

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 - Kosten in geval van herroeping
Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
Artikel 9 - De prijs
Artikel 10 - Conformiteit en garantie
Artikel 11 - Levering en uitvoering
Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
Artikel 13 - Betaling
Artikel 14 - Klachtenregeling
Artikel 15 - Geschillen
Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht; Lees [alles over bedenktijd](#)
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. **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 zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

dehoutdraaierij.nl

Wardsestraat, 15

7031 HD Nieuw Wehl

Nederland

T (065) 317-3580

E info@dehoutdraaierij.nl

KVK 57347948

BTW nummer NL001659694B51

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 en bestellingen 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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer in te zien en 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 algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

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 is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten 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 en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. 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. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;

- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en

- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

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 overeenkomst 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, evenals 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 bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - 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.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate 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. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via de zelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - die door de ondernemer tot stand zijn aangebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- voor losse kranten en tijdschriften;
- voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verboeren;
- voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

- waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
- betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 - 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:

- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en 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, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
 - de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 11 - 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 het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. 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 12 - 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:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

1. 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.
2. 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.
3. 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 en een

opzegtermijn van 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.

4. 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

1. 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 een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 13 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 - 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 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
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. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft

via <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 15 - 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 16 - 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.

General Terms and Conditions

English translation of the Dutch original

Contents

- Article 1 - Definitions
- Article 2 - Identity of the trader
- Article 3 - Applicability
- Article 4 - The offer
- Article 5 - The agreement
- Article 6 - Right of withdrawal
- Article 7 - Costs in the event of withdrawal
- Article 8 - Exclusion of the right of withdrawal
- Article 9 - The price
- Article 10 - Conformity and warranty
- Article 11 - Delivery and performance
- Article 12 - Continuing performance agreements: term, termination and renewal
- Article 13 - Payment
- Article 14 - Complaints procedure
- Article 15 - Disputes
- Article 16 - Additional or deviating provisions

Article 1 - Definitions

In these terms and conditions, the following definitions apply:

1. Cooling-off period: the period during which the consumer may exercise the right of withdrawal.
2. Consumer: the natural person who is not acting in the course of a profession or business and who enters into a distance agreement with the trader.
3. Day: calendar day.
4. Continuing performance agreement: a distance agreement concerning a series of products and/or services for which the obligation to supply and/or purchase is spread over a period of time.
5. Durable medium: any means that enables the consumer or the trader to store information addressed personally to them in a manner that allows future consultation and unchanged reproduction of the stored information.
6. Right of withdrawal: the consumer's option to withdraw from the distance agreement within the cooling-off period.
7. Model form: the model withdrawal form made available by the trader, which the consumer may complete when exercising the right of withdrawal.
8. Trader: the natural or legal person who offers products and/or services to consumers at a distance.
9. Distance agreement: an agreement concluded as part of a system organised by the trader for the distance sale of products and/or services, whereby one or more means of distance communication are used exclusively up to and including the conclusion of the agreement.
10. Means of distance communication: a means that can be used to conclude an agreement without the consumer and the trader being present in the same place at the same time.
11. General Terms and Conditions: these General Terms and Conditions of the trader.

Article 2 - Identity of the trader

dehoutdraaij.nl

Wardsestraat 15

7031 HD Nieuw Wehl

The Netherlands

T: (065) 317-3580

E: info@dehoutdraaij.nl

Chamber of Commerce number: 57347948

VAT number: NL001659694B51

Article 3 - Applicability

1. These General Terms and Conditions apply to every offer made by the trader and to every distance agreement and order concluded between the trader and the consumer.
2. Before the distance agreement is concluded, the text of these General Terms and Conditions will be made available to the consumer. If this is not reasonably possible, the trader will indicate, before the distance agreement is concluded, that the General Terms and Conditions are available

for inspection at the trader's premises and will be sent to the consumer free of charge as soon as possible upon request.

3. If the distance agreement is concluded electronically, notwithstanding the preceding paragraph and before the distance agreement is concluded, the text of these General Terms and Conditions may be made available to the consumer electronically in such a way that the consumer can easily store it on a durable medium. If this is not reasonably possible, the trader will indicate, before the distance agreement is concluded, where the General Terms and Conditions can be consulted electronically and that they will be sent free of charge, electronically or otherwise, at the consumer's request.
4. If specific product or service conditions apply in addition to these General Terms and Conditions, paragraphs 2 and 3 apply accordingly. In the event of conflicting terms and conditions, the consumer may always rely on the applicable provision that is most favourable to them.
5. If one or more provisions of these General Terms and Conditions are at any time wholly or partly void or annulled, the remainder of the agreement and these terms and conditions will remain in force. The provision concerned will immediately be replaced by mutual agreement with a provision that approximates the purpose of the original provision as closely as possible.
6. Situations not covered by these General Terms and Conditions must be assessed in accordance with the spirit of these General Terms and Conditions.
7. Any ambiguity regarding the interpretation or content of one or more provisions of these terms and conditions must be interpreted in accordance with the spirit of these General Terms and Conditions.

Article 4 - The offer

1. If an offer is valid for a limited period or is subject to conditions, this will be expressly stated in the offer.
2. The offer is without obligation. The trader is entitled to change and amend the offer.
3. The offer contains a complete and accurate description of the products and/or services offered. The description is sufficiently detailed to enable the consumer to make a proper assessment of the offer. If the trader uses images, these will be a faithful representation of the products and/or services offered. Obvious mistakes or errors in the offer do not bind the trader.
4. All images, specifications and information in the offer are indicative and cannot give rise to compensation or termination of the agreement.
5. Product images are a faithful representation of the products offered. The trader cannot guarantee that the colours shown correspond exactly to the actual colours of the products.
6. Every offer contains sufficient information to make clear to the consumer the rights and obligations attached to acceptance of the offer. This concerns in particular:
 - the price including taxes;
 - any delivery costs;
 - the manner in which the agreement will be concluded and the steps required for this purpose;
 - whether or not the right of withdrawal applies;
 - the method of payment, delivery and performance of the agreement;
 - the period for accepting the offer or the period during which the trader guarantees the price;

- the rate charged for distance communication if the costs of using the means of distance communication are calculated on a basis other than the regular basic rate for the means of communication used;
- whether the agreement will be archived after conclusion and, if so, how the consumer may consult it;
- the way in which the consumer can check and, if desired, correct the information provided in connection with the agreement before concluding the agreement;
- any languages other than Dutch in which the agreement may be concluded;
- the codes of conduct to which the trader is subject and the way in which the consumer can consult these codes electronically; and
- the minimum duration of the distance agreement in the case of a continuing performance agreement.

Article 5 - The agreement

1. Subject to paragraph 4, the agreement is concluded when the consumer accepts the offer and fulfils the conditions stipulated therein.
2. If the consumer has accepted the offer electronically, the trader will immediately confirm receipt of that acceptance electronically. Until receipt of the acceptance has been confirmed by the trader, the consumer may terminate the agreement.
3. If the agreement is concluded electronically, the trader will take appropriate technical and organisational measures to secure the electronic transfer of data and will ensure a secure web environment. If the consumer can pay electronically, the trader will observe appropriate security measures.
4. Within the limits of the law, the trader may investigate whether the consumer can meet the payment obligations and may consider all facts and factors relevant to responsibly entering into the distance agreement. If, based on this investigation, the trader has good grounds not to enter into the agreement, the trader is entitled, stating reasons, to refuse an order or request or to attach special conditions to performance.
5. With the product or service, the trader will provide the consumer with the following information in writing or in a form that the consumer can store accessibly on a durable medium:
 - the visiting address of the trader's establishment where the consumer may submit complaints;
 - the conditions under which and the manner in which the consumer may exercise the right of withdrawal, or a clear statement that the right of withdrawal is excluded;
 - information about warranties and after-sales service;
 - the information referred to in Article 4(3), unless the trader already provided this information to the consumer before performance of the agreement; and
 - the requirements for terminating the agreement if its term exceeds one year or is indefinite.
6. In the case of a continuing performance agreement, the preceding paragraph applies only to the first delivery.
7. Every agreement is entered into subject to the condition precedent that sufficient quantities of the products concerned are available.

Article 6 - Right of withdrawal

Upon delivery of products

1. When purchasing products, the consumer may terminate the agreement without giving reasons for a period of 14 days. This cooling-off period begins on the day after the product is received by the consumer or by a representative designated in advance by the consumer and notified to the trader.
2. During the cooling-off period, the consumer will handle the product and packaging with care. The consumer will unpack or use the product only to the extent necessary to determine whether they wish to keep it. If the consumer exercises the right of withdrawal, they will return the product to the trader with all supplied accessories and, where reasonably possible, in its original condition and packaging, in accordance with the reasonable and clear instructions provided by the trader.
3. If the consumer wishes to exercise the right of withdrawal, they must notify the trader within 14 days of receiving the product. Notification must be made using the model form or another means of communication, such as email. After notifying the trader of the intention to exercise the right of withdrawal, the consumer must return the product within 14 days. The consumer must prove that the goods were returned on time, for example by providing proof of shipment.
4. If, after expiry of the periods referred to in paragraphs 2 and 3, the customer has not notified the trader of the intention to exercise the right of withdrawal, or has not returned the product to the trader, the purchase becomes final.

Upon delivery of services

1. When services are supplied, the consumer may terminate the agreement without giving reasons for a period of at least 14 days, commencing on the day the agreement is concluded.
2. To exercise the right of withdrawal, the consumer must follow the reasonable and clear instructions provided by the trader with the offer and/or no later than upon delivery.

Article 7 - Costs in the event of withdrawal

1. If the consumer exercises the right of withdrawal, no more than the cost of returning the goods will be borne by the consumer.
2. If the consumer has paid an amount, the trader will refund this amount as soon as possible and no later than 14 days after withdrawal, provided that the online retailer has received the product back or conclusive proof of complete return has been supplied. The refund will be made using the same payment method used by the consumer, unless the consumer expressly agrees to another payment method.
3. If the product is damaged as a result of careless handling by the consumer, the consumer is liable for any reduction in the value of the product.
4. The consumer cannot be held liable for any reduction in the value of the product if the trader failed to provide all legally required information about the right of withdrawal before the purchase agreement was concluded.

Article 8 - Exclusion of the right of withdrawal

1. The trader may exclude the consumer's right of withdrawal for the products described in paragraphs 2 and 3. The exclusion is valid only if the trader stated it clearly in the offer, or at least in good time before conclusion of the agreement.

2. The right of withdrawal may be excluded only for products:

- produced by the trader in accordance with the consumer's specifications;
- that are clearly personal in nature;
- that, by their nature, cannot be returned;
- that are liable to deteriorate or expire rapidly;
- whose price is subject to fluctuations in the financial market over which the trader has no control;
- consisting of individual newspapers or magazines;
- consisting of audio or video recordings or computer software where the consumer has broken the seal; or
- consisting of hygienic products where the consumer has broken the seal.

3. The right of withdrawal may be excluded only for services:

- relating to accommodation, transport, restaurant services or leisure activities to be performed on a specific date or during a specific period;
- whose performance began with the consumer's express consent before the cooling-off period expired; or
- relating to betting and lotteries.

Article 9 - The price

1. During the validity period stated in the offer, the prices of the products and/or services offered will not be increased, except for price changes resulting from changes in VAT rates.
2. Notwithstanding the preceding paragraph, the trader may offer products or services at variable prices if their prices are linked to fluctuations in the financial market over which the trader has no control. This link to fluctuations and the fact that any prices stated are target prices will be indicated in the offer.
3. Price increases within three months after conclusion of the agreement are permitted only if they result from statutory rules or provisions.
4. Price increases from three months after conclusion of the agreement are permitted only if the trader has stipulated this and:
 - they result from statutory rules or provisions; or
 - the consumer is entitled to terminate the agreement with effect from the day on which the price increase takes effect.
5. The prices stated in the offer for products or services include VAT.
6. All prices are subject to printing and typesetting errors. No liability is accepted for the consequences of such errors. In the event of a printing or typesetting error, the trader is not obliged to supply the product at the incorrect price.

Article 10 - Conformity and warranty

1. The trader warrants that the products and/or services comply with the agreement, the specifications stated in the offer, reasonable requirements of soundness and/or usability, and the statutory provisions and/or government regulations in force on the date the agreement is concluded. If agreed, the trader also warrants that the product is suitable for use other than normal use.
2. A warranty provided by the trader, manufacturer or importer does not affect the statutory rights and claims that the consumer may assert against the trader under the agreement.
3. Any defects or incorrectly supplied products must be reported to the trader in writing within two months after delivery. Products must be returned in their original packaging and in as-new condition.
4. The trader's warranty period corresponds to the manufacturer's warranty period. However, the trader is never responsible for the ultimate suitability of the products for each individual application by the consumer, nor for any advice regarding the use or application of the products.
5. The warranty does not apply if:
 - the consumer has repaired and/or modified the supplied products, or has had them repaired and/or modified by third parties;
 - the supplied products have been exposed to abnormal conditions, have otherwise been handled carelessly, or have been treated contrary to the trader's instructions and/or the instructions on the packaging; or
 - the defect is wholly or partly the result of regulations imposed or to be imposed by the authorities concerning the nature or quality of the materials used.

Article 11 - Delivery and performance

1. The trader will exercise the greatest possible care when accepting and fulfilling product orders and when assessing applications for the provision of services.
2. The place of delivery is the address communicated by the consumer to the company.
3. Subject to paragraph 4, the company will fulfil accepted orders promptly and no later than within 30 days, unless the consumer has agreed to a longer delivery period. If delivery is delayed, or if an order cannot be fulfilled or can be fulfilled only partially, the consumer will be notified no later than 30 days after placing the order. In that case, the consumer is entitled to terminate the agreement without charge. The consumer is not entitled to compensation.
4. All delivery periods are indicative. The consumer cannot derive any rights from any stated periods. Exceeding a period does not entitle the consumer to compensation.
5. In the event of termination in accordance with paragraph 3, the trader will refund the amount paid by the consumer as soon as possible and no later than 14 days after termination.
6. If delivery of an ordered product proves impossible, the trader will make every effort to provide a replacement item. No later than upon delivery, it will be stated clearly and comprehensibly that a replacement item is being supplied. The right of withdrawal cannot be excluded for replacement items. The trader will bear the cost of any return shipment.
7. The risk of damage to and/or loss of products remains with the trader until delivery to the consumer or to a representative designated in advance and notified to the trader, unless expressly agreed otherwise.

Article 12 - Continuing performance agreements: term, termination and renewal

Termination

1. The consumer may terminate at any time an agreement entered into for an indefinite period for the regular supply of products, including electricity, or services, subject to the agreed termination rules and a notice period of no more than one month.
2. The consumer may terminate at any time, with effect from the end of the fixed term, an agreement entered into for a fixed period for the regular supply of products, including electricity, or services, subject to the agreed termination rules and a notice period of no more than one month.
3. The consumer may terminate the agreements referred to in the preceding paragraphs:
 - at any time and may not be restricted to termination at a specific time or during a specific period;
 - at least in the same manner as the agreement was entered into; and
 - always with the same notice period as the trader has stipulated for itself.

Renewal

1. An agreement entered into for a fixed period for the regular supply of products, including electricity, or services may not be tacitly extended or renewed for a fixed period.
2. Notwithstanding the preceding paragraph, an agreement entered into for a fixed period for the regular supply of daily newspapers, news publications, weekly newspapers and magazines may be tacitly renewed for a fixed period of no more than three months if the consumer can terminate the renewed agreement at the end of the renewal period with a notice period of no more than one month.
3. An agreement entered into for a fixed period for the regular supply of products or services may be tacitly extended for an indefinite period only if the consumer may terminate it at any time with a notice period of no more than one month. A notice period of no more than three months may apply if the agreement concerns the regular, but less than monthly, supply of daily newspapers, news publications, weekly newspapers and magazines.
4. A fixed-term agreement for the regular introductory supply of daily newspapers, news publications, weekly newspapers and magazines as a trial or introductory subscription is not tacitly continued and ends automatically after the trial or introductory period.

Duration

1. If an agreement has a duration of more than one year, the consumer may, after one year, terminate it at any time with a notice period of no more than one month, unless reasonableness and fairness preclude termination before the end of the agreed term.

Article 13 - Payment

1. Unless otherwise agreed, the amounts owed by the consumer must be paid within seven working days after the start of the cooling-off period referred to in Article 6(1). In the case of an agreement for the provision of a service, this period begins after the consumer has received confirmation of the agreement.
2. The consumer must immediately report to the trader any inaccuracies in payment details provided or stated.

3. In the event of non-payment by the consumer, the trader is entitled, subject to statutory restrictions, to charge reasonable costs that were communicated to the consumer in advance.

Article 14 - Complaints procedure

1. The trader has a sufficiently publicised complaints procedure and handles complaints in accordance with this procedure.
2. Complaints about performance of the agreement must be submitted to the trader within two months after the consumer has discovered the defects, with a complete and clear description.
3. Complaints submitted to the trader will be answered within 14 days from the date of receipt. If a complaint foreseeably requires a longer processing period, the trader will respond within 14 days with an acknowledgement of receipt and an indication of when the consumer can expect a more detailed answer.
4. If the complaint cannot be resolved by mutual agreement, a dispute arises that is subject to the dispute settlement procedure.
5. Consumers with complaints must first contact the trader. If the online store is affiliated with Stichting WebwinkelKeur and a complaint cannot be resolved by mutual agreement, the consumer must contact Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), which will mediate free of charge. Check whether this online store has a current membership at <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. If this does not produce a solution, the consumer may submit the complaint to the independent disputes committee appointed by Stichting WebwinkelKeur. Its decision is binding, and both the trader and the consumer agree to this binding decision. Submitting a dispute to this committee entails costs, which the consumer must pay to the committee concerned. Complaints may also be submitted via the European ODR platform at <http://ec.europa.eu/odr>.
6. A complaint does not suspend the trader's obligations unless the trader states otherwise in writing.
7. If the trader finds a complaint to be justified, the trader will, at its discretion, replace or repair the supplied products free of charge.

Article 15 - Disputes

1. Agreements between the trader and the consumer to which these General Terms and Conditions relate are governed exclusively by Dutch law, even if the consumer resides abroad.
2. The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods does not apply.

Article 16 - Additional or deviating provisions

Additional provisions or provisions that deviate from these General Terms and Conditions may not be detrimental to the consumer and must be recorded in writing or in such a way that the consumer can store them accessibly on a durable medium.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Deutsche Übersetzung des niederländischen Originals

Inhaltsverzeichnis

- Artikel 1 - Begriffsbestimmungen
- Artikel 2 - Identität des Unternehmers
- Artikel 3 - Geltungsbereich
- Artikel 4 - Das Angebot
- Artikel 5 - Der Vertrag
- Artikel 6 - Widerrufsrecht
- Artikel 7 - Kosten im Falle des Widerrufs
- Artikel 8 - Ausschluss des Widerrufsrechts
- Artikel 9 - Der Preis
- Artikel 10 - Vertragsmäßigkeit und Garantie
- Artikel 11 - Lieferung und Ausführung
- Artikel 12 - Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung
- Artikel 13 - Zahlung
- Artikel 14 - Beschwerdeverfahren
- Artikel 15 - Streitigkeiten
- Artikel 16 - Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

1. Widerrufsfrist: die Frist, innerhalb derer der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann.
2. Verbraucher: die natürliche Person, die nicht in Ausübung einer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit handelt und mit dem Unternehmer einen Fernabsatzvertrag schließt.
3. Tag: Kalendertag.
4. Dauerschuldverhältnis: ein Fernabsatzvertrag über eine Reihe von Produkten und/oder Dienstleistungen, bei dem die Liefer- und/oder Abnahmeverpflichtung über einen bestimmten Zeitraum verteilt ist.
5. Dauerhafter Datenträger: jedes Medium, das dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, persönlich an ihn gerichtete Informationen so zu speichern, dass sie künftig eingesehen und unverändert wiedergegeben werden können.
6. Widerrufsrecht: die Möglichkeit des Verbrauchers, innerhalb der Widerrufsfrist vom Fernabsatzvertrag zurückzutreten.
7. Musterformular: das vom Unternehmer bereitgestellte Muster-Widerrufsformular, das der Verbraucher ausfüllen kann, wenn er von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen möchte.
8. Unternehmer: die natürliche oder juristische Person, die Verbrauchern Produkte und/oder Dienstleistungen im Fernabsatz anbietet.
9. Fernabsatzvertrag: ein Vertrag, der im Rahmen eines vom Unternehmer organisierten Systems für den Fernabsatz von Produkten und/oder Dienstleistungen geschlossen wird und bei dem bis einschließlich zum Vertragsabschluss ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet werden.
10. Fernkommunikationsmittel: ein Mittel, das zum Abschluss eines Vertrags verwendet werden kann, ohne dass Verbraucher und Unternehmer gleichzeitig am selben Ort anwesend sind.
11. Allgemeine Geschäftsbedingungen: die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmers.

Artikel 2 - Identität des Unternehmers

dehoutdraaij.nl

Wardsestraat 15

7031 HD Nieuw Wehl

Niederlande

T: (065) 317-3580

E: info@dehoutdraaij.nl

Handelsregisternummer: 57347948

USt-IdNr.: NL001659694B51

Artikel 3 - Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers sowie für jeden zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher geschlossenen Fernabsatzvertrag und jede Bestellung.
2. Vor Abschluss des Fernabsatzvertrags wird dem Verbraucher der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, wird vor Abschluss des Fernabsatzvertrags darauf hingewiesen, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer eingesehen werden können und dem Verbraucher auf Anfrage so schnell wie möglich kostenlos zugesandt werden.
3. Wird der Fernabsatzvertrag elektronisch geschlossen, kann der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichend vom vorstehenden Absatz und vor Abschluss des Fernabsatzvertrags elektronisch so zur Verfügung gestellt werden, dass der Verbraucher ihn auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, wird vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angegeben, wo die Allgemeinen Geschäftsbedingungen elektronisch eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf Anfrage elektronisch oder auf andere Weise kostenlos zugesandt werden.
4. Gelten neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen besondere Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen, finden die Absätze 2 und 3 entsprechende Anwendung. Bei widersprüchlichen Bedingungen kann sich der Verbraucher stets auf die für ihn günstigste anwendbare Bestimmung berufen.
5. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu irgendeinem Zeitpunkt ganz oder teilweise nichtig sein oder aufgehoben werden, bleiben der Vertrag und die übrigen Bestimmungen in Kraft. Die betreffende Bestimmung wird unverzüglich im gegenseitigen Einvernehmen durch eine Bestimmung ersetzt, die dem Zweck der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahekommt.
6. Sachverhalte, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht geregelt sind, sind nach Sinn und Zweck dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu beurteilen.
7. Unklarheiten hinsichtlich der Auslegung oder des Inhalts einer oder mehrerer Bestimmungen sind nach Sinn und Zweck dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen auszulegen.

Artikel 4 - Das Angebot

1. Hat ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer oder steht es unter Bedingungen, wird dies im Angebot ausdrücklich angegeben.
2. Das Angebot ist freibleibend. Der Unternehmer ist berechtigt, das Angebot zu ändern und anzupassen.
3. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist so ausführlich, dass der Verbraucher das Angebot angemessen beurteilen kann. Verwendet der Unternehmer Abbildungen, stellen diese die angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen wahrheitsgetreu dar. Offensichtliche Irrtümer oder Fehler im Angebot sind für den Unternehmer nicht bindend.
4. Sämtliche Abbildungen, Spezifikationen und Angaben im Angebot dienen als Anhaltspunkt und begründen weder einen Anspruch auf Schadensersatz noch auf Auflösung des Vertrags.
5. Produktabbildungen stellen die angebotenen Produkte wahrheitsgetreu dar. Der Unternehmer kann nicht gewährleisten, dass die dargestellten Farben den tatsächlichen Farben der Produkte genau entsprechen.

6. Jedes Angebot enthält solche Informationen, dass für den Verbraucher deutlich wird, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind. Dies betrifft insbesondere:
- den Preis einschließlich Steuern;
 - etwaige Versandkosten;
 - die Art und Weise des Zustandekommens des Vertrags und die dafür erforderlichen Handlungen;
 - das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts;
 - die Zahlungs-, Liefer- und Ausführungsweise des Vertrags;
 - die Frist für die Annahme des Angebots beziehungsweise die Frist, während der der Unternehmer den Preis garantiert;
 - die Höhe der Kosten für die Fernkommunikation, sofern diese auf einer anderen Grundlage als dem üblichen Basistarif für das verwendete Kommunikationsmittel berechnet werden;
 - ob der Vertrag nach seinem Abschluss archiviert wird und, falls ja, wie der Verbraucher ihn einsehen kann;
 - wie der Verbraucher die von ihm im Zusammenhang mit dem Vertrag angegebenen Daten vor Vertragsabschluss überprüfen und gegebenenfalls berichtigen kann;
 - die gegebenenfalls neben Niederländisch verfügbaren Sprachen, in denen der Vertrag geschlossen werden kann;
 - die Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterworfen hat, und die Möglichkeit, diese elektronisch einzusehen; sowie
 - bei einem Dauerschuldverhältnis die Mindestlaufzeit des Fernabsatzvertrags.

Artikel 5 - Der Vertrag

1. Vorbehaltlich Absatz 4 kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem der Verbraucher das Angebot annimmt und die darin genannten Bedingungen erfüllt.
2. Hat der Verbraucher das Angebot elektronisch angenommen, bestätigt der Unternehmer unverzüglich auf elektronischem Wege den Eingang der Annahme. Solange der Unternehmer den Eingang der Annahme nicht bestätigt hat, kann der Verbraucher den Vertrag auflösen.
3. Wird der Vertrag elektronisch geschlossen, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Kann der Verbraucher elektronisch bezahlen, trifft der Unternehmer hierfür geeignete Sicherheitsmaßnahmen.
4. Der Unternehmer kann sich im gesetzlichen Rahmen darüber informieren, ob der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann, sowie über alle Tatsachen und Umstände, die für einen verantwortungsvollen Abschluss des Fernabsatzvertrags relevant sind. Hat der Unternehmer aufgrund dieser Prüfung berechtigte Gründe, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage unter Angabe von Gründen abzulehnen oder ihre Ausführung an besondere Bedingungen zu knüpfen.
5. Der Unternehmer übermittelt dem Verbraucher zusammen mit dem Produkt oder der Dienstleistung die folgenden Informationen schriftlich oder in einer Weise, die eine zugängliche Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger ermöglicht:
 - die Besuchsanschrift der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;

- die Bedingungen und die Art und Weise der Ausübung des Widerrufsrechts beziehungsweise einen eindeutigen Hinweis auf dessen Ausschluss;
 - Informationen über Garantien und den bestehenden Kundendienst nach dem Kauf;
 - die in Artikel 4 Absatz 3 genannten Angaben, sofern der Unternehmer diese nicht bereits vor Ausführung des Vertrags mitgeteilt hat; sowie
 - die Voraussetzungen für die Kündigung, wenn der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr oder eine unbestimmte Laufzeit hat.
6. Bei einem Dauerschuldverhältnis gilt der vorstehende Absatz nur für die erste Lieferung.
7. Jeder Vertrag wird unter der aufschiebenden Bedingung einer ausreichenden Verfügbarkeit der betreffenden Produkte geschlossen.

Artikel 6 - Widerrufsrecht

Bei Lieferung von Produkten

1. Beim Kauf von Produkten kann der Verbraucher den Vertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt am Tag nach dem Erhalt des Produkts durch den Verbraucher oder durch einen von ihm vorab benannten und dem Unternehmer mitgeteilten Vertreter.
2. Während der Widerrufsfrist behandelt der Verbraucher das Produkt und die Verpackung sorgfältig. Er packt das Produkt nur in dem Umfang aus oder benutzt es nur so weit, wie dies erforderlich ist, um zu beurteilen, ob er es behalten möchte. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, sendet er das Produkt mit sämtlichem gelieferten Zubehör und - soweit vernünftigerweise möglich - im Originalzustand und in der Originalverpackung gemäß den angemessenen und eindeutigen Anweisungen des Unternehmers zurück.
3. Möchte der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben, muss er dies dem Unternehmer innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Produkts mitteilen. Die Mitteilung erfolgt mittels des Musterformulars oder eines anderen Kommunikationsmittels, beispielsweise per E-Mail. Nachdem der Verbraucher die Ausübung des Widerrufsrechts mitgeteilt hat, muss er das Produkt innerhalb von 14 Tagen zurücksenden. Der Verbraucher muss nachweisen, dass die gelieferten Waren rechtzeitig zurückgesandt wurden, beispielsweise durch einen Versandnachweis.
4. Hat der Kunde nach Ablauf der in den Absätzen 2 und 3 genannten Fristen weder die Ausübung seines Widerrufsrechts mitgeteilt noch das Produkt an den Unternehmer zurückgesandt, ist der Kauf endgültig.

Bei Erbringung von Dienstleistungen

1. Bei Dienstleistungen kann der Verbraucher den Vertrag mindestens 14 Tage lang ohne Angabe von Gründen widerrufen. Die Frist beginnt am Tag des Vertragsabschlusses.
2. Zur Ausübung seines Widerrufsrechts befolgt der Verbraucher die angemessenen und eindeutigen Anweisungen, die der Unternehmer im Angebot und/oder spätestens bei der Leistungserbringung erteilt hat.

Artikel 7 - Kosten im Falle des Widerrufs

1. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, trägt er höchstens die Kosten der Rücksendung.

2. Hat der Verbraucher einen Betrag gezahlt, erstattet der Unternehmer diesen so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Widerruf. Voraussetzung ist, dass der Onlinehändler das Produkt bereits zurückerhalten hat oder ein schlüssiger Nachweis über die vollständige Rücksendung vorgelegt wurde. Die Rückzahlung erfolgt mit demselben Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt ausdrücklich einem anderen Zahlungsmittel zu.
3. Wird das Produkt durch einen unsorgfältigen Umgang des Verbrauchers beschädigt, haftet der Verbraucher für einen etwaigen Wertverlust.
4. Der Verbraucher haftet nicht für einen Wertverlust des Produkts, wenn der Unternehmer vor Abschluss des Kaufvertrags nicht sämtliche gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht erteilt hat.

Artikel 8 - Ausschluss des Widerrufsrechts

1. Der Unternehmer kann das Widerrufsrecht des Verbrauchers für die in den Absätzen 2 und 3 beschriebenen Produkte und Dienstleistungen ausschließen. Der Ausschluss gilt nur, wenn der Unternehmer ihn im Angebot oder zumindest rechtzeitig vor Vertragsabschluss deutlich angegeben hat.
2. Das Widerrufsrecht kann nur für Produkte ausgeschlossen werden:
 - die vom Unternehmer nach den Spezifikationen des Verbrauchers angefertigt wurden;
 - die eindeutig persönlicher Natur sind;
 - die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht zurückgesandt werden können;
 - die schnell verderben oder veralten können;
 - deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
 - bei einzelnen Zeitungen und Zeitschriften;
 - bei Audio- und Videoaufzeichnungen sowie Computersoftware, deren Versiegelung der Verbraucher gebrochen hat; oder
 - bei Hygieneprodukten, deren Versiegelung der Verbraucher gebrochen hat.
3. Das Widerrufsrecht kann nur für Dienstleistungen ausgeschlossen werden:
 - im Zusammenhang mit Beherbergung, Beförderung, Gastronomie oder Freizeitgestaltung, die an einem bestimmten Datum oder während eines bestimmten Zeitraums zu erbringen sind;
 - mit deren Erbringung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wurde; oder
 - im Zusammenhang mit Wetten und Lotterien.

Artikel 9 - Der Preis

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, vorbehaltlich Preisänderungen infolge einer Änderung der Mehrwertsteuersätze.
2. Abweichend vom vorstehenden Absatz kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen, deren Preise an Schwankungen auf dem Finanzmarkt gebunden sind, auf die er keinen Einfluss hat, zu variablen Preisen anbieten. Diese Abhängigkeit von Schwankungen und der Umstand, dass gegebenenfalls genannte Preise Richtpreise sind, werden im Angebot angegeben.

3. Preiserhöhungen innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn sie sich aus gesetzlichen Vorschriften oder Bestimmungen ergeben.
4. Preiserhöhungen ab drei Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies vereinbart hat und:
 - sie sich aus gesetzlichen Vorschriften oder Bestimmungen ergeben; oder
 - der Verbraucher berechtigt ist, den Vertrag mit Wirkung zu dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung wirksam wird.
5. Die im Angebot genannten Preise für Produkte oder Dienstleistungen verstehen sich einschließlich Mehrwertsteuer.
6. Alle Preise gelten vorbehaltlich Druck- und Satzfehlern. Für deren Folgen wird keine Haftung übernommen. Bei einem Druck- oder Satzfehler ist der Unternehmer nicht verpflichtet, das Produkt zum fehlerhaften Preis zu liefern.

Artikel 10 - Vertragsmäßigkeit und Garantie

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Tauglichkeit und/oder Gebrauchsfähigkeit sowie den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Sofern vereinbart, gewährleistet der Unternehmer ferner, dass das Produkt für einen anderen als den üblichen Gebrauch geeignet ist.
2. Eine vom Unternehmer, Hersteller oder Importeur gewährte Garantie lässt die gesetzlichen Rechte und Ansprüche unberührt, die der Verbraucher aufgrund des Vertrags gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann.
3. Mängel oder falsch gelieferte Produkte sind dem Unternehmer innerhalb von zwei Monaten nach Lieferung schriftlich zu melden. Die Produkte sind in der Originalverpackung und in neuwertigem Zustand zurückzusenden.
4. Die Garantiefrist des Unternehmers entspricht der Herstellergarantie. Der Unternehmer ist jedoch keinesfalls für die endgültige Eignung der Produkte für jede individuelle Anwendung durch den Verbraucher verantwortlich, ebenso wenig für etwaige Empfehlungen hinsichtlich der Verwendung oder Anwendung der Produkte.
5. Die Garantie gilt nicht, wenn:
 - der Verbraucher die gelieferten Produkte selbst repariert und/oder bearbeitet oder sie von Dritten reparieren und/oder bearbeiten lässt;
 - die gelieferten Produkte ungewöhnlichen Bedingungen ausgesetzt, anderweitig unsorgfältig behandelt oder entgegen den Anweisungen des Unternehmers und/oder den Angaben auf der Verpackung behandelt wurden; oder
 - der Mangel ganz oder teilweise auf Vorschriften beruht, die staatliche Stellen hinsichtlich der Art oder Qualität der verwendeten Materialien erlassen haben oder erlassen werden.

Artikel 11 - Lieferung und Ausführung

1. Der Unternehmer wendet bei der Annahme und Ausführung von Produktbestellungen sowie bei der Beurteilung von Anfragen zur Erbringung von Dienstleistungen größtmögliche Sorgfalt an.
2. Als Lieferort gilt die Anschrift, die der Verbraucher dem Unternehmen mitgeteilt hat.

3. Unter Beachtung von Absatz 4 führt das Unternehmen angenommene Bestellungen zügig, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen aus, sofern der Verbraucher keiner längeren Lieferfrist zugestimmt hat. Verzögert sich die Lieferung oder kann eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden, wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung darüber informiert. In diesem Fall ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag kostenfrei aufzulösen. Ein Anspruch auf Schadensersatz besteht nicht.
4. Sämtliche Lieferfristen sind unverbindliche Richtwerte. Der Verbraucher kann aus angegebenen Fristen keine Rechte ableiten. Eine Fristüberschreitung begründet keinen Anspruch auf Schadensersatz.
5. Bei einer Auflösung gemäß Absatz 3 erstattet der Unternehmer den vom Verbraucher gezahlten Betrag so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach der Auflösung.
6. Erweist sich die Lieferung eines bestellten Produkts als unmöglich, bemüht sich der Unternehmer, einen Ersatzartikel zur Verfügung zu stellen. Spätestens bei der Lieferung wird klar und verständlich darauf hingewiesen, dass ein Ersatzartikel geliefert wird. Bei Ersatzartikeln kann das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen werden. Die Kosten einer etwaigen Rücksendung trägt der Unternehmer.
7. Das Risiko der Beschädigung und/oder des Verlusts von Produkten trägt der Unternehmer bis zur Lieferung an den Verbraucher oder an einen vorab benannten und dem Unternehmer mitgeteilten Vertreter, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Artikel 12 - Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung

Kündigung

1. Der Verbraucher kann einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Elektrizität, oder Dienstleistungen jederzeit unter Beachtung der vereinbarten Kündigungsregeln und mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen für eine bestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Elektrizität, oder Dienstleistungen jederzeit zum Ende der vereinbarten Laufzeit unter Beachtung der vereinbarten Kündigungsregeln und mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
3. Der Verbraucher kann die in den vorstehenden Absätzen genannten Verträge:
 - jederzeit kündigen, ohne auf einen bestimmten Zeitpunkt oder Zeitraum beschränkt zu sein;
 - mindestens auf dieselbe Weise kündigen, wie er sie abgeschlossen hat; und
 - stets mit derselben Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich selbst vereinbart hat.

Verlängerung

1. Ein für eine bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Elektrizität, oder Dienstleistungen darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Laufzeit verlängert oder erneuert werden.
2. Abweichend vom vorstehenden Absatz darf ein für eine bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften stillschweigend um höchstens drei Monate verlängert werden, wenn der

Verbraucher den verlängerten Vertrag zum Ende der Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.

3. Ein für eine bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen darf nur dann stillschweigend auf unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Eine Kündigungsfrist von höchstens drei Monaten kann gelten, wenn der Vertrag die regelmäßige, jedoch weniger als monatliche Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften betrifft.
4. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige probeweise Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften als Probe- oder Kennenlernabonnement wird nicht stillschweigend fortgesetzt und endet automatisch nach Ablauf des Probe- oder Kennenlernzeitraums.

Laufzeit

1. Hat ein Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr, kann der Verbraucher ihn nach Ablauf eines Jahres jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, sofern Treu und Glauben einer Kündigung vor Ende der vereinbarten Laufzeit nicht entgegenstehen.

Artikel 13 - Zahlung

1. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von sieben Werktagen nach Beginn der in Artikel 6 Absatz 1 genannten Widerrufsfrist zu zahlen. Bei einem Dienstleistungsvertrag beginnt diese Frist, nachdem der Verbraucher die Vertragsbestätigung erhalten hat.
2. Der Verbraucher ist verpflichtet, dem Unternehmer Unrichtigkeiten in angegebenen oder mitgeteilten Zahlungsdaten unverzüglich zu melden.
3. Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers ist der Unternehmer vorbehaltlich gesetzlicher Einschränkungen berechtigt, dem Verbraucher die zuvor mitgeteilten angemessenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Artikel 14 - Beschwerdeverfahren

1. Der Unternehmer verfügt über ein hinreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren und bearbeitet Beschwerden nach diesem Verfahren.
2. Beschwerden über die Ausführung des Vertrags sind innerhalb von zwei Monaten, nachdem der Verbraucher die Mängel festgestellt hat, vollständig und eindeutig beschrieben beim Unternehmer einzureichen.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen ab Eingang beantwortet. Erfordert eine Beschwerde voraussichtlich eine längere Bearbeitungszeit, bestätigt der Unternehmer innerhalb von 14 Tagen den Eingang und teilt mit, wann der Verbraucher mit einer ausführlicheren Antwort rechnen kann.
4. Kann die Beschwerde nicht einvernehmlich gelöst werden, entsteht eine Streitigkeit, auf die das Streitbeilegungsverfahren Anwendung findet.
5. Bei Beschwerden muss sich der Verbraucher zunächst an den Unternehmer wenden. Ist der Onlineshop der Stichting WebwinkelKeur angeschlossen und kann eine Beschwerde nicht einvernehmlich gelöst werden, muss sich der Verbraucher an die Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl) wenden; diese vermittelt kostenlos. Unter <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/> kann geprüft werden, ob der Onlineshop aktuell Mitglied

ist. Wird dennoch keine Lösung erzielt, kann der Verbraucher seine Beschwerde dem von der Stichting WebwinkelKeur eingesetzten unabhängigen Streitbeilegungsausschuss vorlegen. Dessen Entscheidung ist verbindlich; sowohl der Unternehmer als auch der Verbraucher erklären sich mit dieser verbindlichen Entscheidung einverstanden. Die Vorlage einer Streitigkeit bei diesem Ausschuss ist mit Kosten verbunden, die der Verbraucher an den betreffenden Ausschuss zu zahlen hat. Beschwerden können außerdem über die europäische OS-Plattform unter <http://ec.europa.eu/odr> eingereicht werden.

6. Eine Beschwerde setzt die Verpflichtungen des Unternehmers nicht aus, es sei denn, der Unternehmer erklärt schriftlich etwas anderes.
7. Hält der Unternehmer eine Beschwerde für begründet, wird er nach seiner Wahl die gelieferten Produkte kostenlos ersetzen oder reparieren.

Artikel 15 - Streitigkeiten

1. Auf Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, für die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, findet ausschließlich niederländisches Recht Anwendung, auch wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz im Ausland hat.
2. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.

Artikel 16 - Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

Ergänzende oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen den Verbraucher nicht benachteiligen und müssen schriftlich oder so festgehalten werden, dass der Verbraucher sie auf einem dauerhaften Datenträger zugänglich speichern kann.