

ALGEMENE VOORWAARDEN KOOP OP AFSTAND CONSUMENTEN

Artikel 1: definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. VACO-leverancier: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Vereniging VACO en die producten en/of diensten aan consumenten aanbiedt;
- b. consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en die een overeenkomst op afstand met de VACO-leverancier aangaat;
- c. overeenkomst op afstand: iedere overeenkomst tussen de VACO-leverancier en de consument die wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, zoals internet, webshop, bestelbon, faxaanbieding of telemarketing waarbij de consument voor het sluiten van de overeenkomst geen direct contact met de VACO-leverancier heeft;
- d. overeenkomst buiten de verkooppriimte: iedere overeenkomst tussen de VACO-leverancier en de consument die wordt gesloten op een andere plaats dan de verkooppriimte van de VACO-leverancier, zoals op beurzen en evenementen.
- e. bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument de koop op afstand kan herroepen die begint op de dag waarop de gekochte zaak door de consument is ontvangen of de dienst is overeengekomen.
- f. herroeping: de mogelijkheid van de consument om van de overeenkomst op afstand of van de overeenkomst buiten de verkooppriimte af te zien

Artikel 2: identiteit van de VACO-leverancier

(naam ondernemer – statutaire naam aangevuld met de handelsnaam)

(vestigingsadres)

(bezoekadres indien dit afwijkend is van het vestigingsadres)

(telefoonnummer met tijdstippen van bereikbaarheid)

(faxnummer)

(e-mailadres)

(inschrijvingsnummer Handelsregister)

(BTW identificatienummer)

(vermelding lidmaatschap Vereniging VACO, is niet verplicht maar wordt wel aanbevolen)

Artikel 3: toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de VACO-leverancier en op elke op afstand tot stand gekomen overeenkomst tussen de VACO-leverancier en de consument.
- b. Voor het sluiten van de overeenkomst op afstand of van de overeenkomst buiten de verkooppriimte, worden deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien mogelijk geschiedt dat door afbeelding van de tekst van deze algemene voorwaarden op de website van de VACO-leverancier met de verplichting voor de consument tot akkoordverklaring met de algemene voorwaarden.
- c. De VACO-leverancier kan de algemene voorwaarden ook langs elektronische weg aan de consument beschikbaar stellen, mits dat geschiedt voor het sluiten van de overeenkomst tussen de VACO-leverancier en de consument.

Artikel 4: aanbod

- a. Het aanbod van producten of diensten bij de overeenkomst op afstand of de overeenkomst buiten de verkooppriimte wordt gedaan met vermelding van relevante informatie, zoals de duur van het aanbod, de voorwaarden waaronder het aanbod wordt gedaan, alsmede zodanige informatie dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en plichten zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden, met name de totale prijs van de dienst of het product inclusief belastingen, eventuele kosten van aflevering, de wijze van betaling, eventuele kosten van communicatie met de VACO-leverancier, de wijze van tot stand komen van de overeenkomst, de levering, de uitvoering, de wijze waarop de VACO-leverancier met klachten omgaat en het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht.

- b. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De omschrijving is zodanig dat de consument het aanbod goed kan beoordelen. Door de VACO-leverancier gebruikte afbeeldingen zijn waarheidsgetrouwe weergaven van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de VACO-leverancier niet.
- c. Gedurende de termijn waarvoor het aanbod wordt gedaan worden de prijzen niet verhoogd, tenzij sprake is van verandering van BTW tarieven of indien variabele prijzen gelden vanwege mogelijke schommelingen in financiële markten.

Artikel 5: overeenkomst

- a. De overeenkomst komt, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4, tot stand op het moment waarop de consument het aanbod aanvaardt en voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- b. De VACO-leverancier bevestigt bij de overeenkomst op afstand onverwijld per e-mail de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod door de consument. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de VACO-leverancier is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden. Bevestiging van de overeenkomst buiten de verkooppriimte vindt schriftelijk of per e-mail plaats.
- c. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de VACO-leverancier passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de overdracht van data. Indien de consument elektronisch kan betalen neemt de VACO-leverancier zoveel mogelijk passende veiligheidsmaatregelen in acht.
- d. De VACO-leverancier kan een bestelling weigeren, of daaraan bijzondere voorwaarden verbinden, indien uit onderzoek blijkt dat gegronde redenen bestaan te vrezen dat de consument zijn betalingsverplichtingen niet kan nakomen.

Artikel 6: duurovereenkomst

- a. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen, mits de opzegging schriftelijk geschied met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- b. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaren. Indien daarbij is overeengekomen dat na de bepaalde tijd de overeenkomst geacht wordt te zijn voortgezet voor onbepaalde tijd, dan kan die verlengde overeenkomst te allen tijde met inachtneming van een opzegtermijn van één maand schriftelijk worden opgezegd.

Artikel 7: herroeping

- a. Bij aankoop van producten en/ of diensten heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende een periode van veertien dagen te rekenen vanaf de dag van ontvangst van het product door of namens de consument of te rekenen vanaf het aangaan van de overeenkomst indien het een dienst betreft. Herroeping dient te geschieden met invulling en retourzending van het modelformulier dat de VACO-leverancier bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument heeft verstrekt.
- b. De consument heeft het recht van herroeping uitsluitend indien de betreffende producten compleet, onbeschadigd en ongebruikt zijn en in originele verpakking teruggezonden kunnen worden.
- c. De consument heeft het recht op herroeping niet indien het product speciaal voor de consument is gemaakt, indien de VACO-leverancier reeds met de uitvoering van de dienst een begin heeft gemaakt, indien de prijs van de zaken gebonden is aan fluctuaties op de financiële markt waarop de VACO-leverancier geen invloed heeft of indien de zaken van duidelijk persoonlijke aard zijn.
- d. Indien de consument van zijn recht op herroeping gebruik maakt dan zal hij het product met toebehoren en in originele staat en verpakking aan de VACO-leverancier terugzenden conform redelijke instructies van de VACO-leverancier.
- e. Indien de consument gebruik maakt van het recht tot herroeping, dan komen alleen de kosten van terugzending voor rekening van de consument. De VACO-leverancier geeft bij het aanbod de kosten van terugzending indicatief op.
- f. Indien de consument een bedrag heeft betaald, dan zal bij herroeping de VACO-leverancier dit bedrag, vermeerderd met de aan de consument in rekening gebrachte kosten van communicatie en verzending, binnen 14 dagen, aan de consument terugbetalen, tenzij de consument het product niet aantoonbaar heeft teruggezonden.

Artikel 8: conformiteit

- a. De VACO-leverancier staat ervoor in dat het geleverde product of verrichte dienst beantwoordt aan de overeenkomst en aan de specificaties van het aanbod. De VACO-leverancier staat ervoor in dat het product die eigenschappen bezit, die gelet op alle omstandigheden, waaronder de hoogte van de prijs, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
- b. De VACO-leverancier staat niet in voor de deugdelijkheid van het product indien de consument door de VACO-leverancier of fabrikant gegeven aanwijzingen of voorschriften niet of niet behoorlijk naleeft.
- c. Een door de VACO-leverancier, importeur of fabrikant als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de VACO-leverancier kan doen gelden op grond van de wet.

Artikel 9: levering

- a. Door de VACO-leverancier opgegeven levertermijnen zijn altijd indicatief, een opgegeven levertijd vormt geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW, mits deze termijn niet langer is dan 30 dagen vanaf het sluiten van de overeenkomst. Indien de levering vertraging oploopt of slechts ten dele kan worden uitgevoerd, dan ontvangt de consument daarvan uiterlijk binnen 30 dagen bericht. De consument kan in dat geval de overeenkomst kosteloos ontbinden.
- b. Na ontbinding zal de VACO-leverancier het bedrag dat de consument heeft betaald, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, terugbetalen.
- c. Indien de levering van een gekocht product onmogelijk blijkt, dan zal de VACO-leverancier zich inspannen een vervangend product te leveren. Uiterlijk bij de bezorging zal de consument duidelijk en begrijpelijk worden gemeld dat sprake is van een vervangend product. De consument heeft ook bij een vervangend product het recht op herroeping.

Artikel 10: betaling

- a. Tenzij anders is overeengekomen geschiedt betaling uiterlijk bij de levering van de producten en/of diensten. De VACO-leverancier kan de consument verplichten tot een vooruitbetaling van maximaal 50% van de bedongen prijs.
- b. De VACO-leverancier kan de consument diverse betalingsmogelijkheden aanbieden, waaronder iDeal en creditcard in een beveiligde omgeving en de mogelijkheid van eenmalige machtiging. Bankgegevens van de consument zullen door de VACO-leverancier niet worden opgeslagen. De consument is er zich van bewust dat betaling via internet risico's kan meebrengen. Betalingen via internet zijn voor eigen risico van de consument. De VACO-leverancier is op generlei wijze aansprakelijk voor de wijze waarop de consument betalingen uitvoert.
- c. Ingeval van wanbetaling van de consument heeft de VACO-leverancier het recht om aan de consument vanaf het moment van verzuim wettelijke rente in rekening te brengen. Voorts kan de VACO-leverancier incassokosten aanzeggen, welke kosten minimaal € 40,- en maximaal € 6.775,- kunnen bedragen. De aanzegging geschiedt met opgave van de berekende incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met inachtneming van een termijn van 14 dagen.

Artikel 11: eigendomsvoorbehoud

- a. Alle door de VACO-leverancier geleverde producten blijven eigendom van de VACO-leverancier totdat de consument al hetgeen hij op grond van de overeenkomst is verschuldigd volledig heeft betaald.
- b. Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op de consument is overgegaan, mag deze de producten niet verpanden of andere zekerheidsrecht op deze zaken vestigen.

Artikel 12: klachten en klachtenregeling

- a. De consument moet zo spoedig mogelijk na levering van producten of van uitvoering van diensten, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen, onderzoeken of de VACO-leverancier de overeenkomst deugdelijk is nagekomen.

- b. Klachten voortvloeiend uit voormeld onderzoek over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven binnen 14 dagen na ontdekking bij de VACO-leverancier schriftelijk worden ingediend. De levering geldt als deugdelijk indien niet tijdig wordt geklaagd.
- c. Bij een tijdig ingediende klacht stelt de consument de VACO-leverancier in de gelegenheid onderzoek te (laten) doen naar de gegrondheid van de klacht. Bij een terechte klacht verleent de consument aan de VACO-leverancier een redelijke termijn voor herstel of vervanging van de verrichte dienst of het geleverde product.
- d. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor bemiddeling door de ombudsman van Vereniging VACO (hierna te noemen 'VACO ombudsman') te Leiden, Postbus 33, 2300 AA Leiden, telefoon 071-5686970, www.vaco.nl. De VACO ombudsman zal in het geschil bemiddelen en trachten via hoor en wederhoor, alsmede zo nodig met inschakeling van deskundigen, het geschil in der minne oplossen volgens het VACO bemiddelingsreglement van de VACO ombudsman.
- e. Een geschil wordt door de VACO ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de VACO-leverancier heeft voorgelegd en vervolgens uiterlijk binnen drie maanden na het ontstaan van het geschil bij de VACO ombudsman heeft voorgelegd.

Artikel 13: aansprakelijkheid

- a. Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid is de VACO-leverancier, haar personeel of derden waarvan zij zich bedient, niet aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens de uitvoering van werkzaamheden.
- b. De aansprakelijkheid van de VACO-leverancier is voorts beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voor zover de aansprakelijkheid is gedekt. Vindt geen uitkering door de verzekering plaats of biedt de verzekering geen dekking, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de waarde van de betreffende zaak of dienst.

Artikel 14: privacy

- a. Door het aangaan van een overeenkomst via de webshop van de VACO-leverancier verstrekt de consument persoonsgegevens aan de VACO-leverancier, waaronder naam, adres, telefoon en e-mailadres. De persoonsgegevens zijn opgenomen in het klantenbestand van de VACO-leverancier. De VACO-leverancier kan deze gegevens gebruiken voor het ongevraagd benaderen van de consument met bijvoorbeeld aanbiedingen, tenzij de consument uitdrukkelijk aangeeft geen prijs te stellen op informatie van de VACO-leverancier.
- b. De VACO-leverancier bewaart en gebruikt uitsluitend e-mailadressen die aan hem zijn verstrekt met de uitdrukkelijk toestemming van de consument om deze adressen voor marketingdoeleinden te kunnen gebruiken.
- c. De consument kan een verleende toestemming voor het gebruik van zijn e-mailadres te allen tijde intrekken.
- d. Het is de VACO-leverancier verboden persoonsgegevens van consumenten aan derden te verstrekken, behoudens ingeval daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

Artikel 15: toepasselijk recht

- a. Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.
- b. Tenzij dwingende bepalingen dat in de weg staan wordt als bevoegde rechter aangewezen de rechter in het arrondissement waar de VACO-leverancier is gevestigd.

Artikel 16: slotbepaling

- a. De VACO-leverancier is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- b. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd. Bij wijziging in de algemene voorwaarden gedurende de looptijd van een aanbod prevaleert de voor de consument meest gunstige bepaling.