

# Algemene voorwaarden Telecombinatie

## Artikel 1 Definities

- 1.1 Verkoper: de natuurlijk- of rechtspersoon die als zelfstandig ondernemer handelt op het gebied van de levering van producten en/of het verrichten van diensten en bemiddeling op telecommunicatiegebied.
- 1.2 Verkoper: de leverende partij aan consument of bedrijf.
- 1.3 Bedrijf: een rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de Verkoper.
- 1.4 Consument: een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een overeenkomst sluit met de Verkoper.
- 1.5 Klant: de natuurlijk- of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de zelfstandig ondernemer.
- 1.6 Overeenkomst: iedere verbintenis tussen een klant en de Verkoper.
- 1.7 Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door Telecombinatie georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten en levering door de Verkoper die tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik maakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
- 1.8 Product: iedere zaak of goed dat door de Verkoper geleverd wordt of ter reparatie wordt aangenomen, zoals mobiele telefoons, tablets en accessoires.
- 1.9 Dienst: werkzaamheden die de Verkoper gratis of tegen betaling uitvoert in opdracht van de klant.
- 1.10 Abonnement: de overeenkomst die een klant sluit met een netwerk operator en/of service provider door bemiddeling van de Verkoper.
- 1.11 Provider: de netwerk operator en/of service provider waarmee de klant een abonnement sluit op het gebied van de telecommunicatie
- 1.12 Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- 1.13 Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 1.14 Schriftelijk: schriftelijk vervaardigde documenten die eveneens via elektronische weg kunnen worden verstuurd, zoals via e-mail en fax.

## Artikel 2 Algemene bepalingen en reikwijdte

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen die Telecombinatie verricht. In het bijzonder op overeenkomsten die tussen de Verkoper en de klant zijn gesloten. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden. De algemene en/of garantie en/of leveringsvoorwaarden van de gekozen Verkoper door klant zijn direct van toepassing op het moment van de tot stand koming van de overeenkomst in de winkel bij het afhalen van het product of dienst.
- 2.2 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het eerste lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 2.3 Indien de Verkoper op enig moment geen strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, kan daar nimmer enig recht aan worden ontleend.
- 2.4 Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 2.5 Indien enig onderdeel van deze voorwaarden nietig is, of vernietigd wordt, blijven niettemin de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht en zullen de Verkoper 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 bepalingen in acht worden genomen.
- 2.6 Telecombinatie en de Verkoper wijst uitdrukkelijk eventuele voorwaarden van de klant van de hand.
- 2.7 Rechten en plichten voortvloeiende uit de overeenkomst kunnen slechts door de klant op derden worden overgedragen indien de Verkoper hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

## Artikel 3 Bemiddeling bij abonnementen

- 3.1 Indien de klant een abonnement afsluit zal de Verkoper enkel optreden als bemiddelende partij tussen de klant en de provider. Derhalve is de Verkoper nooit partij bij een abonnement, dan wel enige andere overeenkomst die de klant sluit met de provider.
- 3.2 Op het door de klant af te sluiten abonnement zijn de algemene voorwaarden van de provider van toepassing. De klant erkent en aanvaardt een exemplaar hiervan bij het afsluiten van een abonnement te hebben ontvangen. Klachten betreffende het abonnement dient de klant te melden aan de provider.
- 3.3 Na aansluiting van de klant op een netwerk van een provider zal in voorkomende gevallen aan de klant – een door de provider aan Verkoper te verstrekken – korting toekomen op producten die worden geleverd in combinatie met een abonnement. Indien en voor zover de klant niet aan zijn/haar verplichtingen jegens de provider voldoet en de provider daardoor de korting niet betaalbaar stelt aan Verkoper, zal de klant de hem/haar in een voorkomend geval gegeven korting dienen te restitueren. De klant erkent en aanvaardt dat in dit geval de korting onverschuldigd betaald is. Op eerste verzoek is de klant gehouden het bedrag onverwijld aan de Verkoper te restitueren.
- 3.4 De klant erkent en aanvaardt dat een tekortkoming in de overeenkomst met de provider die tot gevolg heeft dat aan Verkoper door de provider geen korting / vergoeding wordt uitgekeerd voor diens activiteiten, kwalificeert als een

tekortkoming in de overeenkomst tussen de klant en Verkoper en zulks ertoe leidt dat de klant van rechtswege in verzuim verkeert en verplicht is de schade van Verkoper te vergoeden.

#### **Artikel 4 Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst**

- 4.1 Alle door Telecombinatie gedane aanbiedingen, offertes of prijsopgaven zijn geheel vrijblijvend. Aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt.
- 4.2 Een overeenkomst tussen de klant en de Verkoper komt tot stand nadat de klant een door Telecombinatie gedane aanbieding of prijsopgave heeft aanvaard, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 4.3 Indien de Verkoper een product levert in combinatie met een abonnement, komt tussen de klant en Verkoper een overeenkomst tot stand, waarop daarna uitsluitend de algemene en/of garantie en/of leveringsvoorwaarden van Verkoper op van toepassing zijn.
- 4.4 Alle opgaven van Telecombinatie van getallen, maten, gewichten en kleur van de producten zijn met zorg gedaan. Telecombinatie kan er niet voor instaan dat zich ter zake geen afwijkingen zullen voordoen. Getoonde of verstrekte monsters, tekeningen, foto's, (3D) images of modellen zijn slecht aanduidingen van de betreffende producten. Wanneer de klant aantoont dat de geleverde producten zodanig afwijken van de opgaven van de Verkoper of van de monsters, tekeningen, foto's, (3D) images of modellen, dat de klant niet meer in redelijkheid tot afname daarvan verplicht kan worden, heeft deze het recht de overeenkomst te ontbinden voor zover die ontbinding in redelijkheid noodzakelijk is.

#### **Artikel 5 Betaling**

- 5.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen dient de klant de krachtens de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen op het tijdstip en de wijze zoals overeengekomen, zonder enige korting. De klant is niet gerechtigd tot verrekening en/of opschorting.
- 5.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zijn de door de Verkoper opgegeven prijzen opgegeven in Euro's, inclusief BTW.
- 5.3 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zijn de kosten van verpakking en verzending en de kosten voor in- en uitvoerrechten en belastingen voor rekening van de klant.
- 5.4 Indien de klant niet tijdig voldoet aan zijn betalingsverplichtingen jegens de Verkoper is de Verkoper gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
- 5.5 Indien de Verkoper een overeenkomst heeft gesloten met een bedrijf is het bedrijf bij het uitblijven van (tijdige) betaling zonder nadere ingebrekestelling van rechtswege in verzuim. De Verkoper zal dan aanspraak maken op de wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten.
- 5.6 Indien de Verkoper een overeenkomst sluit met een consument, zal de Verkoper bij het uitblijven van (tijdige) betaling de consument schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn stellen om alsnog de (volledige) betaling na te komen. Indien de consument na de redelijke termijn nog steeds de (volledige) betaling niet na komt, zal de Verkoper aanspraak maken op de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten.
- 5.7 De aan de Verkoper toekomende bedragen zijn direct opeisbaar indien zich daar dringende redenen voor aandienen, waaronder in ieder geval die gevallen waarin de klant surseance van betaling wordt verleend of ten aanzien van de klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken.
- 5.8 De klant is nimmer gerechtigd een vordering, dan wel een gepretendeerde vordering op de Verkoper te verrekenen, op te schorten of te ontbinden wegens enige, al dan niet gepretendeerde, tekortkomingen aan de kant van de Verkoper, tenzij in deze algemene voorwaarden in een artikel anders is bepaald.
- 5.9 Betalingen van de klant strekken eerst tot voldoening van de eventueel verschuldigde rente, vervolgens van door de Verkoper gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, en tenslotte van eventueel door de Verkoper geleden schade en worden pas daarna in mindering gebracht op de oudste openstaande factuur.

#### **Artikel 6 Inspectie & reclame**

- 6.1 De klant is verplicht terstond na levering van het product deze grondig te inspecteren en te controleren of een en ander aan de overeenkomst beantwoordt. Ingeval zichtbare gebreken of tekorten worden geconstateerd, dient de klant dit terstond, op straffe van verval van rechtsvordering. Gebreken die redelijkerwijs niet binnen deze termijn hadden kunnen worden geconstateerd, dienen na de constatering terstond, althans binnen vijf (5) werkdagen, schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld, op straffe van verval van rechtsvordering. Een rechtsvordering uit hoofde van enig gebrek is niet ontvankelijk indien zij wordt ingesteld na verloop van zes (6) maanden na de levering van het product.
- 6.2 Na het verstrijken van de termijn bedoeld in de tweede zin van het vorige lid, wordt aangenomen dat de klant het bestelde in goede orde heeft ontvangen en wordt de Verkoper geacht haar verplichtingen correct te zijn nagekomen.

- 6.3 Het product dat het onderwerp van reclame vormt, kan na voorafgaande schriftelijke instemming van de Verkoper door de klant aan de Verkoper worden geretourneerd. De kosten van het retourneren komen voor rekening van de klant. Het verzenden geschiedt voor risico van de klant. Na ontvangst heeft de Verkoper de keuze de zaak te repareren, te vervangen dan wel de factuurwaarde daarvan te restitueren.
- 6.4 Nadat de klant enig gebrek heeft ontdekt aan het geleverde, is hij gehouden het gebruik van het betreffende product onmiddellijk te staken. Mocht de Verkoper na retournering gebruikssporen aantreffen, die redelijkerwijs niet noodzakelijk waren voor het constateren van het gebrek, dan vervalt het recht op reclame.
- 6.5 De klant heeft geen recht op reclame jegens de Verkoper, zolang de klant haar verplichtingen jegens de Verkoper niet is nagekomen.

#### **Artikel 7 Garantie**

- 7.1 Indien de Verkoper een product aan de klant levert, zijn hierop uitsluitend de fabrieksgarantietermijn en de door de fabrik gestelde voorwaarden aan de uitoefening van deze garantie van toepassing.
- 7.2 De garantie zoals genoemd in artikel 7.1 geldt slechts indien de klant aan al haar verplichtingen jegens de Verkoper heeft voldaan.
- 7.3 In geval van garantie zal de fabrikant eerst overgaan tot herstel en indien dat onmogelijk is overgaan tot vervanging. Herstel of vervanging door de fabrikant brengt geen wijziging in de oorspronkelijke garantieduur.
- 7.4 De klant kan geen beroep doen op de garantiebepalingen van dit artikel indien de klant wijzigingen aan de zaak heeft aangebracht of laten aanbrengen, schade het gevolg is van onjuist of onzorgvuldig gebruik, de schade het gevolg is van brand- of waterschade, of van andere van buiten komende oorzaken, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald.

#### **Artikel 8 Eigendomsvoorbehoud**

- 8.1 De door de Verkoper geleverde producten blijven haar eigendom tot het moment dat de klant alle verplichtingen uit de met de Verkoper gesloten overeenkomst deugdelijk is nagekomen. Onder deze verplichtingen dient onder andere ook te worden verstaan betaling van de koopsom, eventuele vergoeding van toeslagen, kosten en rente, alsook van andere en eerdere leveringen en verrichte diensten, alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming.
- 8.2 Het eigendomsvoorbehoud is uitdrukkelijk ook van toepassing indien sprake is van een geval als beschreven in art. 3.3 en 3.4 van deze algemene voorwaarden. Eerst na restitutie van de korting c.q. vergoeding van de schade zoals bedoeld in deze artikelen, eindigt het eigendomsvoorbehoud.
- 8.3 In het geval dat de Verkoper een beroep doet op haar eigendomsvoorbehoud, geldt de ter deze zake gesloten overeenkomst als ontbonden, onverminderd het recht van de Verkoper om vergoeding van schade, gedeerde winst en rente te vorderen.

#### **Artikel 9 Aansprakelijkheid & vrijwaring**

- 9.1 Indien aansprakelijkheid bij de Verkoper en/of Telecombinatie wordt vastgesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat krachtens de eventueel toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd.
- 9.2 Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de genoemde verzekering in artikel 9.1 plaatsvindt, of in het geval een ter zake dienende verzekering ontbreekt, is de aansprakelijkheid van de Verkoper beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 9.3 De Verkoper en/of Telecombinatie is alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover deze schade aan de Verkoper kan worden toegerekend; en/of
  - redelijke kosten gemaakt om de gebrekkig prestatie van de Verkoper aan de overeenkomst te laten beantwoorden; en/of
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze bepaling.
- 9.4 De Verkoper en/of Telecombinatie sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door gebruik van door de Verkoper geleverde producten, reparatiewerkzaamheden en diensten, uitgezonderd de situaties waarin de indirecte schade te wijten is aan opzet of grove nalatigheid aan de kant van de Verkoper.
- 9.5 De Verkoper en/of Telecombinatie is nooit aansprakelijk voor gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade die ontstaat als gevolg van een verleende dienst.
- 9.6 De Klant vrijwaart Verkoper en/of Telecombinatie voor aanspraken van derden verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst en/of het gebruik van de producten.

#### **Artikel 10 Overmacht**

- 10.1 Indien de Verkoper door een niet-toerekenbare tekortkoming ("overmacht") niet aan haar verplichtingen jegens de klant kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand.
- 10.2 Indien de overmachttoestand drie maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat de klant recht heeft op enige schadevergoeding.
- 10.3 Onder overmacht van de Verkoper wordt verstaan elke van de wil van de Verkoper onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van (het betreffende gedeelte van) haar verplichtingen jegens de klant blijvend of tijdelijk wordt

verhinderd, vertraagd of niet-economisch gemaakt of waardoor de nakoming van deze verplichtingen in redelijkheid niet van de Verkoper kan worden verlangd. Waaronder meer begrepen oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking, brand, natuurrampen, transportproblemen en/of storingen in het bedrijf van de Verkoper, storingen in elektriciteitscentrales, storingen op het internet, storingen in het e-mailverkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, alsmede diefstal en te late levering door toeleveranciers van de Verkoper alsook insolventie/faillissement van de leveranciers.

## **Aanvullende voorwaarden voor verkoop op locatie**

### **Artikel 11 Levering**

- 11.1 Indien een product niet voorradig is, kan de Verkoper het product voor de klant reserveren. De Verkoper kan nooit garanderen dat een gereserveerd product daadwerkelijk wordt geleverd aan de klant.
- 11.2 De door de Verkoper opgegeven leveringstermijn is indicatief en is nooit te beschouwen als een fatale termijn.
- 11.3 Indien gekozen wordt voor verzending, zal aan de leveringsplicht van de Verkoper zijn voldaan op het moment dat het product een keer aan de klant is aangeboden. Bij bezorging aan huis strekt het rapport van de vervoerder, inhoudende de weigering van acceptatie, tot volledig bewijs van het aanbod tot levering, behoudens tegenbewijs.
- 11.4 Het risico van beschadiging of vermissing van het product berust tot het moment van levering bij de klant, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Aanvullende voorwaarden verkoop op afstand**

### **Artikel 12 Algemeen**

- 12.1 Indien bepalingen uit deze algemene voorwaarden die strijdig zijn met hetgeen is bepaald in de artikelen 13 t/m 24, zullen de laatst genoemde gelding hebben boven de overige bepalingen indien een overeenkomst op afstand wordt gesloten.

### **Artikel 13 Het aanbod**

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

### **Artikel 14 De overeenkomst**

- 14.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 13.4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 14.2 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.
- 14.3 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.
- 14.4 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.
- 14.5 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 herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

- d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product of dienst ; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
- e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

14.6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

### **Artikel 15 - Herroepingsrecht**

#### *Bij producten:*

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

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

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst. *Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:*
5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

### **Artikel 16 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

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

### **Artikel 17 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **Artikel 18 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **Artikel 19 - Uitsluiting herroepingsrecht**

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

#### **Artikel 20 - 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 21 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

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

#### **Artikel 22 - Levering en uitvoering**

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

#### **Artikel 23 - 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:*

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

maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

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

*Duur:*

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

#### **Artikel 24 - Betaling**

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

#### **Aanvullende voorwaarden reparatiewerkzaamheden**

##### **Artikel 25 algemeen**

- 16.1 Indien de Verkoper reparatiewerkzaamheden uitvoert voor de klant, zijn de voorwaarden in de artikelen 16 en 17 van toepassing.
- 16.2 De artikelen 1 (Definities), 2 (Algemene bepalingen en reikwijdte), 4 (Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst), 5 (Betaling), 6 (Inspectie en reclame), 8 (Eigendomsvoorbehoud), 9 (Aansprakelijkheid), 10 (Overmacht), 18 (Ontbinding), 19 (Persoonsgegevens), 20 (Klacht) en 21 (Geschillen en toepasselijk recht), zijn op deze aanvullende voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

##### **Artikel 26 Reparatiewerkzaamheden**

- 17.1 De klant die het product ter reparatie aanbiedt dient alle passende maatregelen te treffen om verlies van data en overige gegevens die zijn opgeslagen op het product te voorkomen. De Verkoper en/of Telecombinatie is nooit aansprakelijk voor de teloorgang van data en overige gegevens op het product. Eveneens dient de klant de simkaart en/of geheugenkaart en/of oplader en/of andere apparatuur uit het product te verwijderen. De klant draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het op de juiste wijze bewaren van de simkaart en/of geheugenkaart en/of oplader en/of andere apparatuur.
- 17.2 Reparatiewerkzaamheden worden alleen aangeboden met betrekking tot het product waarop volgens de fabrikant reparatie mag worden uitgevoerd. Indien noodzakelijk is de Verkoper gerechtigd om het product ter reparatie aan te bieden aan de fabrikant en/of aangewezen reparatiepartner voor specialistische reparatie.
- 17.3 De Verkoper behoudt zich het recht voor om reparatiewerkzaamheden te weigeren indien het product op onjuiste wijze is behandeld. Eveneens is de Verkoper gerechtigd om de reparatiewerkzaamheden niet uit te voeren dan wel de uitvoering ervan te staken indien blijkt dat het product naar het oordeel van de Verkoper en/of reparatiepartner en/of fabrikant om economische en/of technische redenen niet voor reparatie vatbaar is.
- 17.4 Toegezegde termijnen waarbinnen de Verkoper het product wil retourneren aan de klant, zijn van indicatieve aard en nooit te beschouwen als een fatale termijn.



- 17.5 De garantietermijn van de fabrikant/repareur is bepalend. De garantietermijn gaat lopen na de dag dat de Verkoper aan de klant kenbaar heeft gemaakt dat het product is gerepareerd en kan worden opgehaald in de vestiging van de Verkoper.
- 17.6 Na de kennisgeving van de Verkoper dat het product kan worden opgehaald, dient de klant binnen dertig (30) dagen het product bij de vestiging van de Verkoper af te halen. Indien de klant dit nalaat is de Verkoper gerechtigd het product te verkopen ter compensatie voor de door haar gemaakte kosten.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 27 Ontbinding**

- 18.1 Ingeval van (voorlopige) surséance van betaling, faillissement, onder curatele stelling van de klant, stillegging of liquidatie van het bedrijf van de klant, is de klant van rechtswege in verzuim en zullen alle overeenkomsten met de klant van rechtswege ontbonden zijn, tenzij de Verkoper binnen redelijke termijn mededeelt nakoming van de betreffende overeenkomsten te verlangen, in welk geval de Verkoper zonder ingebrekestelling gerechtigd is de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat door betaling voldoende zekerheid is gesteld. De Verkoper zal op grond van het hiervoor besprokene nooit gehouden zijn tot enige schadevergoeding.
- 18.2 Indien de klant tekortschiet in de uitvoering van enige verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst met de Verkoper en/of uit het abonnement, is de klant in verzuim en is de Verkoper gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de verder aan de Verkoper toekomende rechten terzake, zonder dat een ingebrekestelling daartoe vereist is, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

### **Artikel 28 Persoonsgegevens**

- 19.1 De door de klant afgegeven persoonlijke gegevens zullen worden gebruikt ter uitvoering van de overeenkomst met de Verkoper.
- 19.2 De gegevens van de klant worden opgenomen in een centraal bestand van de Verkoper en zullen tevens worden gebruikt om de klant op de hoogte te houden voor wat betreft de producten en diensten van de Verkoper met betrekking tot de klant.
- 19.3 De Verkoper voldoet aan alle wet- en regelgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.
- 19.4 De klant kan op verzoek zijn persoonlijke gegevens inzien bij de Verkoper. De klant is gerechtigd wijzigingen van de gegevens te verlangen indien deze gegevens niet correct zijn.

### **Artikel 29 Klacht**

- 20.1 Een klacht over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen een (1) maand nadat de klacht is ontstaan schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de Verkoper, op straffe van verval van rechtsvordering.
- 20.2 De Verkoper streeft ernaar om binnen een termijn van twee (2) weken, gerekend vanaf de datum van ontvangst, de klacht te behandelen. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Verkoper binnen de termijn van twee weken geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

### **Artikel 30 Geschillen en toepasselijk recht**

- 21.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de Verkoper en/of Telecombinatie partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- 21.2 De klant en de Verkoper zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minne proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.
- 21.3 Eventuele geschillen zullen worden berecht door de bevoegde rechter van de plaats van vestiging van de Verkoper. Eventuele geschillen tussen de Verkoper en een consument zullen berecht worden door de volgens de wet bevoegde rechter.

## **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

### **Modelformulier voor herroeping**

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

- Aan: [ naam ondernemer]

[ geografisch adres ondernemer]

[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,

herroept/herroepen\*

- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consumenten(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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