

## Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 januari 2011.

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

### Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Branchegarantie
- Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingrecht;
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. **Herroepingrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **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;
9. **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;

### Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Direct Design  
handelend onder de naam/namen: directdesign.nl, eetkamerstoelenshop.nl, barkrukkenshop.nl

Vestigings- & bezoekadres:  
Satellietbaan 13b  
2181 MG Hillegom

Telefoonnummer: 0206442475  
Bereikbaarheid:  
Vanaf maandag t/m vrijdag van 10:00 uur tot 17:30 uur  
E-mailadres: klantenservice@directdesign.nl

KvK-nummer: 28103189  
BTW-identificatienummer: NL821275616B01

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

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

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

### **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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn 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.

### **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 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.

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. Dit betreft in het bijzonder:
- de prijs inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van aflevering;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingrecht;
  - 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;
  - 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 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 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:
  - 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 herroepingrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. 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;
  - e. 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.

## **Artikel 6 - Herroepingrecht**

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 herroepingrecht 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.

Bij levering van diensten:

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
4. Om gebruik te maken van zijn herroepingrecht, 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 herroepingrecht, 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 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

## **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - f. voor losse kranten en tijdschriften;
  - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - c. 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:
  - 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 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.

#### **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 artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. 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. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. 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 herroepingrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. 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**

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

### **Artikel 13 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen 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. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. 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. 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 bekwame tijd, 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. 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### **Artikel 15 - 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](http://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. Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek,

schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

6. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
8. 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 uitsluiting bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

#### **Artikel 16 - Branchegarantie**

1. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

#### **Artikel 17 - 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 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel**

1. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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.

**Adres Nederlandse Thuiswinkel Organisatie: Postbus 7001, 6710 CB Ede.**

---

**Algemene Voorwaarden Zakelijk**

## **eetkamerstoelenshop.nl**

Postbus 71725  
1008 DE Amsterdam

Telefoon: +31(0)20-6442097

Telefonisch bereikbaar: Maandag t/m vrijdag van 10:00 uur tot 17:30 uur

Fax: +31(0)20-6442175

E-mail: [klantenservice@eetkamerstoelenshop.nl](mailto:klantenservice@eetkamerstoelenshop.nl)

Internet: [www.eetkamerstoelenshop.nl](http://www.eetkamerstoelenshop.nl)

Kvk nummer: 28103189

BTW nummer: NL8212.75.616.B01

### Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen eetkamerstoelenshop.nl en de zakelijke afnemer, van welke aard dan ook, alsmede op de daaruit voortvloeiende verbintenissen.

1.2 Voordat de overeenkomst tot stand komt dient u de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden te aanvaarden.

1.3 Van deze voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgeweken. In dat geval blijven alle overige bepalingen van deze voorwaarden van kracht.

1.4 Alle rechten en aanspraken die in deze voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten worden bedongen ten behoeve van eetkamerstoelenshop.nl gelden ook ten behoeve van eventueel door eetkamerstoelenshop.nl ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

### Artikel 2: Aanbiedingen

2.1 Er wordt getracht de afbeeldingen zo nauwgezet mogelijk overeen te laten komen met de werkelijkheid.

2.2 Door eetkamerstoelenshop.nl verstrekte prijslijsten en brochures zijn aan wijzigingen onderhevig en gelden niet als offerte.

2.3 Eetkamerstoelenshop.nl is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien eetkamerstoelenshop.nl goede gronden heeft om aan te nemen dat de klant niet aan zijn verplichting zal (kunnen) voldoen. Indien een bestelling niet wordt geaccepteerd dan wel daaraan nadere voorwaarden worden verbonden, deelt eetkamerstoelenshop.nl dit gemotiveerd mee binnen 10 dagen na ontvangst van de bestelling.

2.4 De overeenkomst tot koop en verkoop komt tot stand op het moment van aanvaarding door de afnemer van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. Indien de afnemer het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt eetkamerstoelenshop.nl onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.

2.5 Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte tegen een overeenkomstig deel van de totale prijs.

2.6 Elke aanbieding is, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gebaseerd op levering onder normale omstandigheden en gedurende normale werkuren.

2.7 Indien en voor zover maatvoeringen door de koper zijn opgegeven is de juistheid daarvan geheel voor rekening en risico van de koper. Eventuele veranderingen welke hun oorzaak vinden in een onjuiste opgaven van de maatvoering zijn voor rekening van de koper.

2.8 De koper dient personeel van zowel eetkamerstoelenshop.nl alsook door haar in te schakelen derden waar nodig de vrije toegang te verstrekken voor het uitvoeren van werkzaamheden.

2.9 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen geldt de contractuele op- of afleveringsdatum als streefdatum en niet als fatale datum.

### Artikel 3: Opdracht

3.1 De koper is ten opzichte van eetkamerstoelenshop.nl volledig verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens vermeld in de opdracht. Een gedane opdracht bindt de koper.

3.2 Eetkamerstoelenshop.nl biedt de koper de mogelijkheid om opdrachten telefonisch te plaatsen, per fax of elektronisch per e-mail. Telefonische opdrachten dienen steeds onmiddellijk schriftelijk te worden bevestigd. Bij gebreke van een schriftelijke bevestiging, is eetkamerstoelenshop.nl gerechtigd te vertrouwen op hetgeen telefonisch is gemeld en draagt de koper alle verantwoordelijkheid ter zake.

Eetkamerstoelenshop.nl behoudt zich ter zake alle rechten voor.

3.3 Eetkamerstoelenshop.nl is gerechtigd om er volledig op te vertrouwen dat de gegevens met betrekking tot de opdracht, telefonisch, per fax of elektronisch per e-mail, voor wat betreft de inhoud en vorm, die zij van de koper ontvangt, de correcte gegevens zijn.

#### Artikel 4: Totstandkoming van overeenkomsten

4.1 De overeenkomst tot koop en verkoop komt tot stand op het moment van aanvaarding door de afnemer van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. Indien de afnemer het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt eetkamerstoelenshop.nl onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.

4.2 Aanvullingen en wijzigingen op een overeenkomst, binden eetkamerstoelenshop.nl slechts voor zover zij door eetkamerstoelenshop.nl schriftelijk zijn bevestigd.

#### Artikel 5: Prijzen

5.1 Alle prijzen en tarieven zijn in Euromunt en inclusief BTW, maar exclusief eventuele bezorgkosten. Bezorging binnen Nederland is gratis. Voor België geldt een toeslag van € 30,00. Voordat de overeenkomst tot stand komt zal de totaalprijs duidelijk kenbaar worden gemaakt.

5.2 Als de prijzen van de aangeboden producten stijgen in de periode tussen het moment dat u bestelt en de uitvoering van de bestelling door eetkamerstoelenshop.nl, heeft u het recht de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden binnen tien (10) dagen na mededeling van de prijsverhoging door eetkamerstoelenshop.nl.

#### Artikel 6: Betaling

6.1 De betaling dient vooruit te geschieden door storting of overmaking op een door eetkamerstoelenshop.nl aangewezen bankrekening. U kunt betalen door gebruik te maken van één van de betaalmethoden aangeboden tijdens het bestelproces. Bij betaling per bank of giro geldt als datum van betaling de datum van creditering van de bankrekening van eetkamerstoelenshop.nl. Voordat de overeenkomst tot stand komt zal de totaalprijs duidelijk kenbaar worden gemaakt.

6.2 Afwijkende betalingsafspraken gelden slechts indien zij tussen eetkamerstoelenshop.nl en de klant schriftelijk zijn overeengekomen.

6.3 Behoudens tegenbewijs dient te worden uitgegaan van de juistheid van de door eetkamerstoelenshop.nl opgestelde facturen en factuuroverzichten.

6.4 Indien de klant niet binnen de overeengekomen betaaltermijn betaalt, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft eetkamerstoelenshop.nl zonder enige ingebrekestelling het recht de klant over het gehele verschuldigde bedrag de wettelijke rente vanaf de vervaldag van de desbetreffende factuur in rekening te brengen. Alle incassokosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, door niet-betalen van de klant veroorzaakt, zijn voor rekening van de klant. Deze incassokosten zullen tenminste vijftien procent (15%) van het openstaande bedrag zijn, maar eetkamerstoelenshop.nl behoudt zich het recht voor de daadwerkelijk gemaakte buitengerechtelijke incassokosten te vorderen.

6.5 Eetkamerstoelenshop.nl is te allen tijde, ongeacht de overeengekomen betalingscondities, gerechtigd voldoende zekerheid voor de betaling te verlangen en de uitvoering van de overeenkomst te staken, indien deze zekerheid niet kan worden gegeven. In dat geval heeft de koper de keuze tussen contante betaling van de te leveren zaken/te verrichten werkzaamheden onder verrekening van een eventueel betaald voorschot, en annulering van de overeenkomst, met inachtneming van het in artikel 6.8 bepaalde.

6.6 Betalingen die vanwege de klant aan eetkamerstoelenshop.nl plaatsvinden worden in alle gevallen aangewend tot afdoening van de oudste ten laste van de klant nog openstaande post, met inbegrip van de daarop gevallen verdragingsrente en kosten.

6.7 Als u niet tijdig, volledig betaalt, heeft eetkamerstoelenshop.nl indien redelijk het recht de betreffende overeenkomst en eventuele daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten, dan wel te ontbinden.

#### Artikel 7: Eigendomsvoorbehoud

7.1 Onder levering wordt verstaan de feitelijke terbeschikkingstelling aan de klant of personen die in de risicosfeer van de klant liggen. Het risico der gekochte zaken is vanaf het moment van levering aan het door de klant opgegeven adres voor rekening van de klant.

7.2 De eigendom der geleverde zaken gaat pas aan klant over nadat de koopprijs, eventueel verhoogd met rente en kosten is voldaan. De eigendom gaat niet over door enkele overdracht der

zaken. Indien de klant de geleverde maar door hem aan eetkamerstoelenshop.nl niet volledig betaalde zaken overdraagt, in gebruik en/of in pand geeft, en/of ingeval van zijn faillissement of surseance van betaling, of beslaglegging geen schriftelijke melding daarvan doet aan eetkamerstoelenshop.nl 5 dagen daarna, verbeurt de klant een niet voor matiging vatbare boete van tenminste drie maal de niet betaalde geldsom.

#### Artikel 8: Termijn en levering

8.1 U ontvangt uw bestelling met bekwame spoed en uiterlijk binnen (30) werkdagen, tenzij door eetkamerstoelenshop.nl anders wordt aangegeven. In dat laatste geval ontvangt u hier tijdig bericht van.

8.2 Levering vindt plaats op het moment dat de producten op het opgegeven afleveradres worden aangeboden.

#### Artikel 9: Transport

9.1 Eetkamerstoelenshop.nl bepaalt de wijze van transport, verzending, verpakking en dergelijke, en is hiervoor ook aansprakelijk.

#### Artikel 10: Reclamaties, klachten en garantie

10.1 Eetkamerstoelenshop.nl raadt aan de geleverde goederen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren en de daarbij gebleken gebreken binnen bekwame tijd schriftelijk te melden.

10.2 De aangeboden producten worden duidelijk en waarheidsgetrouw afgebeeld en/of beschreven en zo volledig mogelijk als de redelijkheid vereist en waarbij het commerciële oogmerk duidelijk blijkt.

10.3 Het in artikel 10.1 bepaalde geldt tevens voor reclamaties op factuurbedragen zij het dat deze dan binnen 5 werkdagen na factuurdatum middels aangetekend en gemotiveerd schrijven moeten zijn ingediend bij eetkamerstoelenshop.nl.

10.4 Reclamaties op andere wijze aan tussenpersonen of wederverkopers gedaan, dan wel later tot eetkamerstoelenshop.nl gekomen, zijn van generlei waarde en kunnen geen enkel rechtsgevolg teweeg brengen.

10.5 Ieder recht van reclamatie vervalt indien bovengenoemde termijnen niet in acht wordt genomen alsmede indien derden werkzaamheden aan zaken en/of materialen voor eetkamerstoelenshop.nl hebben verricht.

10.6 Reclamaties geven de klant nimmer het recht om compensatie of schuldvergelijking toe te passen.

10.7 Tenzij eetkamerstoelenshop.nl zich uitdrukkelijk hiermee akkoord heeft verklaard, staat het de klant niet vrij om zaken aan eetkamerstoelenshop.nl te retourneren.

10.8 Eetkamerstoelenshop.nl biedt op alle producten tot twee jaar garantie, mits de fabrikant anders heeft bepaald. Als het te repareren of te vervangen artikel door u wordt verzonden moet het van een deugdelijke verpakking zijn voorzien: het beste is natuurlijk de originele verpakking. Het moet in ieder geval dermate verpakt zijn, dat transportschade is uitgesloten. Als de klacht gegrond blijkt, beslist eetkamerstoelenshop.nl of tot reparatie of vervanging wordt overgegaan. Eetkamerstoelenshop.nl zal dan alle kosten voor zijn rekening nemen. Als een gebrek om welke reden dan ook onherstelbaar is en het artikel niet meer leverbaar is, dan krijgt u zes maanden tijd om een vervangend artikel uit te zoeken bij eetkamerstoelenshop.nl. Op deze garantie kunt u geen aanspraak maken in de volgende gevallen:

- Oververhitting door centrale of andere verwarming
- Blootstelling aan vochtigheid, extreme warmte, extreme koude of extreme droogte
- Als de reparaties zijn verricht door derden
- Als de goederen voor ander dan huishoudelijk gebruik worden bestemd
- Bij van buiten komend onheil zoals blikseminslag, natuurrampen of verschijnselen die door de natuur veroorzaakt worden
- Als eetkamerstoelenshop.nl door u onvoldoende in de gelegenheid wordt gesteld de klacht te verhelpen
- Onoordeelkundig gebruik of nalatig onderhoud
- Verkleuren of afwijkingen van ondergeschikte aard die technisch niet te voorkomen zijn en volgens het handelsgebruik algemeen worden aanvaard
- Beschadigingen veroorzaakt in het dagelijks gebruik
- Als u in gebreke blijft aan uw verplichtingen te voldoen

10.9 Indien door de fabrikant van de geleverde zaken een verdergaande garantie wordt gegeven aan eetkamerstoelenshop.nl, zal deze garantie ook gelden voor de klant, indien de leverancier beslist dat de reclamatie terecht is.

10.10 Garantie bepalingen zijn slechts van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik van de geleverde zaken of uitgevoerd werk. Onoordeelkundig handelen van of onvoldoende zorg voor de geleverde zaken sluit elke reclamatie uit en doet garanties en andere waarboren vervallen. Noch aan een verkleuring van hout, kunststof, textiel of vezelstoffen welke uit technisch oogpunt niet te voorkomen is of welke volgen handelsgebruik algemeen wordt toegelaten noch aan ondergeschikte afwijking van andere aard kan een klant het recht ontlenen op vervanging, herstel of schadevergoeding. De garantie bepaling geldt onverminderd de rechten en vorderingen die de wet aan de afnemer toekent.

#### Artikel 11: Ontbinding

11.1 Indien de klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting, alsmede in geval van faillissement of surseance van betaling van de klant of haar bedrijf, wordt hij/zij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft eetkamerstoelenshop.nl het recht zonder enige ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering der overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden, te hare keuze, zonder dat zij tot enige schadevergoeding of garantie gehouden is, doch onverminderd de haar toekomende rechten. Opschorting en ontbinding gebeurt alleen in redelijkheid. In deze gevallen is elke vordering, welke eetkamerstoelenshop.nl ten laste van de klant heeft of krijgt dadelijk en ineens opzegbaar.

11.2 Indien de klant een gegeven opdracht annuleert terwijl er al een begin is gemaakt met de uitvoering van de opdracht, om welke reden dan ook, is hij/zij aan eetkamerstoelenshop.nl, tenzij eetkamerstoelenshop.nl nakoming wenst, een schadevergoeding verschuldigd van 25% van hetgeen de klant bij uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen, alles onverminderd het recht van eetkamerstoelenshop.nl op vergoeding wegens winstderving en uit de annulering ontstane schade.

#### Artikel 12: Toepasselijk recht en geschillen

12.1 Op deze voorwaarden en alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### Artikel 13: Slotbepaling

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen eetkamerstoelenshop.nl en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q vernietigde bepaling in acht wordt genomen.