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

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

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

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

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Tanja Kurvers
Gezond Huisdiervoer
Texel 69
1967EG Heemskerk
E-Mail: info@gezondhuisdiervoer.nl

Kamer van Koophandel Alkmaar
KvK-nummer 68108656

BTW-Identificatienummer NL002445024B83

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit;

Indien de ondernemer een gereglementeerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk

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
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
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

Artikel 4 - Het aanbod

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

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

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen 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:
    1. 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
2. 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;
3. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

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

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en)
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

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

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft

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
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
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

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 bedenktermijn 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
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
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
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
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:
    1. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
    2. 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

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
    1. 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;
    2. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
    3. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege

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
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 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

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

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

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
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
    1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
    2. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief

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
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
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

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
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 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
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

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
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
    - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
    - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
    - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft

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
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
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 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

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 bedenktermijn, of bij het ontbreken van een bedenktermijn 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
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
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en

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
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Stichting Webshop Keurmerk (http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht) De klacht

wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk
5. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost 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
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 Webshop, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (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
4. Uiterlijk twaalf maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, 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
6. 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/2701/webshop). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend
7. 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
8. Indien naast de Geschillencommissie Webshop 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 Stichting Webshop Keurmerk bij voorkeur Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. Stichting Webshop Keurmerk staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk 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 Stichting Webshop Keurmerk aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere

heeft Stichting Webshop Keurmerk een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Stichting Webshop Keurmerk en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Stichting

Webshop Keurmerk. 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 Stichting Webshop Keurmerk, 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 Stichting Webshop Keurmerk

1. Stichting Webshop Keurmerk zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal

Adres Stichting Webshop Keurmerk: Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

- **Aan: [naam ondernemer]**

[geografisch adres ondernemer]

[faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*, herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres cosument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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

Download Algemene Voorwaarden voor Webshops

REGLEMENT VAN STICHTING WEBSHOP KEURMERK

Alle bij Stichting Webshop Keurmerk aangesloten leden houden zich aan het reglement. ***Het tarief bedraagt € 195,= per jaar (excl. 21% btw).*** Bij een aanmelding later in het kalenderjaar is uiteraard slechts een bijdrage voor de resterende maanden van het jaar verschuldigd. Er zijn absoluut geen andere administratiekosten of certificatiekosten verschuldigd. Webshops zijn zelf verantwoordelijk voor de opzegging. Zij dienen op te zeggen door in te loggen in het account via de website en aldaar op te zeggen.

ERKENNING ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

- De aanbieder erkent elektronische communicatie en zal de geldigheid of het juridisch effect daarvan niet ontzeggen vanwege het enkele feit dat de communicatie elektronisch is.

HET AANBOD

- De aangeboden producten of diensten worden door de aanbieder duidelijk omschreven, indien mogelijk voorzien van afbeeldingen.
- De geldende consumentenprijs van de aangeboden producten of diensten wordt door de aanbieder duidelijk vermeld.
- Er kan in het aanbod geen sprake zijn van verborgen extra kosten zoals belastingen (BTW), verpakkings- of verzendkosten.
- Indien er sprake is van beperkte geldigheidsduur van het aanbod, wordt deze beperking duidelijk vermeld.
- De aanbieder vermeldt op zijn website op heldere wijze de leveringstermijnen die van

toepassing zijn op het aanbod.
- Eventuele informatie over onafhankelijke kwaliteitsbeoordelingen van producten of diensten worden in het aanbod vermeld. Daarbij dient volledige informatie beschikbaar te zijn over de instantie van wie de kwalificatie verkregen is.

DE BETALINGSMETHODEN

- De aanbieder geeft aan op welke wijze de consument kan betalen, tezamen met duidelijke stap voor stapinstructies over de betreffende betalingsmethoden.
- De aanbieder mag in de algemene voorwaarden bij de verkoop van producten aan consumenten nooit een vooruitbetaling van meer dan 50% bedingen. De webshop kan in dit geval bijvoorbeeld kiezen voor Afterpay, Billink, Klarna of een onder rembours verzending. Vooruitbetaling van meer dan 50% mag wel overeengekomen worden. Wanneer vooruitbetaling van meer dan 50% is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst voordat de afgesproken vooruitbetaling is verricht.

DE BESTELAANVRAAGPROCEDURE

- De aanbieder geeft duidelijk aan langs welke stappen de overeenkomst tot stand komt.
- De webshop is verplicht een bestelknop op de webshop te plaatsen waaruit duidelijk blijkt dat de bestelling een verplichting tot betaling inhoudt. U dient dus de tekst â€œbestelling met betaalplichtâ€• bij de betaalknop te plaatsen.
- Vóór het sluiten van de overeenkomst worden de te leveren producten of diensten en de te betalen prijs aan de consument bevestigd. Naar aanleiding van deze bevestiging wordt de overeenkomst gesloten met een actieve handeling door de consument. (Bijvoorbeeld een muisklik).

DE AFKOELINGSPERIODE

- Na ontvangst van het product heeft de consument een afkoelingsperiode van 14 dagen om zonder opgave van redenen de overeenkomst te ontbinden en het product te retourneren. Daarbij draagt de consument zelf de kosten van retourzending, met uitzondering van een terecht beroep op de "niet goed-geld terug" regeling. De aanbieder zal in geval van ontbinding, binnen 14 dagen de betaalde bedragen (inclusief verzendkosten) terugbetalen.
- Ontbinding van een dienst kan binnen 14 dagen na de eerste dienstverlening. In geval van ontbinding van een dienst binnen 14 dagen dient de consument te betalen voor de eventueel al genoten diensten tot het moment van ontbinding, met uitzondering van een terecht beroep op de "niet goed-geld terug" regeling.
- De consument kan alleen daadwerkelijk gebruik maken van zijn herroepingsrecht binnen veertien dagen indien de betreffende goederen compleet en onbeschadigd geretourneerd worden, liefst zoveel mogelijk in of met de originele verpakking. Herroeping is ook mogelijk indien de goederen niet compleet en/of beschadigd zijn (na complete en onbeschadigde levering), maar alsdan zal de aanbieder in redelijkheid moeten worden vergoed voor de schade en/of het niet compleet zijn. De consument dient de leverancier na de afkoelingsperiode en bij een gebleken gebrek of onjuist geleverd product eerst een redelijke gelegenheid te gunnen alsnog het juiste product te leveren.
- In geval van verkoop van financiële diensten geldt een afkoelingsperiode 14 werkdagen.

Bij de verkoop van hypothecair krediet, levensverzekeringen en individuele pensioenverzekeringen geldt een afkoelingsperiode van 30 werkdagen.
- Als de prijs van een product of dienst geheel of gedeeltelijk gedekt is door een lening kan de leningsovereenkomst zonder boete of kosten worden ontbonden wanneer de consument gebruik maakt van zijn recht om de overeenkomst te ontbinden.
- Beperkingen of uitsluitingen van het recht op ontbinding zijn alleen mogelijk ten gevolge van de specifieke aard van het product of de dienst. Deze beperkingen of uitsluitingen zullen duidelijk en met een verklaring voor de beperking of uitsluiting in het aanbod vermeld worden.

DE LEVERING

- De aanbieder zal een leveringstermijn van maximaal 30 dagen met de consument overeenkomen.
- Wanneer de overeengekomen leveringstermijn, om welke reden dan ook overschreden wordt, moet de aanbieder de consument daarvan zonder uitstel in kennis stellen en de mogelijkheid bieden om de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Eventuele gedane betalingen worden in dat geval zo spoedig mogelijk, maar binnen maximaal 30 dagen na ontbinding terugbetaald.

VEILIGHEID

- De aanbieder treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de overdracht van persoonlijke informatie en betalingen.
- Wanneer er sprake is van een tekortkoming van de aanbieder in bovengenoemde maatregelen, zal de aanbieder de gevolgen dragen die deze tekortkoming heeft voor de consument.
- Relevante informatie over digitale handtekeningen of andere certificatie van communicatie wordt op de website vermeld. Daarbij wordt volledige informatie verstrekt over de betekenis daarvan.

RECLAME EN PROMOTIE

- Als de internetpagina van de aanbieder reclame- en promotie-uitingen van derden bevat, moeten deze duidelijk als zodanig herkenbaar zijn door bijvoorbeeld de vermelding 'advertentie'. Het Webshop Keurmerklogo is niet van toepassing op uitingen van andere aanbieders. De aanbieder zal niet de suggestie wekken dat dit anders is.
- Alle reclame en promotionele activiteiten van de aanbieder mogen niet in strijd zijn met de Nederlandse wet en de Nederlandse Reclamecode. De aanbieder heeft daarbij speciale aandacht voor de belangen van minderjarigen. Indien door de aanbieder een logo wordt geplaatst op de site van de Stichting Webshop Keurmerk geschiedt zulks geheel voor rekening en verantwoording van de aanbieder. De Stichting Webshop Keurmerk gaat er vanuit dat de aanbieder bij gebruik van afbeeldingen beschikt over de juiste licentie(s) en zal de Stichting Webshop Keurmerk vrijwaren voor aanspraken van derden. De Stichting Webshop Keurmerk is niet aansprakelijk voor enig misbruik van of onrechtmatig gebruik van beeltenissen in een logo van de aanbieder.
- De aanbieder onderwerpt zich aan de jurisdictie van de reclamecodecommissie.

DE WET- EN REGELGEVING

- De aanbieder houdt zich aan de Nederlandse wet- en regelgeving met speciale aandacht voor consumentenwetgeving.
- De aanbieder is op de hoogte van de in de Nederlandse wet- en regelgeving opgenomen bepalingen ter bescherming van consumenten. De aanbieder is verplicht zich bij alle contacten met consumenten te onthouden van gedragingen die op één of andere manier inbreuk maken op of afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument. Met deze wettelijke regelingen wordt voornamelijk gedoeld op de wettelijke regelingen voor consumentenkoop, algemene voorwaarden, productaansprakelijkheid, misleidende reclame en opdracht uit het burgerlijk wetboek en de wettelijke regelingen van bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

IDENTITEIT VAN DE AANBIEDER

- De aanbieder moet op een toegankelijke plaats op zijn website alle contactmogelijkheden vermelden (telefoonnummer, faxnummer, postadres, plaats van fysieke vestiging en e-mail adres). Daarnaast vermeldt de aanbieder het inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel en BTW-nummer.

DE LEVERINGSVOORWAARDEN

- De aanbieder die gebruik maakt van algemene en/of garantievoorwaarden, kortweg aangeduid als voorwaarden (deze kunt u bovenaan deze pagina vinden), zorgt ervoor dat bij het sluiten van een overeenkomst de voorwaarden beschikbaar worden gesteld. De tekst van de voorwaarden is integraal op de website van de aanbieder opgenomen. Op verzoek van de consument zendt de aanbieder een exemplaar van de voorwaarden aan de consument.
- De voorwaarden zijn in het Nederlands gesteld. Wanneer de website zich ook richt op buitenlandse consumenten zal de aanbieder zorgen dat de voorwaarden minimaal ook in de Engelse taal gesteld zijn.
- De aanbieder die gebruik maakt van voorwaarden, zal geen beroep doen op deze voorwaarden in contracten met consumenten indien deze voorwaarden een inbreuk maken of afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument of het bepaalde in deze Keurmerk-code. Dit betekent onder meer dat de gebruikte algemene voorwaarden geen bepalingen mogen bevatten die voorkomen op de grijze of zwarte lijst zoals genoemd in artikel 6:236 BW en 6:237 BW of anderszins onredelijk bezwarend zijn.
- Ondanks andersluidende bepalingen in de tussen de aanbieder en consumenten gesloten overeenkomsten gaan de bepalingen uit het Webshop Keurmerk-code voor op de door de aanbieder gehanteerde voorwaarden.

NIET GOED - GELD TERUG

- De aanbieder staat ervoor in dat de geleverde producten en/of diensten aan de overeenkomst beantwoorden en voldoen aan de in het aanbod vermelde specificaties.
- De aanbieder betaalt het volledige aankoopbedrag terug als aanstonds na levering cq. ontdekking blijkt dat de producten of diensten niet goed zijn of anders zijn dan de bestelde producten of diensten. De aanbieder zal verzoeken om herstel, vervanging of levering van het gebrek of het ontbrekende honoreren.
- Alle retourzendingen vinden zo snel mogelijk plaats en in ieder geval binnen 14 dagen nadat de consument zijn klacht kenbaar heeft gemaakt bij de aanbieder.

- De consument is gehouden binnen een redelijke termijn (bekwame tijd) na constatering van het gebrek, daarvan melding te doen bij de aanbieder. De consument zal de ontvangen producten direct na melding en voor rekening van de aanbieder terugzenden.

GARANTIES

- De aanbieder maakt in zijn aanbod duidelijk of er sprake is van een garantie welke voorwaarden daarbij gelden en wie de garantie verstrekt.
- De aanbieder vermeldt dat de garantievoorwaarden de rechten van de consument zoals die voortvloeien uit de wet of de overeenkomst, niet aantasten.

DE FACTUUR

- De aanbieder zal met de producten en diensten die fysiek geleverd worden een factuur sturen.
- Alle administratieve fouten worden zo spoedig mogelijk, maar binnen maximaal 14 dagen na melding daarvan, gecorrigeerd.

KLACHTEN VAN CONSUMENTEN

- De consument kan eventuele klachten via het klachtenformulier op de contactpagina kenbaar maken aan de Stichting Webshop Keurmerk. Klachten worden direct in behandeling genomen.
- De aanbieder zal aan de Stichting Webshop Keurmerk medewerking verlenen bij het oplossen van het geschil.

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE

- De aanbieder heeft een eenvoudige klachtenprocedure voor haar klanten.
- De aanbieder legt op zijn website uit hoe de klachtenprocedure werkt en hoe een klacht kan worden ingediend.
- De aanbieder wijst bij een geschil op de t de activiteiten heeft gestaakt, surséance van betaling heeft aangevraagd of failliet is.
- Op alle overeenkomsten met in Nederland wonende consumenten is het Nederlands recht van toepassing. De aanbieder onderwerpt zich aan de jurisdictie van de bevoegde rechter van de woonplaats van de consument of van de vestigingsplaats van de aanbieder. Dit naar de keuze van de consument.

GEGEVENSBEHEER EN PRIVACY

- De aanbieder houdt zich aan de Wet Persoonsregistraties. Dit houdt onder meer in dat de aanbieder de daarvoor in aanmerking komende registraties aanmeldt bij de Registratiekamer.
- De aanbieder vermeldt waarom hij welke gegevens van de consument registreert.
- De aanbieder vraagt de consument om toestemming voor het toezenden van geadresseerd reclamemateriaal en/of het verstrekken van persoonsgegevens van de consument aan derden.
- De aanbieder stuurt de consument alleen geadresseerd reclamemateriaal en/of verstrekt persoonsgegevens aan derden, indien de consument daar uitdrukkelijk in heeft

toegestemd.
- De aanbieder biedt de consument de mogelijkheid om de toezending van geadresseerde (al dan niet elektronische) reclame op elk gewenst moment stop te zetten. De aanbieder vermeldt de procedure daarvoor in of bij de toegezonden reclame-uiting.
- De aanbieder maakt duidelijk waar en op welke wijze de consument de door hem geregistreerde gegevens kan inzien en desgewenst kan corrigeren of verwijderen.

KLANTENSERVICE

- De aanbieder biedt klanten een telefoonnummer en een e-mail adres om zijn Nederlandstalige klantenservice te bereiken. De aanbieder geeft aan gedurende welke tijden zijn klantenservice bereikbaar is.

STICHTING WEBSHOP KEURMERK

- Het Webshop keurmerk is een privaatrechtelijk keurmerk. De Stichting Webshop Keurmerk beoogt consumenten te beschermen tegen ondeugdelijke webwinkels en/of thuiswinkels. De bij de Stichting aangesloten webwinkels voeren het logo van het Webshop Keurmerk. Het Keurmerk betekent dat de aangesloten webwinkel tot dat moment zich contractueel heeft vastgelegd tot naleving van deze Keurmerk-code.
- Alle consumenten kunnen ervaringen met transacties bij een Webshop Keurmerkaanbieder langs elektronische weg melden bij de Stichting Webshop Keurmerk. De aanbieder wordt uitgenodigd om te reageren op de ervaringen van de consument.
- De Stichting Webshop Keurmerk publiceert op zijn website een overzicht van de aanbieders die toestemming van de Stichting Webshop Keurmerk hebben gekregen voor het gebruik van het Keurmerklogo. Daarbij zorgt het webshop Keurmerk dat in dit overzicht een link geplaatst wordt naar de website van de aanbieder.
- De Stichting Webshop Keurmerk kan een aanvraag voor een Keurmerklogo weigeren, wanneer de Stichting Webshop Keurmerk van mening is dat acceptatie van de aanbieder in strijd is met de wet en/of deze code.
- De Stichting Webshop Keurmerk heeft enkele partners. De aangesloten webwinkels kunnen aanbiedingen van deze partners ontvangen. Ook kunnen door de Stichting zelf, of namens de Stichting door het Mediateam, aanbiedingen aan de webwinkels worden gezonden.
- De Stichting heeft het recht om als gebruiker van het merk tezamen met Cleonice B.V. een vordering in te stellen of zich in een door of tegen Cleonice B.V. aangevangen geding te voegen of tussen te komen.
- Indien Cleonice B.V. of de Stichting in rechte optreedt ter bescherming van het Webshop keurmerk kunnen zij het bijzonder belang van de aanbieder(s) laten gelden en in hun eis tot schadevergoeding de bijzondere schade van de aanbieder(s) opnemen.

DE AANBIEDER

- De aanbieder mag op geen enkele wijze een band hebben met de keurmerkverlener of keurmerkeigenaar in die zin dat sprake is van enig dienstverband of andere vorm van zeggenschap. Anders dan de jaarlijkse bijdrage worden door de keurmerkverlener of keurmerkeigenaar geen gunsten of andere vormen van mogelijke beïnvloeding geaccepteerd.
- Alle aanbieders (en potentiële aanbieders ofwel aanvragers) worden op dezelfde wijze

behandeld.

LOGO

- Een aanbieder kan na een aanvraag het recht worden verleend tot het gebruik van het logo van het Webshop Keurmerk indien aan alle voorwaarden van deze Keurmerk-code (mits van toepassing) is voldaan. Wanneer een aanvraag is afgewezen kan een potentiële aanbieder op ieder gewenst moment een nieuwe aanvraag indienen. De aanvraag wordt geverifieerd aan de hand van de opgegeven gegevens en de inhoud van de website van de aanvrager. Na evaluatie wordt de aanvrager geïnformeerd over de beslissing. Na goedkeuring zal (het bestaan van) de aanbieder, de content van de site alsmede de wijze van gebruik van het logo regelmatig opnieuw worden onderworpen aan een onderzoek, controle en eventuele herbeoordeling. Indien de aanbieder de voorwaarden op de site wijzigt en deze van invloed kunnen zijn op het recht het logo te voeren worden onverwijld aan het Webshop Keurmerk ter goedkeuring voorgelegd.
- De aanbieder mag op geen enkele wijze de indruk wekken dat het gebruik van het Webshop Keurmerk-logo een oordeel of aanbeveling door de keurmerkorganisatie in zou houden over de aangeboden producten of diensten en (klanten)service van de aanbieder.
- De aanbieder die op grond van een overeenkomst met de Stichting Webshop Keurmerk toestemming heeft voor het gebruik van het Keurmerk-logo is verplicht dit logo op een prominente wijze op zijn Website te plaatsen. Dit logo is door de aanbieder voorzien van een link naar de website van het Webshop Keurmerk. De aanbieder is zich bewust van het feit dat Cleonice B.V. als depothouder de keurmerkeigenaar is en de Stichting Webshop Keurmerk de keurmerkverlener.
- Het Keurmerk-logo mag naast de website ook op documentatie of andere (reclame-)uitingen worden geplaatst zolang het logo op geen enkele wijze wordt gewijzigd en verband houdt met de aangesloten webwinkel. Indien een logo met tekst wordt gebruikt dient deze altijd leesbaar te zijn en het logo zelf dient ook altijd helder en scherp te worden afgebeeld. De keurmerkvoerder dient zich te houden aan de aanwijzingen van de keurmerkverlener.
- De Stichting Webshop Keurmerk kan de aanbieder het gebruiksrecht van het Keurmerk-logo ontnemen indien sprake is van incorrect gebruik of misbruik dan wel indien sprake is van ernstige en/of herhaalde niet naleving van deze Keurmerk-code en/of de wet en meerdere klachten door consumenten. Wanneer de overtreding niet aanstonds te ernstig wordt bevonden kan de Stichting de aanbieder schorsen voor de duur dat de onregelmatigheid blijft bestaan. Een schorsing of tijdelijke ontzegging van het gebruik van het keurmerk kan geschieden nadat de Stichting de aanbieder per email of andere schriftelijke wijze 24 uur de gelegenheid heeft gegeven te reageren en de aanbieder niet binnen deze termijn op tevredenstellende wijze heeft gereageerd (weekend en feestdagen uitgezonderd).
- De Stichting Webshop Keurmerk zal bij incorrect gebruik of misbruik dan wel indien sprake is van ernstige en/of herhaalde niet naleving van deze Keurmerk-code en/of de wet op de website (en in andere publicaties) hiervan melding maken.
- Indien de aanbieder aantoonbaar onwillig is en/of vaststaat dat de aanbieder niet volgende de wet en/of de Keurmerk-code heeft gehandeld, kan de Stichting als keurmerkverlener de aanbieder schorsen en/of het recht tot het gebruik van het Keurmerk-logo met onmiddellijke ingang ontzeggen. Deze mededeling kan door de Stichting per e-mail worden gedaan waarna een bevestiging van de aanbieder wordt verwacht. De aanbieder is alsdan verplicht het logo binnen 48 uur na sommatie van de

website te verwijderen op straffe van een dwangsom van 100 euro per dag. Cleonice B.V. of de Stichting kunnen juridische maatregelen nemen om de verwijdering van het logo af te dwingen. Cleonice B.V. of de Stichting kan bovendien bij misbruik van het logo, misbruik van de handelsnaam of andere onrechtmatige actie in rechte onder meer schadevergoeding vorderen.

WIJZIGING KEURMERK-CODE

- Wanneer sprake is van wijzigingen in de Keurmerk-code wordt er op de nieuwspagina van de website van de Stichting Webshop Keurmerk melding gemaakt van de datum van de wijzigingen. Indien sprake is van voor de aanbieder(s) ingrijpende wijzigingen wordt een overgangsperiode van twee maanden ingesteld en wordt de aanbieder(s) per e-mail of brief geïnformeerd. Indien de aanbieder de wijziging niet accepteert is de aanbieder gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Een deel aan contributie voor het restant van het jaar zal alsdan worden gerestitueerd.