

ALGEMENE VOORWAARDEN

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 bij levering van producten
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door contractant en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - Eigendoms- en auteursrechten
- Artikel 12 - De prijs
- Artikel 13 – Nakoming overeenkomst en extra garantie
- Artikel 14 - Levering en uitvoering
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Verantwoordelijkheid van de contractant
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 – Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij consumenten en bedrijven 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 contractant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **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;
4. **Contractant:**
 - **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
 - **Bedrijven:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
5. **Dag:** kalenderdag;
6. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

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 contractant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de contractant 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.
10. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
11. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat contractant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer : Amapola b.v.
Handelend onder de naam : HUMK.nl

Vestigings- & retouradres : Het Tasveld 10
3342 GT Hendrik-Ido-Ambacht
Nederland

E-mailadres : welkom@humk.nl
Telefoonnummer : +31 (0)78 681 8492

Bereikbaarheid : maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur

KvK - nummer : 24302543
Btw - identificatienummer : NL8055.59.826.B.03

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 contractant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de contractant 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 contractant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de contractant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de contractant 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 contractant 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 contractant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de contractant mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de contractant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de contractant 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 contractant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de contractant elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de contractant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de contractant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de contractant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de contractant met klachten terecht kan;
 - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de contractant van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d) de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud en voor zover van toepassing de kosten van aflevering. De wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f) indien de contractant een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten

1. Bij de aankoop van producten heeft de contractant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen gedurende 14 kalenderdagen te ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de contractant. De ondernemer mag de contractant vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. Tijdens deze termijn zal de contractant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. De contractant 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.
4. De contractant 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.
5. Let op: Indien het bestelde product of producten gepersonaliseerd, op maat gemaakt of hygiënisch van aard zijn kunnen deze niet worden geretourneerd. Dit wordt specifiek bij de betreffende producten vermeld.
6. Als de bestelling niet goed is uitgevoerd, vernemen wij dat graag via onze klantenservice.
7. 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.
8. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de contractant 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 contractant het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De contractant is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De contractant is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door contractant en kosten daarvan

1. Als de contractant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de contractant 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 contractant heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De contractant zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de contractant.
5. De contractant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de contractant deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de contractant de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de contractant herroept, na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de contractant de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De contractant draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, indien:
 - a) de ondernemer de contractant de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b) de contractant niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De contractant draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a) hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b) hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c) de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de contractant te bevestigen.
9. Als de contractant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

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

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

- a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de contractant; en
 - b) de contractant heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
3. Overeenkomsten met betrekking tot vrijtijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
 4. Volgens specificaties van de contractant vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de contractant, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
 5. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
 6. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
 7. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
 8. 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;
 9. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
 10. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
 11. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de contractant; en
 - b) de contractant heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 – Eigendoms- en auteursrechten

1. De contractant dient alle intellectuele en industriële eigendomsrechten die rusten op de door ondernemer geleverde zaken geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.
2. De ondernemer garandeert niet dat de aan de contractant geleverde zaken geen inbreuk maken op enig intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht van derden en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in geval van enige aanspraak van derden gebaseerd op de stelling dat met een door de ondernemer geleverde zaak inbreuk wordt gemaakt op enig recht van een derde.
3. Alle door ondernemer eventueel verstrekte stukken, zoals ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, teksten, audio opnames, (elektronische) bestanden, andere materialen en andere producten, zijn uitsluitend bestemd om door de contractant te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van ondernemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
4. Ondernemer behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
5. Alles op de website is eigendom van ondernemer en mag niet worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden, zonder schriftelijke toestemming van ondernemer.

Artikel 12 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b) de contractant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Als er extra kosten van toepassing zijn voor de verpakking, verzending of andere diensten, dan zullen deze apart gefactureerd worden. De ondernemer zal de contractant voor de definitieve bestelling op de hoogte brengen van dergelijke kosten.

Artikel 13 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de contractant op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de contractant bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 14 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de contractant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. In het geval dat de ondernemer een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de contractant hiervan uiterlijk een maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De contractant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de contractant bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. De ondernemer is niet aansprakelijk te stellen voor drukfouten op haar producten, welke al dan niet juist of foutief zijn ingegeven door de contractant. Ditzelfde geldt voor alle door de contractant opgegeven adres- en aflevergegevens en overige gegevens.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de contractant 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 contractant de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan contractanten mag de contractant in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de contractant geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De contractant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de contractant 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 contractant 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 contractant afwijken van genoemde bedragen en percentages.
5. Indien de ondernemer in geval van wanbetaling door de contractant tot (buiten)gerechtelijke maatregelen overgaat, komen de kosten daarvan voor rekening van de contractant.
6. In samenwerking met Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Zweden, wordt de mogelijkheid van achteraf betalen aangeboden. Meer informatie hierover is terug te vinden in de [gebruikersvoorwaarden van Klarna](#). Algemene informatie over Klarna vindt u [hier](#). De persoonsgegevens van de contractant worden door Klarna in overeenstemming met de geldende wet bescherming persoonsgegevens en zoals beschreven in Klarna's privacy statement verwerkt.

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 contractant 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 contractant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Stichting Webshop Keurmerk (<https://www.keurmerk.info/nl/consumenten/klacht/>). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.
5. Webshop Keurmerk zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd of de webshop door Webshop Keurmerk is geschorst of geroyeerd.
6. Een geschil wordt door Webshop Keurmerk slechts in behandeling genomen, indien de contractant zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
7. Uiterlijk twaalf maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij Webshop Keurmerk aanhangig te worden gemaakt.

8. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>)

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 18 - Verantwoordelijkheid van de contractant

1. De contractant komt overeen om geen racistische, seksuele, discriminerende of anderszids in strijd met de wet en/of goede zeden zijnde teksten de op de producten te laten verwerken. Voor ondernemer is het niet mogelijk om de producten te controleren op naleving van deze bepaling.
2. De contractant is verantwoordelijk om de gegevens die hij aan ondernemer doorgeeft grondig te controleren op juistheid en compleetheid. Op ondernemer rust geen enkele verantwoordelijkheid om deze gegevens te controleren op juistheid of compleetheid.
3. De contractant zal ondernemer vrijwaren van alle kosten en schade die voortvloeien uit het feit dat de contractant in strijd met artikel 18.1 en 18.2 handelt.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

Artikel 20 - Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

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

Adres Stichting Webshop Keurmerk: Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping