

Het Webshop Keurmerk reglement.

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 stap instructies over de betreffende betalingsmethoden.

De bestelaanvraagprocedure

- De aanbieder geeft duidelijk aan langs welke stappen de overeenkomst tot stand komt.
- 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 7 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 na de ontvangstdatum van de retourzending de betaalde bedragen terugbetalen.
- Ontbinding van een dienst kan binnen 7 dagen na de eerste dienstverlening. In geval van ontbinding van een dienst binnen 7 dagen dient de consument 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.
- In geval van verkoop van financiële diensten geldt een afkoelingsperiode 14 dagen. Bij de verkoop van hypothecair krediet, levensverzekeringen en individuele pensioenverzekeringen geldt een afkoelingsperiode van 30 dagen.
- 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 14 dagen na de kennisgeving aan de consument 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.
- 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, 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 dit reglement. 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 Keurmerkreglement 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 binnen 30 dagen na levering blijkt dat de producten of diensten niet goed zijn of anders zijn dan de bestelde producten of diensten. De consument kan de aanbieder ook verzoeken om herstel, vervanging of levering van het gebrek of het ontbrekende.
- Alle retourbetalingen 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 na constatering van het gebrek, maar uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de goederen, 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 e-mail kenbaar maken aan het Webshop Keurmerk. Klachten worden direct in behandeling genomen.
- De aanbieder zal aan het Webshop Keurmerk medewerking verlenen bij het oplossen van het geschil.

Klachten- en geschillenprocedure

- De aanbieder heeft een eenvoudige interne klachtenprocedure.
- 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 mogelijkheid van bemiddeling door

het Webshop Keurmerk.

- De aanbieder moet details van een geschillencommissie of ombudsman waarbij de aanbieder aangesloten is, op zijn website vermelden.
- Indien de aanbieder is aangesloten bij een brancheorganisatie die deelneemt in een geschillencommissie, verplicht de aanbieder zich om mee te werken aan de beslechting van geschillen door deze geschillencommissie en nakoming van het daaruit voortvloeiend bindend advies.
- 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.

Webshop Keurmerk

- Alle consumenten kunnen ervaringen met transacties bij een Webshop Keurmerkaanbieder langs elektronische weg melden bij het Webshop Keurmerk. De aanbieder wordt uitgenodigd om te reageren op de ervaringen van de consument.
- Het Webshop Keurmerk publiceert op zijn website een overzicht van de aanbieders die toestemming van het 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.
- Het Webshop Keurmerk kan de aanbieder het gebruiksrecht van het Keurmerklogo ontnemen.
- Het Webshop Keurmerk behoudt zich het recht voor op zijn website (en in andere publicaties) te vermelden dat de overeenkomst met de aanbieder is beëindigd.
- Het Webshop Keurmerk kan een aanvraag voor een Keurmerklogo weigeren, wanneer het Webshop Keurmerk van mening is dat acceptatie van de aanbieder in strijd is met de wet en/of deze code.

De aanbieder

- De aanbieder mag op geen enkele wijze de indruk wekken dat het gebruik van het Webshop Keurmerklogo 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 het Webshop Keurmerk toestemming heeft voor het gebruik van het Keurmerklogo 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.
- Het Keurmerklogo is altijd voorzien van een link naar een door het Webshop Keurmerk aangewezen webadres van de website van het Webshop Keurmerk. De consument kan op die wijze controleren of de aanbieder het Keurmerklogo terecht op zijn site heeft geplaatst.