

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

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:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

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

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: home24 SE
Handelend onder de naam/namen: home24 SE
Vestigingsadres: Greifswalder Straße 212-213

Telefoonnummer: +4930609880063
Bereikbaarheid: Van maandag t/m vrijdag vanaf 09.00 uur tot 18.00 uur
E-mailadres: klantenservice@home24.nl
KvK-nummer: 55326528
Btw-nummer: NL823546640B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

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

Artikel 4 - Het aanbod

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

Artikel 5 - De overeenkomst

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

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

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

- b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

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

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

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

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 30 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

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

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

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de

terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

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

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

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

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze

verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

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

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

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

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

Artikel 17 - Geschillen

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

9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org 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 prevaleren.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

- a. Aan: [naam ondernemer]
[geografisch adres ondernemer]
[faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]
[e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]
- b. 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*
- c. Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- d. [Naam consumenten(en)]
- e. [Adres consument(en)]
- f. [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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

Aanvullende algemene Voorwaarden (AV) voor bestellingen op www.home24.nl

Op de volgende pagina's vindt u de algemene voorwaarden ("AV") voor uw registratie en bestellingen in de online winkel van home24 SE, Berlijn (hierna ook "home24" genoemd), onder het internetdomein www.home24.nl (hierna: "home24.nl").

In het bijzonder voor de online verkoop zijn aanwijzingen over de overeenkomst en de daarbij geldende voorwaarden wettelijk verplicht. Deze hebben wij met inbegrip van de verzendvoorwaarden hieronder voor u samengesteld. Wanneer in de productdetails niets anders wordt aangegeven, zijn de artikelen van home24 bestemd voor privégebruik. Wanneer u vragen heeft over het aanschaffen van onze artikelen voor zakelijk gebruik, beantwoordt onze klantenservice graag al uw vragen.

1. Geldigheidsgebied, termijn

- 1.1. De zakelijke afwikkeling en de levering volgt volgens deze AV met aanvullend de Thuiswinkel AV die gelden voor alle gesloten overeenkomsten die aan het aanbod van [home24.nl](http://www.home24.nl) ten grondslag liggen. De AV gelden niet voor de koop van producten die door home24 gedistribueerd worden op andere online handelsplaatsen.
- 1.2. Indien in deze AV sprake is van "consumenten", zijn dit natuurlijke personen, wier bestelling niet voor bedrijfsdoeleinden of zelfstandige of freelance activiteiten bedoeld is. "Ondernemers" zijn daarentegen natuurlijke of rechtspersonen of rechtsbevoegde personenvennootschappen die voor bedrijfsdoeleinden of zelfstandige of freelance doeleinden bestellen. "Klanten" in deze AV zijn zowel consumenten als ondernemers.
- 1.3. Indien als termijn een aantal werkdagen worden aangegeven, worden daaronder alle dagen van de week met uitzondering van zaterdag, zondag en wettelijke feestdagen verstaan.

2. Registratie op www.home24.nl

- 2.1. Bij een bestelling van producten en/of bij het aanmaken van een klantenaccount op [home24.nl](http://www.home24.nl) wordt u gevraagd zich te registreren en daarbij uw persoonlijke gegevens in te voeren.
- 2.2. Bij de voor de registratie vereiste invoer van uw persoonlijke gegevens bent u ervoor verantwoordelijk dat deze waarheidsgetrouw en volledig ingevoerd zijn. U bent verplicht om de persoonlijke toegangsgegevens vertrouwelijk te behandelen en niet voor een onbevoegde derde toegankelijk te maken. De bevestiging van de registratie volgt onmiddellijk nadat deze verzonden wordt.
- 2.3. U bent voor inhouden (berichten) die u in hiervoor toegankelijke sectoren plaatst zelf verantwoordelijk. Deze mogen geen inbreuk maken op rechten van derden. U kunt geen aanspraak maken op de opslag of publicatie van uw geplaatste inhouden, zoals bijvoorbeeld productbeoordelingen.
- 2.4. U dient zich te onthouden van iedere vorm van verstoring of misbruik van de website [home24.nl](http://www.home24.nl) voor eigen gewin. Tevens is het niet toegestaan gebruik te maken van (openlijk) toegankelijke data, anders dan het daarvoor oorspronkelijk beoogde doel. Wettelijk te bewijzen manipulaties met het doel onrechtmatige betalingen of ander profijt ten nadele van home24 of andere betrokkenen te verkrijgen, kunnen naast juridische consequenties met name ook tot verlies van de toegang tot [home24.nl](http://www.home24.nl) leiden. Klanten zijn bevoegd het op dat moment beschikbare online aanbod te gebruiken. De inhouden dienen uitsluitend voor eigen private, niet-commerciële doeleinden gebruikt te worden.
- 2.5. Iedere klant is slechts gerechtigd één klantenaccount tegelijk te voeren. Wij behouden ons het recht voor meervoudige aanmeldingen te verwijderen en de klanten die de onder artikel 2.1 t/m 2.4

genoemde bepalingen overtreden te waarschuwen of hun inhouden te wissen of te veranderen (virtueel huisrecht).

- 2.6. U kunt geen aanspraak maken op een permanente beschikbaarheid van de website of de toegang tot de gegevens of overige aangeboden diensten. home24 garandeert niet dat het platform of alle onderdelen van de diensten voortdurend beschikbaar zijn.

3. Bestelproces; corrigeermogelijkheden; opslagmogelijkheid en inzage in de tekst van de overeenkomst

- 3.1. Het bestelproces hebben wij technisch gebruiksvriendelijk voor u ontworpen. Kies tussen de aanbiedingen van home24.nl een product uit en bepaal het gewenste aantal van het te bestellen product. Om het product te bestellen klikt u op de knop "In de winkelwagen". Uw uitgekozen artikel wordt dan in de winkelwagen opgeslagen. U kunt nu door te klikken op de "Verder winkelen" nog andere producten in de online catalogus bekijken en uitkiezen en zoals beschreven eveneens aan de winkelwagen toevoegen. Om de bestelling van de uitgekozen producten voort te zetten, klikt u op de knop "Naar winkelwagen".
- 3.2. In de winkelwagen kunt u het aantal producten nogmaals controleren en corrigeren of individuele producten uit de winkelwagen verwijderen ofwel door op de knop "Verder winkelen" te klikken nog meer producten uitkiezen. Als u op de knop "Naar de kassa gaan" klikt, wordt u in een volgende stap gevraagd u aan te melden met uw bestaande registratiegegevens of om uw gegevens in te voeren. U (I) heeft dan de mogelijkheid een ander afleveradres aan te geven, (II) wordt verzocht deze AV en het geldende privacy statement te accepteren, (III) kunt één van de aangeboden betalingsmogelijkheden kiezen en (IV) kunt voorafgaand aan het verzenden van de bestelling uw gegevens controleren en eventueel corrigeren. Deze bijna voltooide bestelling kunt u met behulp van uw browser al opslaan of afdrukken. De bestelling is pas volledig voltooid en bindend na bevestiging door op de knop "Bestelling & betaling bevestigen" te klikken.
- 3.3. U kunt deze AV altijd op de website www.home24.nl onder "Algemene voorwaarden" nalezen. U kunt dit document ook afdrukken of opslaan door de gebruikelijke functie van uw browser hiervoor te gebruiken (meestal "Bestand" + "Opslaan als") en het bestand in PDF-formaat te downloaden en te archiveren.
- 3.4. De tekst van de overeenkomst wordt opgeslagen maar kan later niet afzonderlijk opgeroepen worden. De tekst kan wel voor het verzenden door u opgeslagen of afgedrukt worden. U kunt bovendien de gegevens van uw bestelling eenvoudig archiveren, door ofwel (I) de AV te downloaden en de op de laatste pagina van het bestelproces in de online winkel samengevatte gegevens met behulp van browserfuncties op te slaan of (II) de automatische bevestiging van de bestelling evenals de automatische bevestiging van de overeenkomst af te wachten die wij u bijkomend per e-mail na de voltooiing van uw bestelling naar het door u opgegeven e-mailadres sturen. Deze e-mails bevatten nogmaals de gegevens van uw bestelling en kunnen gemakkelijk worden afgedrukt of opgeslagen in uw e-mailprogramma.
- 3.5. Uw bestelgegevens worden door ons opgeslagen, maar zijn om veiligheidsredenen niet direct voor u toegankelijk. Wij bieden elke klant echter een met een wachtwoord beveiligde toegang tot zijn/haar bestelgegevens ("Account"). Die bereikt u via de knop "Aanmelden". Hier kunt u de gegevens over uw eerdere bestellingen bekijken en beheren en uw adres, eventuele andere gegevens en uw eventuele abonnement op de nieuwsbrief aanpassen en opslaan.

4. Betalingen, betaaltermijnen

- 4.1. In principe kunt u gebruik maken van de betaalmogelijkheden iDEAL, creditcard en PayPal. home24 behoudt zich echter het recht voor om bepaalde betaalmethoden niet aan te bieden en te verwijzen naar andere soorten betaalmethoden. U kunt geen aanspraak op een bepaalde betaalmethode maken.
- 4.2. In het geval van een aankoop per creditcard volgt eerst een (pre-geautoriseerde) reservering van het bedrag bij voltooiing van de bestelling. De belasting van uw creditcardrekening wordt direct na voltooiing van de opdracht uitgevoerd.
- 4.3. Indien u ervoor kiest om te betalen met PayPal, betaalt u het bedrag via de online aanbieder PayPal (Europe) S.à.r.l. & Cie, S.C.A., 5e verdieping, 22-24 Boulevard Royal, 2449 Luxemburg (hierna "PayPal" genoemd). U moet geregistreerd zijn bij PayPal of u eerst registreren. U wordt in het bestelproces naar de website van PayPal doorverwezen en daar kunt u zich met uw toegangsgegevens legitimeren en de betalingsopdracht aan ons bevestigen. De koopprijs wordt onmiddellijk van uw rekening geboekt.
- 4.4. iDeal is een betaalmethode waarmee u direct en veilig via internet kunt betalen. U rekt af via het internetbankieren van uw eigen bank. U kunt van iDeal gebruik maken als u een bankrekening hebt bij ABN AMRO, ASN Bank, Friesland Bank, ING, Knab, Rabobank, RegioBank, SNS Bank, Triodos Bank of Van Lanschot Bankiers. De betalingen via iDeal worden direct verwerkt in het rekeningoverzicht van uw bank. Na de betaling krijgt u een bevestiging van uw bank en wordt u teruggestuurd naar de pagina van home24.
- 4.5. Houd er alstublieft rekening mee dat wij alleen betalingen van rekeningen de Europese Unie (EU) accepteren. In geen enkel geval dragen wij de kosten van een geldtransactie.
- 4.6. home24 behoudt zich het recht voor om facturen aan klanten uitsluitend in elektronische vorm aan (momenteel via e-mail) te sturen.

5. Taal; sluiten van overeenkomst

- 5.1. Overeenkomsten betreffende producten die op home24.nl aangeboden worden, kunnen uitsluitend in het Nederlands gesloten worden.
- 5.2. Na het proces van bestellen doorlopen te hebben, wordt het aanbod wat home24 op de website laat zien aanvaard door de klant en komt de overeenkomst tot stand door op de knop "Bestelling & betaling bevestigen" te klikken.
- 5.3. home24 bevestigt direct na de bestelling via 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.
- 5.4. home24.nl treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. home24.nl neemt passende veiligheidsmaatregelen in acht voor de elektronische betaling.
- 5.5. home24.nl 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 home24.nl 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.

- 5.6. home24.nl zal bij het product 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 in artikel 4 lid 3 van algemene voorwaarden Thuiswinkel opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - 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) In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering

6. Prijzen; verzendkosten; extra diensten

- 6.1. De op het tijdstip van de bestelling in het aanbod aangegeven prijzen gelden. De aangegeven prijzen zijn eindprijzen, dat wil zeggen dat ze de op dat moment geldende wettelijke BTW en andere prijsbestanddelen omvatten.
- 6.2. De verzendkosten nemen wij voor alle leveringen binnen Nederland op ons. Onze leveringen gebeuren in principe op werkdagen tussen 7 en 18 uur.
- 6.3. Specifieke bijkomende diensten (zoals bijvoorbeeld levering op zaterdag, late levering tussen 18 en 20 uur en levering op een gewenst tijdstip: voormiddag / namiddag) zijn bij sommige producten (alleen in geval van leveringen door meubelexpediteur) mogelijk en kunnen optioneel tegen betaling geboekt worden door een telefonische aanvraag.

7. Beschikbaarheid; leveringsrisico; vervallen van de leveringsplicht; verlenging van levertijden; risico's; achterstallige betalingen; leveringsgebied

- 7.1. Veel van de op home24.nl aangeboden producten hebben wij op voorraad. De voorraad is door de grote verscheidenheid van de producten beperkt tot normale huishoudelijke hoeveelheden voor consumenten. Als u als bedrijf grotere bestellingen zou willen plaatsen, controleer dan alstublieft op voorhand de beschikbaarheid.
- 7.2. Consumenten dragen het risico van de toevallige teloorgang en de toevallige verslechtering van het verkochte product vanaf de aflevering van het product aan de consument of een door hem bepaalde ontvanger. Dit geldt onafhankelijk daarvan of de verzending verzekerd is of niet. In andere gevallen draagt de koper het risico van de toevallige teloorgang en de toevallige verslechtering van het product vanaf de aflevering, bij verzendingskoop vanaf de aflevering van het product aan de expediteur of de anders voor de uitvoering van de verzending verantwoordelijke persoon of orgaan.
- 7.3. Indien is overeengekomen dat de klant zijn bestelling bij home24 bijvoorbeeld met betrekking tot afmetingen, design of model nog nader zal specificeren en de klant de voor de specificatie overeengekomen periode overschreden heeft, dan valt een daardoor vertraagde levering niet ten laste van home24. Wij behouden ons het recht voor om de niet tijdig gespecificeerde bestelling geheel of gedeeltelijk te annuleren.

- 7.4. Indien de klant de betalingsverplichting niet tijdig nakomt, worden alle bestaande aanspraken van home24 tegen deze klant direct opeisbaar.
- 7.5. De levering van home24 producten is in principe gratis. Wanneer er in de verzendinformatie ‘Levering, voldoende plaats’ staat, worden home24 producten door de leverancier op de door u gewenste plek in de woning neergezet. De voorwaarden voor een dergelijke levering zijn echter, dat de woning met een vrachtwagen bereikbaar moet zijn en dat – bij ‘levering, voldoende plaats’ – het product tot in de woning (bijv. via ingangen en trappenhuizen) geleverd moet kunnen worden. Controleer hiervoor a.u.b. goed de afmetingen van het product en of uw toegangen ruim genoeg zijn. Wanneer u twijfelt of u kunt voldoen aan deze voorwaarden, neem dan voor het plaatsen van de bestelling - en op het laatst voor de levering - contact op met onze klantenservice. In dat geval zal home24 het artikel op de dichtstbijzijnde toegankelijke plek leveren. Gemonteerde artikelen kunnen bij een levering niet uit elkaar gehaald worden.
- 7.6. De levering vindt enkel plaats binnen het Koninkrijk der Nederlanden, uitgezonderd op de tot het koninkrijk behorende Caribische eilanden.

8. Wettelijk herroepingsrecht voor de consument

8.1 Herroepingsrecht

Consumenten hebben in principe recht op herroeping. Meer details over het herroepingsrecht vindt u in onze instructies voor herroeping.

Consumenten hebben het volgende herroepingsrecht:

Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn is veertien dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (home24 SE - Kundenservice - Greifswalder Straße 212-213, 10405 Berlin; Fax 0049 (0) 30- 60 98 80 06 3 Tel.: (0031) 20-8081010, E-Mail: klantenservice@home24.nl) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. Het modelformulier voor herroeping vindt ze [hier](#).

Hierbij wens(en) ik/wij () de aankoop van de volgende goederen ongedaan te maken (*):*

- Besteld op (*) / Ontvangen op (*) _____

- Naam van de klant(en) _____

- Adres van de klant(en) _____

- Datum _____

(*)

Doorhalen wat niet van toepassing is

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

U dient de goederen onmiddellijk en in ieder geval ten laatste binnen veertien dagen vanaf de dag waarop u ons in kennis hebt gesteld van de herroeping van deze overeenkomst, aan ons (home24 SE, - Retourenlager -, Alfred-Kühne Straße 1, 14974 Ludwigsfelde) terug te sturen of te overhandigen. De termijn wordt in acht genomen, indien u de goederen vóór afloop van de termijn van veertien dagen verstuurt.

Wij dragen de kosten van retourzending.

U hoeft alleen te betalen voor de waardevermindering van de goederen, indien deze waardevermindering is te herleiden op een ter controle van de aard, de eigenschappen en de werking van de goederen niet noodzakelijk hanteren ervan.

Uitsluiting of voortijdige beëindiging van het herroepingsrecht:

Het herroepingsrecht bestaat niet bij overeenkomsten voor levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

8.2 De terugbetaling vindt, indien u ons geen andere bankrekening meedeelt, steeds op de door u voor de betaling gebruikte rekening plaats.

9. Aanvullend vrijwillig teruggaverecht tot 30 dagen na ontvangst van de producten

9.1 Voor alle inkopen bij home24.nl garanderen wij u naast het wettelijke herroepingsrecht een aanvullend vrijwillig teruggaverecht van in totaal 30 dagen na ontvangst van de goederen. Met dit teruggaverecht kunt u ook na afloop van de 14-daagse herroepingstermijn (zie instructies voor herroeping onder cijfer 8.1) van het contract afzien door ons uw herroepingsverzoek schriftelijk (bijv. brief, fax, e-mail) binnen 30 dagen na ontvangst van de goederen (termijn begint na ontvangst van de goederen) aan de op het einde van dit cijfer 9.1 genoemd adres mee te delen. Voorwaarde voor de uitoefening van het vrijwillige teruggaverecht is echter dat u de goederen slechts op zicht heeft gehad en dat u de goederen volledig, in hun oorspronkelijke toestand, intact en onbeschadigd in de originele verpakking terugzendt. Het vrijwillige teruggaverecht bestaat niet voor de aankoop van cadeaubonnen.

Richt uw teruggaveverzoek aan:

home24 SE

- Kundenservice –
Greifswalder Straße 212-213
10405 Berlijn
Fax: +49 30 - 60 98 80 06 3
E-mail: klantenservice@home24.nl

9.2 De terugbetaling vindt, indien u ons geen andere bankrekening meedeelt, steeds op de door u voor de betaling gebruikte rekening plaats.

9.3 Het wettelijke herroepingsrecht (cf. cijfer 8.1) wordt niet aangetast door het naleven van onze regels voor het aanvullende contractueel ingeruimde (vrijwillige) teruggaverecht en blijft onafhankelijk hiervan bestaan. Tot het verlopen van de termijn van het wettelijke herroepingsrecht gelden uitsluitend de aldaar vermelde wettelijke bepalingen. Het contractueel ingeruimde vrijwillige aanvullende teruggaverecht beperkt bovendien uw wettelijke rechten op garantie, die onbeperkt behouden blijven, niet.

10. Eigendomsvoorbehoud; overdracht

10.1. De geleverde producten blijven tot de volledige betaling van de aankoopprijs het eigendom van home24.

10.2. In het handelsverkeer is bovendien het volgende van toepassing: het product mag door de koper enkel bij een rechtsgeldige overgang overgedragen worden. Wij behouden ons het recht voor om bovenstaande toestemming tot overdracht van de onder het eigendomsvoorbehoud geleverde producten te herroepen alsook in het geval van een vertraging van uw betaling van de overeenkomst af te zien en de teruggave van het product te eisen. Vorderingen uit de overdracht van producten onder eigendomsvoorbehoud zijn ten gunste van home24 af te staan als zekerheid van onze aanspraken op betaling. In het geval van beslaglegging op het bij ueigendomsvoorbehouden product moet u ons onmiddellijk op de hoogte brengen. Wij zijn verplicht om op uw verzoek af te zien van de ons toekomende zekerheden voor zover als de waarde van onze zekerheden de te dekken vorderingen met meer dan 10% overschrijdt.

11. Vouchers

11.1. home24 biedt vouchers- of kortingsbonnen aan. Dat zijn waardebonnen die u niet kunt kopen maar in het kader van reclamecampagnes met een bepaalde geldigheidsduur verdeeld worden.

11.2. Vouchers zijn enkel in de aangegeven periode geldig en slechts één keer bij een bestelling bij home24 in te wisselen. Bepaalde merken of producten kunnen van de actie uitgesloten zijn.

11.3. De waarde van de producten moet minstens met het bedrag van de voucher overeenkomen. Om administratieve redenen is het niet mogelijk een eventueel resttegoed uit te keren.

11.4. Via een knop kunt u de voucher door invoer van de code in de winkelwagen inwisselen, maar enkel voor de voltooiing van de bestelling. Een verrekening daarna is niet mogelijk. Het tegoed van de waardebon wordt noch contant uitbetaald noch op rente gezet.

11.5. De voucher is niet overdraagbaar aan derden. Meerdere vouchers kunnen niet met elkaar gecombineerd worden.

- 11.6. Indien het tegoed van de voucher voor de bestelling niet voldoende is, kan het verschil met de aangeboden betalingsmogelijkheden vereffend worden.
- 11.7. De voucher wordt niet vergoed wanneer producten geheel of deels geretourneerd worden, indien deze voucher verkregen is via een promotionele actie en niet door uzelf is aangeschaft.
- 11.8. Andere aanwijzingen en informatie over de geldende voorwaarden en de inwisselbaarheid van de vouchers vindt u bij de vouchers zelf.

12. Toepasselijk recht

- 12.1. Het VN-verdrag (CISG) evenals eventuele andere internationale overeenkomsten, ook na hun overname in het Nederlandse recht, gelden niet. Dat betekent ook dat de klant die in één van de EU-landen of in Zwitserland verblijft de verleende bescherming die voortgaat uit dwingende voorschriften van het recht van dat land niet ontnomen wordt.
- 12.2. In het handelsverkeer met kooplieden en met juridische personen van het openbare recht is als bevoegde rechtbank voor alle rechtsgeschillen met home24 over deze algemene voorwaarden en onder hun geldigheid gesloten overeenkomsten met inbegrip van aanklachten betreffende wissels en cheques de zetel van home24 (momenteel: Berlijn, Duitsland) afgesproken. Wij zijn in dit geval ook gerechtigd aan de zetel van de klant een aanklacht in te dienen.

home24 SE

Greifswalder Str. 212-213

10405 Berlijn

Duitsland

Wettelijk vertegenwoordigers: Dr. Philipp Kreibohm, Marc Appelhoff, Christoph Cordes, Johannes Schaback

Voorzitter van de Raad van Bestuur: Lothar Lanz

Ingeschreven in handelsregister KvK te Den Haag onder nummer 55326528

BTW-nummer: NL823546640B01

Per: Mai 2018