

Algemene voorwaarden van shoppartners.nl

(onderdeel van Shoppartners BV)

Deze algemene voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Inhoudsopgave:

1. [Definities](#)
2. [Identiteit van de ondernemer](#)
3. [Toepasselijkheid](#)
4. [Het aanbod](#)
5. [De overeenkomst](#)
6. [Herroepingsrecht](#)
7. [Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd](#)
8. [Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan](#)
9. [Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping](#)
10. [Uitsluiting herroepingsrecht](#)
11. [De prijs](#)
12. [Nakoming en extra garantie](#)
13. [Levering en uitvoering](#)
14. [Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging](#)
15. [Betaling](#)
16. [Klachtenregeling](#)
17. [Geschillen](#)
18. [Branchegarantie](#)
19. [Aanvullende of afwijkende bepalingen](#)
20. [Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel](#)

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

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;

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

Dag: kalenderdag;

Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;

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;
Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

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;

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;

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;

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.

2. Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Shoppartners BV

Handelend onder de naam/namen:

- Bellatio
- Fun & Feest
- Knuffelparadijs
- Speelgoedpostorder
- Viavoordeel
- Primodo

Vestigingsadres:

Foxtrot 16

1704 EH Heerhugowaard

Telefoonnummer: 072-5646576

Bereikbaarheid:

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

E-mailadres: klantenservice@shoppartners.nl

KvK-nummer: 37086028

Btw-nummer: NL819486978B01

3. Toepasselijkheid

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.

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.

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.

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.

4. Het aanbod

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

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.

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.

5. De overeenkomst

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. 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.

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.

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.

De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen: het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan; de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht; de informatie over garanties en bestaande service na aankoop; de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand; de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is; indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

6. Herroepingsrecht

Bij producten:

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.

De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

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

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

7. Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

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.

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.

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.

8. Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

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. 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.

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.

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

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.

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

hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

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

9. Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

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.

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.

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.

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.

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:

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.

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;

Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;

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;

Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;

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;

Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

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;

Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;

De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

11. De prijs

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.

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.

Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

12. Nakoming overeenkomst en extra garantie

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.

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.

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.

13. Levering en uitvoering

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.

Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt. 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. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

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.

14. Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging: 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. 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. 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:

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.

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.

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.

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:

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.

15. Betaling

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.

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.

De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

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.

16. Klachtenregeling

De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

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. 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.

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

<http://www.thuiswinkel.org>. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.

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.

17. Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

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 (<http://www.sgc.nl>).

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

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. 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. 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. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel>). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. 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. 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.

18. Branchegarantie

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. 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.

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.

20. Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond. 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

<http://www.thuiswinkel.org>

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan:

Shoppartners BV

Foxtrot 16

1704 EH Heerhugowaard

Fax: 072 – 561 78 30

E-mail: klantenservice@shoppartners.nl

Ik deel u hierbij mede, dat ik de overeenkomst herroep betreffende de verkoop van de volgende producten:

----- **(artikelnummers of omschrijving)**

De verrichting van de volgende dienst:

----- **(aanduiding dienst)**

Besteld op/ontvangen op:

----- **(datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten)**

Naam en adres:

----- **(naam consumenten(en))**

Adres:

----- **(straatnaam en huisnummer)**

----- **(postcode en woonplaats)**

Handtekening:

----- *(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)*

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

Copyright © 1999 - 2021 Shoppartners BV. Alle rechten voorbehouden. Foto's zijn voor illustratieve doeleinden en kunnen soms iets afwijken van de werkelijkheid.

Conditions générales de shoppartners.com

(fait partie de Shoppartners BV)

Les présentes conditions générales de l'organisation néerlandaise Thuiswinkel (ci-après dénommée Thuiswinkel.org) ont été élaborées en concertation avec l'association des consommateurs dans le cadre du groupe de coordination de l'autorégulation (CZ) du Conseil socio-économique et entrent en vigueur le 1er juin 2014.

Table des matières :

1. [Définitions](#)
2. [Identité de l'entrepreneur](#)
3. [Applicabilité](#)
4. [L'offre](#)
5. [L'accord](#)
6. [Droit de rétractation](#)
7. [Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion](#)
8. [Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents](#)
9. [Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation](#)
10. [Exclusion du droit de rétractation](#)
11. [Le prix](#)
12. [Conformité et garantie supplémentaire](#)
13. [Livraison et exécution](#)
14. [Opérations de durée : durée, résiliation et renouvellement](#)
15. [Paieement](#)
16. [Système de plaintes](#)
17. [Les litiges](#)
18. [Garantie de branche](#)
19. [Dispositions supplémentaires ou différentes](#)
20. [Modification des conditions générales de Thuiswinkel](#)

1. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

Contrat accessoire : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services liés à un contrat à distance et par lequel ces produits, ce contenu numérique et/ou ces services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel ;

Délai de rétractation : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation

; Consommateur : la personne physique n'agissant pas à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

Jour : jour calendaire ;

Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ;

Contrat à exécution continue : contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée ;

Support durable : tout dispositif - y compris le courrier électronique - permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui en permette la consultation ou l'utilisation ultérieures pendant une durée adaptée à la finalité poursuivie.

Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance pendant la période de réflexion ; Commerçant : la personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et qui offre des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services à distance aux consommateurs ; Contrat à distance : contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, qui, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, utilise exclusivement ou conjointement une ou plusieurs techniques de communication à distance ; Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales ; l'annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation pour sa commande ; Technologie de communication à distance : moyens pouvant être utilisés pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne doivent se trouver dans la même pièce au même moment.

2. Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur : Shoppartners BV

Agissant sous le(s) nom(s) :

- Bellatio
- S'amuser et faire la fête
- Paradis des câlins
- Vente par correspondance de jouets
- Viavoordeel
- Primodo

Adresse de la succursale :

Foxtrot 16

1704 EH Heerhugowaard

Numéro de téléphone : 072-5646576

Joignabilité :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h Adresse

électronique : klantenservice@shoppartners.nl

Numéro de la chambre de commerce : 37086028

Numéro de TVA : NL819486978B01

3. Applicabilité

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et les consommateurs.

Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales

mises à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indique, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et que, à la demande du consommateur, elles lui seront envoyées gratuitement dans les meilleurs délais.

Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur.

Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut toujours se fonder sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

4. L'offre

Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera expressément indiqué dans l'offre.

L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci représentent fidèlement les produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les fautes ou erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

5. L'accord

Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, l'accord est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont stipulées. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier l'accord. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées. L'entrepreneur peut - dans les limites du cadre légal - vérifier si le consommateur peut faire face à ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable de l'accord à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou d'assortir sa mise en œuvre de conditions particulières, en motivant sa décision.

Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, l'entrepreneur transmet au consommateur les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de façon accessible sur un support de données durable : l'adresse du bureau du professionnel où le consommateur peut déposer une plainte ; les conditions et la manière dont le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ; les informations sur les garanties et le service après-vente existant ; le prix toutes taxes comprises du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ; les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou une durée indéterminée ; si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation. Dans le cas d'une opération de durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

6. Droit de rétractation

Par produits :

Le consommateur peut résilier un accord relatif à l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion de 30 jours sans donner de raisons. Le professionnel peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à donner ses raisons.

Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence à courir le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur et qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :

si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Le professionnel peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits ayant des délais de livraison différents.

si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;

pour les contrats de livraison régulière de produits pendant une période donnée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

7. Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

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

Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifie à l'entrepreneur dans le délai de rétractation au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non équivoque. Dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir chercher le produit lui-même. En tout état de cause, le consommateur a respecté le délai de restitution s'il renvoie le produit avant l'expiration de la période de réflexion.

Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'opérateur.

Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.

Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du produit. Si le professionnel n'a pas indiqué que le consommateur devait supporter ces coûts ou s'il indique que le consommateur doit les supporter lui-même, le consommateur n'a pas à supporter les coûts de renvoi.

Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé expressément que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés à la vente dans un volume limité ou en quantité déterminée commence pendant le délai de rétractation, le consommateur est redevable au professionnel d'un montant proportionnel à la partie de l'engagement exécutée par le professionnel au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution intégrale de l'engagement. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison totale ou partielle d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si :

il n'a pas expressément accepté, avant sa livraison, de commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;

il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation lorsqu'il a donné son consentement ; ou le professionnel n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires seront résiliés de plein droit.

9. Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

Si le professionnel autorise la notification de la rétractation du consommateur par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.

L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur l'a informé de la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre, pour procéder au remboursement, d'avoir reçu le produit ou que le consommateur ait prouvé qu'il a renvoyé le produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Pour le remboursement, le professionnel utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, à moins que ce dernier ne convienne d'un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode plus coûteux.

payer.

10. Exclusion du droit de rétractation

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

Produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.

Contrats conclus lors d'une enchère publique. Une enchère publique est une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'opérateur à des consommateurs qui assistent ou ont la possibilité d'assister personnellement à l'enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'adjudicataire est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ; les accords de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si : l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et le consommateur a déclaré qu'il perdait son droit de rétractation une fois que le professionnel a pleinement exécuté le contrat ;

Les voyages à forfait visés à l'article 7:500 du code civil et les contrats de transport de passagers ; les contrats de service portant sur la fourniture d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;

Les contrats relatifs aux activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;

Produits fabriqués selon les spécifications des consommateurs, qui ne sont pas préfabriqués et sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;

Produits qui s'abîment rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;

Les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;

Les produits qui, en raison de leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison ; les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;

Enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;

Journaux, magazines ou revues, à l'exclusion des abonnements ;

La fourniture d'un contenu numérique autre que sur un support tangible, mais seulement si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et le consommateur a déclaré qu'il perdait ainsi son droit de rétractation.

11. Le prix

Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix dus à des modifications de

Taux de TVA.

Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis à des fluctuations du marché financier indépendantes de sa volonté, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs doivent être mentionnés dans l'offre.

Les augmentations de prix dans les trois mois suivant la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.

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

elles résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou

le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à partir du jour où l'augmentation de prix prend effet.

Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

12. Exécution du contrat et garantie complémentaire

L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes à l'accord, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementaires existantes à la date de la conclusion de l'accord. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.

Garantie supplémentaire : tout engagement du professionnel, de son fournisseur, de l'importateur ou du producteur, par lequel il accorde au consommateur certains droits ou prétentions allant au-delà de ce que le consommateur est légalement tenu de faire en cas de non-respect de sa part de l'accord.

13. Livraison et exécution

L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.

Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur. Sous réserve des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et de réclamer d'éventuels dommages-intérêts.

Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.

Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à une personne préalablement désignée et communiquée à l'entrepreneur.

à moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement.

14. Opérations de durée : durée, résiliation et renouvellement

Cessation d'activité : Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve de règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois. Le consommateur peut résilier un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment vers la fin de la durée déterminée, sous réserve de règles de résiliation convenues et d'une période de préavis ne dépassant pas un mois. Le consommateur peut modifier les accords mentionnés dans les paragraphes précédents : résilier à tout moment et ne pas se limiter à une résiliation à un moment ou à une période donnés ; au moins y mettre fin de la même manière qu'il les a conclues ; toujours résilier avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

Extension :

Un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur peut mettre fin à ce contrat renouvelé vers la fin de la reconduction avec un préavis n'excédant pas un mois.

Un contrat à durée déterminée conclu pour la livraison régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis ne dépassant pas un mois. Le délai de préavis ne peut excéder trois mois si le contrat porte sur la livraison régulière de journaux ou de magazines quotidiens ou hebdomadaires, mais moins d'une fois par mois.

Un contrat à durée déterminée pour la fourniture régulière de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires à titre d'introduction (abonnement d'essai ou d'introduction) ne se poursuit pas tacitement et prend fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou d'introduction.

Durée de l'enquête :

Si un contrat a une durée supérieure à un an, après un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis ne dépassant pas un mois, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

15. Paiement

Sauf disposition contraire dans l'accord ou les conditions générales complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion de l'accord ou des conditions générales complémentaires, dans les 14 jours suivant la conclusion de l'accord.

accord. Dans le cas d'un accord portant sur la fourniture d'un service, ce délai commence à courir le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation de l'accord.

Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais obliger le consommateur à verser un acompte de plus de 50 %. Lorsqu'un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.

Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'opérateur les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou mentionnés.

Si le consommateur ne respecte pas ses obligations de paiement en temps voulu, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour respecter ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, redevable des intérêts légaux sur le montant dû et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais d'encaissement extrajudiciaires qu'il a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15 % sur les montants impayés jusqu'à € 2.500 ; 10 % sur les 2.500 € suivants et 5 % sur les 5.000 € suivants, avec un minimum de 40 €. Le propriétaire peut déroger aux montants et pourcentages mentionnés dans l'intérêt du consommateur.

16. Système de plaintes

L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite la réclamation conformément à cette procédure.

Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts, décrits de manière complète et claire. Les plaintes soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un avis de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.

Une plainte concernant un produit, un service ou le service du commerçant peut également être introduite par le biais d'un formulaire de plainte sur la page consommateurs du site web Thuiswinkel.org <http://www.thuiswinkel.org>. La plainte est alors envoyée à la fois au commerçant concerné et à Thuiswinkel.org.

Dans tous les cas, le consommateur doit donner à l'entrepreneur quatre semaines pour résoudre la plainte d'un commun accord. Passé ce délai, un litige survient qui peut faire l'objet d'une procédure de résolution des litiges.

17. Les litiges

Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

Les litiges entre le consommateur et le professionnel concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs aux produits et services à fournir ou livrés par ce professionnel peuvent être portés devant le Comité des litiges de Thuiswinkel, boîte postale 90600, 2509 LP à La Haye (<http://www.sgc.nl>), par le consommateur ou le professionnel, dans le respect de ce qui est stipulé ci-dessous.

Un litige ne sera examiné par le Comité des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa plainte à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.

Si la plainte n'aboutit pas à une résolution, le litige doit être résolu au plus tard 12 mois à compter de la date à laquelle la plainte a été déposée.

le consommateur a soumis la plainte à l'entrepreneur, par écrit ou sous une autre forme à déterminer par la Commission, au comité des litiges.

Si le consommateur souhaite soumettre un litige au Comité des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix. Il est préférable que le consommateur en informe d'abord l'entrepreneur.

Lorsque l'entrepreneur souhaite soumettre un litige à la commission des litiges, le consommateur doit, dans un délai de cinq semaines à compter de la demande écrite de l'entrepreneur, indiquer par écrit s'il souhaite que le litige soit traité par le tribunal compétent ou s'il souhaite qu'il le soit. Si l'entrepreneur n'entend pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, il a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.

Le Comité des litiges statue dans les conditions prévues par le règlement du Comité des litiges.

(<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel>). Les décisions du Comité des litiges sont des avis contraignants.

Le Comité des litiges ne traitera pas un litige ou interrompra sa procédure si l'entrepreneur s'est vu accorder un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales, avant que le litige n'ait été traité par le Comité lors de la session et qu'une décision finale n'ait été rendue.

Si, outre la Commission des litiges de Thuiswinkel, une autre commission des litiges reconnue par ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) est compétente, la Commission des litiges de Thuiswinkel a la préférence sur la Commission des litiges de Thuiswinkel pour les litiges portant principalement sur le mode de vente ou de prestation de services à distance. Pour tous les autres litiges, l'autre commission des litiges reconnue par SGC ou affiliée à la Kifid.

18. Garantie de branche

Thuiswinkel.org garantit le respect de l'avis contraignant de la Commission des litiges de Thuiswinkel par ses membres, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal pour examen dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie est réactivée si l'avis contraignant est confirmé après examen par le tribunal et que le jugement qui le prouve est devenu définitif. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 euros par avis contraignant, cette somme sera versée au consommateur par Thuiswinkel.org. Pour les montants supérieurs à 10.000,00 € par avis contraignant, 10.000,00 € seront versés. Pour le montant excédentaire, Thuiswinkel.org a l'obligation de faire tout son possible pour que le membre respecte l'avis contraignant.

L'application de cette garantie suppose que le consommateur fasse appel par écrit à Thuiswinkel.org et qu'il transfère sa créance sur le commerçant à Thuiswinkel.org. Si la créance sur le commerçant dépasse 10 000 €, le consommateur se verra proposer de transférer sa créance, dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 €, à Thuiswinkel.org, après quoi cette organisation cherchera à obtenir le paiement de cette créance en justice, en son nom propre et à ses frais, pour satisfaire le consommateur.

19. Dispositions supplémentaires ou différentes

Les dispositions supplémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas porter préjudice au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être conservées par le consommateur de manière accessible sur un support durable.

20. Modification des conditions générales de Thuiswinkel

Thuiswinkel.org ne modifiera les présentes conditions générales qu'en concertation avec l'Association des consommateurs. Les modifications de ces conditions générales ne sont valables qu'après avoir été publiées de manière appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, c'est la disposition la plus favorable au consommateur qui prévaut.

Thuiswinkel.org <http://www.thuiswinkel.org>

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

P.O. Box 7001, 6710 CB Ede

Modèle de formulaire de retrait

Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez révoquer l'accord. A

l'attention de :

Shoppartners BV Foxtrot

16

1704 EH Heerhugowaard

Fax : 072 - 561 78 30

E-mail : klantenservice@shoppartners.nl

Je vous informe par la présente que je révoque le contrat relatif à la vente des produits suivants :

----- (numéros d'articles ou description)

La fourniture du service suivant :

----- (désignation du service)

Commandé le/reçu le :

----- (date de la commande auprès des services ou de la
réception auprès de
produits)

Nom et adresse :

----- (nom consommateur(s))

Adresse :

----- (nom de la rue et numéro de la maison)

----- (code postal et ville)

Signature :

----- (uniquement lorsque ce formulaire est sur papier)
soumis)

Rayer ce qui ne s'applique pas ou compléter ce qui s'applique.

Copyright© 1999 - 2021 Shoppartners BV. Tous droits réservés. Les photos sont fournies à titre d'illustration et peuvent parfois différer légèrement de la réalité.