onlineCS@edelman.nl