Algemene voorwaarden Emma Matrassen GmbH

(2023)

I. Basisvoorwaarden §1 Toepassing De overeenkomst wordt gesloten met Emma Matrassen GmbH, Wilhelm-Leuschner-Straße 78, 60329 Frankfurt am Main, handelsregister: Frankfurt Local Court HRA 103278 (hierna te noemen de Verkoper). Voor bestellingen via onze internetwinkel https://www.emma-matratze.de gelden de bepalingen voor het sluiten van de overeenkomst.

De volgende contractvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de Verkoper en de desbetreffende Koper en worden bij de bestelling uitdrukkelijk bevestigd.

§2 Taal van de overeenkomst, bewaren van de tekst van de overeenkomst

De taal van de overeenkomst is uitsluitend in het Nederlands. De tekst van de overeenkomst (bestelgegevens en AV) wordt door de Verkoper opgeslagen. Het opslaan hiervan is echter slechts voor een beperkte periode en is niet toegankelijk voor de koper. De koper moet zelf zorgen voor een afdruk of de overeenkomst zelf opslaan. **§3 Opstelling van de overeenkomst** De Koper kan zijn aankoop telefonisch, schriftelijk per e-mail of via het in de webshop van de Verkoper geïntegreerde bestelsysteem indienen. In het geval van aankoop via de webshop worden de te kopen producten in het virtuele ‘winkelmandje’ geplaatst. Via de betreffende knop op elke pagina kan de klant het ‘winkelmandje’ openen en daar wijzigingen in aanbrengen. Vervolgens voert de Koper zijn persoonlijke gegevens in en selecteert hij de betalings- en verzendvoorwaarden. Voordat de bestelling definitief wordt verzonden, heeft de klant de mogelijkheid om zijn gegevens nogmaals te controleren, te wijzigen of de aankoop te annuleren. Door de bestelling te verzenden via de knop "Nu kopen", dient de klant een bindende aankoop in.

Voordat de consument deze bindende bestelling verzendt, kan hij na het controleren van zijn gegevens op de "Terug"-knop drukken in de gebruikte internetbrowser om terug te keren naar de internetpagina waarop de gegevens van de klant zijn opgeslagen en invoerfouten corrigeren of het bestelproces annuleren door de internetbrowser te sluiten.

§4 Prijzen en verzendkosten

In de desbetreffende aanbiedingen worden de prijzen vermeld inclusief btw (indien van toepassing). De prijzen zijn definitieve prijzen. Ze omvatten alle prijsbestanddelen, inclusief alle van toepassing zijnde belastingen.

Alleen in het geval van internationale levering kan het zijn dat de Koper in individuele gevallen aanvullende belastingen (bijv. in het geval van een aankoop binnen de Europese Gemeenschap) en/of heffingen (bijv. douanerechten) moet betalen. Dit betaalt de Koper niet aan de Verkoper, maar aan de daar verantwoordelijke douane- of belastingautoriteiten.

De Koper hoeft geen verzendkosten te betalen; deze worden gedragen door Emma Matratzen GmbH.

§5 Beschikbare betalingsmogelijkheden

(1) U stemt ermee in dat u de facturen en creditnota's uitsluitend in elektronische vorm ontvangt.

(2) Wij bieden over het algemeen de betaalmethoden creditcard (Mastercard en Visa), Paypal, Klarna factuur en koop op afbetaling, SEPA automatische incassoprocedure en directe bankoverschrijving aan. Houd er rekening mee dat alle betalingen gecontroleerd en goedgekeurd moeten worden door onze partners voor betalingsverwerking. We behouden ons het recht voor om betalingen te weigeren of te annuleren om welke reden dan ook, bijvoorbeeld bij vermoeden van fraude, ongeautoriseerd gebruik of onvoldoende saldo. Tevens behouden wij ons het recht voor om onze betalingsvoorwaarden te allen tijde zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.

Door uw betalingsgegevens te verstrekken, machtigt u ons om de relevante kosten van de door u gekozen betaalmethode af te schrijven. Let op: we accepteren alleen betalingen van Europese rekeningen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele extra kosten die uw bank in rekening kan brengen. Pas als de betaling is ontvangen, begint het leveringsproces en gaat de levertijd in. Als we uw betaalmethode niet kunnen belasten, behouden we ons het recht voor om uw bestelling uit te stellen of te annuleren totdat de betaling is ontvangen.

Als u vragen of twijfels heeft over onze betalingsvoorwaarden, neem dan contact met ons op via https://www.emma-matratze.de/kontakt/.

(3) We kunnen opties aanbieden van online betaalserviceproviders en kredietinstellingen waarvan de verkoopvoorwaarden, kredietovereenkomst, herroepingsrecht en specifieke voorwaarden door de klant moeten worden geaccepteerd voor de levering van de dienst. Beëindiging van de verkoopvoorwaarden tussen Emma en de klant kan leiden tot beëindiging van de verkoopvoorwaarden of kredietovereenkomst tussen de klant en de online betaaldienstverlener of kredietinstelling. Lees altijd eerst de specifieke verkoop- en gebruiksvoorwaarden van de online betaaldienstverleners en kredietinstellingen zorgvuldig door, voordat u de betreffende betaal- en kredietdiensten op de betreffende websites gebruikt.

(4) Emma biedt verschillende betalingsmethoden aan. Hiervoor kunnen betaalgegevens worden doorgegeven aan aanbieders van betaaldiensten met wie wij samenwerken.

a) Betaling met creditcard

Als u met een creditcard betaalt, moet u uw creditcardgegevens opgeven. Na de validatie van u als rechtmatige kaarthouder wordt het betaalproces direct en automatisch uitgevoerd. De invoervelden waarin de creditcardgegevens worden verwerkt, worden geleverd door Checkout SAS. Checkout SAS is in Frankrijk geregistreerd onder ondernemingsnummer 841033970 en is gevestigd op op 37-39 Rue de Surène, Parijs (75008), Frankrijk. Als u met een creditcard betaalt, wordt het bedrag direct na het plaatsen van uw bestelling van uw creditcard afgeschreven.

b) Betaling via Paypal

In het geval van betaling via "Paypal" wordt de betaling verwerkt via de betalingsdienstaanbieder PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. (22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxemburg), met inachtneming van de gebruiksvoorwaarden van PayPal, te vinden op www.paypal.com. Dit vereist onder andere dat u een PayPal-account opent of al een PayPal-account heeft. Als u met PayPal betaalt, wordt het bedrag direct na het plaatsen van de bestelling afgeschreven.

c) Factuur en koop op afbetaling via Klarna

In samenwerking met de aanbieder van betaaldiensten Klarna Bank AB (publ.), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Zweden ("Klarna") kunnen we u de volgende betaalmogelijkheden aanbieden. Betaling via Klarna is alleen beschikbaar voor consumenten. Tenzij hieronder anders wordt bepaald, is voor betaling via Klarna een succesvolle adres- en kredietcontrole vereist en wordt de betaling rechtstreeks aan Klarna gedaan. Meer informatie vindt u bij de betreffende betaaloptie en in het bestelproces. Kopen op rekening via Klarna: De betaaltermijn voor deze betaaloptie bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur. De factuur ontvangt u per e-mail wanneer de producten worden verzonden. Aankoop op afbetaling via Klarna: Met de aankoop op afbetaling via Klarna kunt u uw aankoop betalen in maandelijkse termijnen van minimaal 1/24 van het totaalbedrag (maar minimaal EUR 6,95). Als u kiest voor een betaalplan of een betaaloptie op afbetaling, dan schrijven we het bedrag van de bestelling af volgens het afgesproken schema. Ga voor meer informatie over kopen op afbetaling bij Klarna, onder de Algemene Voorwaarden en de Europese standaardinformatie voor consumentenkrediet naar https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/de_de/account.

d) Directe bankoverschrijving

Als u de betaalmethode "Direct overschrijven" selecteert, wordt de betaling verwerkt via de betalingsdienstaanbieder Sofort GmbH, Theresienhöhe 12, 80339 München, Duitsland. Sofort GmbH is een bedrijf van de Klarna Groep (Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Zweden). Een voorwaarde voor het gebruik van de betaalmethode ‘Direct overschrijven’ is dat u een hiervoor bruikbare online bankrekening heeft. Tijdens het betalingsproces in het kader van de bestelling moet u zich als zodanig legitimeren en de betalingsopdracht aan Sofort GmbH bevestigen. Meer informatie over de betaalmethode ‘Direct overschrijven’ is te vinden op https://www.klarna.com/sofort/. Het bedrag van de bestelling wordt direct na de aankoop van uw bankrekening afgeschreven.

e) SEPA-incassoprocedure

Bij betaling via een SEPA-incasso machtigt u ons door het afgeven van een bijbehorend SEPA-mandaat om het factuurbedrag van de opgegeven rekening te incasseren. De automatische incasso wordt binnen 3 dagen na het sluiten van de koopovereenkomst geïncasseerd. We informeren u tenminste één werkdag van tevoren over de datum van de rekeningafschrijving (zogeheten prenotificatie). U bent verplicht om ervoor te zorgen dat er op de vervaldatum voldoende geld op uw rekening staat. In het geval van een terugboeking door uw schuld, betaalt u de gemaakte bankkosten.

(5) Voor fraudebewaking en -preventie en op basis van ons rechtmatig zakelijke belang maken we voor alle verkopen via de website gebruik van een fraudepreventiedienst van Checkout SAS.

§6 Beschikbaarheid; Aankooprisico; Opheffing van leveringsverplichting; Verlenging van levertijden; Risico-overgang; Vertraging; Leveringsgebied

(1) Veel van de aangeboden producten zijn bij ons direct op voorraad, waarbij de betreffende voorraad beperkt is tot voor consumenten gebruikelijke hoeveelheden vanwege de variëteit aan soorten. Als u als onderneming grotere bestellingen wilt plaatsen, informeer dan vooraf naar de beschikbaarheid.

(2) Wij nemen geen enkel aankooprisico op ons, ook niet in het geval van een koopcontract voor een soortgelijk product. Wij zijn alleen verplicht om te leveren uit onze voorraad producten en de levering van producten die door ons besteld zijn bij onze leveranciers.

(3) De leveringstermijn wordt naar behoren verlengd in het geval van omstandigheden die de levering belemmeren als gevolg van overmacht. Overmacht omvat stakingen, blokkades, officiële maatregelen, tekorten aan energie en grondstoffen, transportbelemmeringen buiten onze schuld, operationele belemmeringen buiten onze schuld, bijvoorbeeld door brand, water en machineschade en alle andere belemmeringen die objectief gezien niet door ons zijn veroorzaakt. U wordt onmiddellijk op de hoogte gesteld van het begin en het einde van dergelijke verhinderingen. Als de prestatiebelemmering in de bovengenoemde gevallen langer duurt dan 4 weken na de oorspronkelijk geldende levertijden, heeft u het recht om het koopcontract te ontbinden. Verdere aanspraken zijn uitgesloten.

(4) Als het gaat om consumenten gaat het risico van onvoorzien verlies en onvoorziene verslechtering van de verkochte artikelen in het geval van verkoop door verzending over op de consument of een door de consument aangewezen ontvanger wanneer de artikelen worden overhandigd. Dit is van toepassing ongeacht of de verzending verzekerd is of niet. De overdracht is hetzelfde als de Koper in gebreke blijft met de aanvaarding. Anders gaat het risico van een onopzettelijk verlies en een onopzettelijke verslechtering van het verkoopobject over op de Koper die geen consument is, zodra de Verkoper het object heeft afgeleverd bij het de vervoersdienst, de vervoerder of een andere persoon of instelling die is aangewezen om de verzending uit te voeren. § 447 (2) BGB blijft onaangetast.

(5) Als de klant in gebreke blijft wat betreft de acceptatie, behoudt Emma Matratzen GmbH zich het recht voor om de producten aan een derde partij te verkopen of om de oorspronkelijke klant aansprakelijk te stellen voor eventuele schade.

(6) Als de klant een betalingsachterstand heeft, worden alle bestaande schuldvorderingen op deze klant opeisbaar door Emma Matratzen GmbH.

(7) Levering vindt plaats binnen Nederland.

(8) Als u een bestelling wilt plaatsen in onze webshop, is het voor het sluiten van de overeenkomst noodzakelijk dat u uw persoonlijke gegevens verstrekt, die wij nodig hebben voor

het verwerken van uw bestelling en voor het nakomen van de koopovereenkomst met u. De gegevens die noodzakelijk zijn voor het afsluiten van het koopcontract zijn gemarkeerd, verdere informatie wordt op vrijwillige basis door u verstrekt. We gebruiken de door u verstrekte persoonlijke gegevens om uw bestelling en uw retourzending te verwerken. Voor de facturering kunnen we uw betalingsgegevens doorgeven aan onze huisbank of aan de gekozen betalingsdienstaanbieder. Om de levering van de producten aan u te kunnen verwerken, moeten we vanwege de aard van de transactie uw afleveradres en contactgegevens (e-mail en telefoonnummer) doorgeven aan bezorgbedrijven. Alleen de gegevens die strikt noodzakelijk zijn om de levering te coördineren, bescherming te bieden tegen fraude en dringende problemen op te lossen, worden gedeeld. De wettige basis hiervoor is dat deze verwerking objectief noodzakelijk is voor de uitvoering van de koopovereenkomst met u (art. 6 lid 1 lit. b) DSGVO). Dit betekent dat de verkoop van goederen in feite niet volledig kan worden uitgevoerd als deze specifieke verwerking van de persoonsgegevens in kwestie niet plaatsvindt. Houd er rekening mee dat het niet verstrekken van de vereiste persoonsgegevens kan betekenen dat uw bestelling bij ons niet kan worden uitgevoerd. Als u een product wilt retourneren, moeten we uw persoonsgegevens (afleveradres en contactgegevens) ook delen met de gecontracteerde niet-overheidsorganisatie of bezorger, zodat het product kan worden opgehaald en afgehaald. De wettelijke basis hiervoor is dat de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is (art. 6(1)(b) DSGVO) en dat we een gerechtvaardigd belang hebben bij het beheren van productretourzendingen.

(9) We beperken de toegang tot producten of diensten op onze website niet op basis van hun locatie binnen de Europese Unie. We verkrijgen de uitdrukkelijke toestemming van gebruikers voordat we hen doorverwijzen naar een andere versie van onze website, in overeenstemming met alle toepasselijke EU-regels betreffende automatische doorverwijzing.

§7Uitgebreid behoud van eigendomsrecht

(1) De Verkoper blijft eigenaar van de producten ten opzichte van kopers die geen consument zijn totdat alle vorderingen die voortvloeien uit de huidige zakelijke betrekkingen volledig zijn voldaan. De bijbehorende garantierechten zijn overdraagbaar aan derden. Voorafgaand aan de eigendomsoverdracht van de gereserveerde artikelen is de Koper niet gerechtigd om het artikel te verpanden of als onderpand over te dragen.

(2) De Koper heeft het recht om de artikelen in het kader van de normale bedrijfsactiviteiten door te verkopen. In dit geval geeft de Koper reeds nu alle vorderingen die voortvloeien uit de doorverkoop ter hoogte van het factuurbedrag over aan de Verkoper. De Verkoper aanvaardt de overdracht. De Koper is verder gemachtigd om de vordering te innen. De Verkoper behoudt zich het recht voor om de vordering zelf te innen als de Koper zijn betalingsverplichtingen niet naar behoren nakomt.

(3) Als de gereserveerde artikelen worden gecombineerd en samengevoegd, verwerft de Verkoper mede-eigendom van het nieuwe artikel in de verhouding van de factuurwaarde van de gereserveerde artikelen tot de andere verwerkte artikelen op het moment van verwerking.

(4) De Verkoper verplicht zich om de hem toekomende garanties op verzoek van de Koper vrij te geven voor zover de waarde van de garanties de te waarborgen vordering met meer dan 10% overstijgt. De keuze van de vrij te geven garanties ligt bij de Verkoper.

§8 Wettelijk recht op herroeping

(1) Consumenten hebben een herroepingsrecht in overeenstemming met de volgende bepalingen, waarbij een consument een onafhankelijke, natuurlijke persoon is die een juridische transactie sluit voor een doel dat noch aan zijn commerciële noch aan zijn zelfstandige beroepsactiviteit kan worden toegeschreven.

(2) Annuleringsbeleid

a) Herroepingsrecht

U hebt het recht om deze overeenkomst binnen veertien dagen zonder opgave van redenen te herroepen.

De herroepingstermijn bedraagt veertien dagen vanaf de dag waarop u of een door u genoemde derde, die niet de vervoerder is, de artikelen in bezit heeft of heeft genomen. In het geval dat u meerdere producten heeft besteld in één besteltransactie, is de termijn veertien dagen vanaf de dag waarop u of een door u genoemde derde, die niet de vervoerder is, de laatste producten in ontvangst genomen heeft.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, moet u ons (Emma Matratzen GmbH, Wilhelm-Leuschner-Straße 78, 60329 Frankfurt am Main, Duitsland) door middel van een duidelijke verklaring (bijvoorbeeld een brief per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing om deze overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor het bijgevoegde standaard herroepingsformulier gebruiken, dat echter niet verplicht is. Voor het naleven van de herroepingstermijn is het voldoende dat u de kennisgeving van de toepassing van het herroepingsrecht verzendt vóór het verstrijken van de herroepingstermijn.

Om aan de herroepingstermijn te voldoen, is het voldoende dat u de kennisgeving van de gebruikmaking van het herroepingsrecht voor het verstrijken van de herroepingstermijn verzendt.

We informeren u als volgt over het standaard herroepingsformulier in overeenstemming met de wettelijke vereisten:

Standaardformulier voor herroeping

(Als u de overeenkomst wilt herroepen, vul dan dit formulier in en stuur het terug) Emma Matratzen GmbH, Wilhelm-Leuschner-Straße 78, 60329 Frankfurt am Main, Duitsland:

Ik/wij (*) herroep(en) hierbij de door mij/ons (*) gesloten overeenkomst voor de aankoop van de volgende artikelen (*)/het verlenen van de volgende dienst (*) Besteld op (*)/ontvangen op (*)

Naam van consument(en) Adres van consument(en) Handtekening van consument(en) (alleen bij kennisgeving op papier) Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is

b) Gevolgen van herroeping

Als u deze overeenkomst herroept, zullen wij alle betalingen die wij van u hebben ontvangen, inclusief leveringskosten (met uitzondering van extra kosten die voortvloeien uit het feit dat u hebt gekozen voor een ander type levering dan de door ons aangeboden goedkoopste standaardlevering), zonder vertraging en uiterlijk binnen 14 dagen na de dag waarop kan worden aangetoond dat het product is geretourneerd, aan u terugbetalen. Voor deze terugbetaling gebruiken we hetzelfde betaalmiddel dat u voor de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders met u is overeengekomen; in geen geval worden voor deze terugbetaling kosten bij u in rekening gebracht. We kunnen terugbetaling weigeren totdat we de artikelen hebben teruggekregen of totdat u bewijs hebt geleverd dat u de artikelen hebt teruggezonden, afhankelijk van wat het eerst gebeurt.

U moet de goederen onmiddellijk aan ons retourneren of overhandigen en in elk geval niet later dan veertien dagen vanaf de dag waarop u ons op de hoogte stelt van de annulering van dit contract. Aan de termijn is voldaan als u de producten voor het einde van de periode van veertien dagen opstuurt. Wij dragen de kosten voor het retourneren van het Emma-matras als u het retouretiket gebruikt dat door ons of de door ons ingeschakelde vervoerder is verstrekt. Als u geen gebruik maakt van het retouretiket of de door ons aangewezen expediteur om de artikelen te retourneren, moet u de kosten van deze retourzending zelf dragen.

Voor de retourzending van alle artikelen, behalve matrassen, nemen wij de kosten van de retourzending voor onze rekening zolang u het door ons verstrekte printbare retouretiket gebruikt en het pakket naar een filiaal van de vervoerder brengt. Als de retourzending anders is, gelden dezelfde bepalingen als voor de retourzending van het Emma-matras.

U hoeft alleen te betalen voor eventuele waardevermindering van de producten als deze waardevermindering het gevolg is van een behandeling van de producten die niet noodzakelijk is voor het testen van de staat, eigenschappen en werking van de producten.

Einde van de annuleringsvoorwaarden

§9 Vrijwillig recht op herroeping

U heeft het recht om dit contract binnen 30, 50 of 100 dagen zonder opgaaf van reden te herroepen. Dit vrijwillige recht op herroeping geldt niet voor de Emma-matrasbeschermers en de Emma-dekbedden.

Het vrijwillige herroepingsrecht gaat in na het verstrijken van het wettelijke herroepingsrecht (van 14 dagen) en duurt nog 16 dagen voor de Emma-hoofdkussens en -bedden, 36 dagen voor het kindermatras en 86 dagen voor alle andere Emma-producten (met uitzondering van de

matrasbeschermer en het dekbed). Dit geeft u in totaal 30, 50 of 100 dagen annuleringsrecht (14 dagen wettelijk, 16/36/86 dagen vrijwillig).

Als u geen wettelijk recht op herroeping heeft, gaat het herroepingsrecht in op de dag waarop u of een door u genoemde derde, die niet de vervoerder is, de artikelen in ontvangst heeft genomen. In het geval dat u meerdere producten hebt besteld in een enkele besteltransactie, bedraagt de termijn veertien dagen vanaf de dag waarop u of een door u genoemde derde, die niet de vervoerder is, de laatste producten in ontvangst heeft genomen.

Om het vrijwillige recht op herroeping uit te oefenen, moet u ons (Emma Matratzen GmbH, Wilhelm-Leuschner-Straße 78, 60329 Frankfurt am Main) door middel van een duidelijke verklaring (bijvoorbeeld een brief per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing om deze overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor ook het standaard herroepingsformulier gebruiken, dat echter niet verplicht is. Om aan de herroepingstermijn te voldoen, is het voldoende dat u de kennisgeving betreffende de toepassing van het herroepingsrecht verzendt voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Als u deze overeenkomst herroept op grond van het 'vrijwillige recht op herroeping', betalen wij u alle betalingen terug die wij van u hebben ontvangen, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van extra kosten die voortvloeien uit het feit dat u hebt gekozen voor een ander type levering dan de door ons aangeboden goedkoopste standaardlevering), onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen vanaf de dag waarop kan worden aangetoond dat het product is geretourneerd. Voor deze terugbetaling zullen we hetzelfde betaalmiddel gebruiken dat u voor de oorspronkelijke transactie heeft gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders met u is overeengekomen; in geen geval zullen voor deze terugbetaling kosten aan u in rekening worden gebracht. We kunnen weigeren om een terugbetaling uit te voeren totdat we de producten terug hebben ontvangen of totdat u het bewijs hebt geleverd dat u de producten hebt teruggezonden, afhankelijk van wat eerder is. Uw wettelijke recht op herroeping wordt niet beïnvloed door naleving van onze regels over het recht op herroeping en blijft onafhankelijk hiervan van kracht. Tot het verstrijken van de termijn voor het wettelijke recht op herroeping gelden alleen de wettelijke voorwaarden die daarin zijn vastgelegd. Bovendien beperkt het recht op herroeping niet uw wettelijke garantierechten, deze blijven onverminderd van kracht.

§10 Kosten van retourzending in het geval van herroeping

In het geval van herroeping kosten retourzendingen u niks.

§11 Garantie

(1) De wettelijke bepalingen zijn van toepassing.

(2) De garantieperiode voor de consument is twee jaar vanaf de levering van de producten. Dit geldt niet voor schade als gevolg van verwondingen wat betreft lijf, leden of gezondheid, waarvoor de Verkoper opzettelijk verantwoordelijk is, en geldt niet voor schade veroorzaakt door grove nalatigheid of opzettelijke of frauduleuze bedoelingen van de Verkoper, evenals in het geval van aanspraken op regres conform §§ 478, 479 BGB.

(3) Alleen de eigen productspecificaties van de Verkoper en de productbeschrijving van de fabrikant gelden als zijnde overeengekomen over de kwaliteit van de producten, maar niet andere reclame, publieke promotie en verklaringen van de fabrikant.

(4) De Koper, die geen consument is, is verplicht om de producten onmiddellijk en zorgvuldig te onderzoeken op afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit en om de Verkoper binnen zeven dagen na ontvangst van de producten schriftelijk op de hoogte te stellen van kennelijke gebreken. Hetzelfde geldt voor verborgen gebreken die later worden ontdekt vanaf het moment van ontdekking. In geval van schending van de inspectie- en meldingsplicht zijn garantieclaims uitgesloten.

(5) De Verkoper zal de garantieclaim in het geval van defecte, gekochte artikelen naar eigen goeddunken nakomen door het verhelpen van het defect of door vervangende levering. Als het verhelpen van het gebrek tweemaal mislukt, kan de Koper naar eigen keuze een prijsvermindering eisen of zich terugtrekken uit het koopcontract. In geval van herstel draagt de Koper de hogere kosten die voortvloeien uit het feit dat de producten naar een andere plaats dan de afgesproken plaats van uitvoering zijn gebracht, voor zover het vervoer niet overeenkomt met het beoogde gebruik van de producten.

§12 Onze garantievoorwaarden

De Verkoper geeft garantie op de bij hem gekochte producten in overeenstemming met de bepalingen van §13:

(1) Algemene garantievoorwaarden.

De garantieperiode in §13 begint met de factuurdatum. De geografische reikwijdte van een garantie onder §13 is de Nederland. Mochten er zich tijdens de garantieperiode materiaal- of fabricagefouten voordoen in uw product, dan verleent de Verkoper als garantiegever u naar eigen goeddunken gratis reparatie van het product of gratis vervanging van het product door een gelijkwaardig product binnen de reikwijdte van een garantie volgens §13. Garantieclaims volgens §13 zijn uitgesloten in het geval van schade veroorzaakt door oneigenlijk gebruik en onvoldoende of onjuiste zorg. Een voorwaarde voor het indienen van een garantieclaim onder §13 is dat de Verkoper in staat wordt gesteld om de garantieclaim te verifiëren (bijv. door het opsturen van de producten). Er moet voor worden gezorgd dat het product tijdens het transport niet beschadigd raakt wanneer het wordt geretourneerd, door het stevig te verpakken. De redelijkerwijs te maken verzendkosten worden vergoed door de Verkoper. Een kopie van de factuur moet bij het product worden geleverd wanneer het wordt geretourneerd, zodat de Verkoper kan controleren of de garantieperiode is nageleefd. Zonder een kopie van de factuur kan de Verkoper de garantie niet honoreren. Bovendien moeten de naam en het adres van de Verkoper worden vermeld als deze informatie niet kan worden gevonden in de kopie van de factuur. Neem in geval van een garantieclaim contact op met: Emma Matratzen GmbH, Wilhelm-Leuschner-Straße 7860329, Frankfurt am Main. De garanties volgens §13 beperken niet de wettelijke garantierechten in geval van gebreken (nalevering, herroeping of korting, schadevergoeding), waarop kosteloos aanspraak kan worden gemaakt.

(2) Speciale garantievoorwaarden voor matrassen.

Op alle Emma-matrassen, met uitzondering van het kindermatras, geeft de Verkoper 10 jaar garantie op de vormvastheid en duurzaamheid van de basismaterialen. Deze garantie geldt in geval van scheuren, deuken of schade aan het schuim die ontstaan ondanks correct gebruik. Verder geeft de Verkoper 2 jaar garantie op het hele matras, inclusief hoes en ritssluiting. Daarnaast biedt de Verkoper een "proefslaapperiode" van 100 dagen voor alle Emma-matrassen, met uitzondering van het kindermatras. De ‘proefslaapperiode’ gaat in op de dag van levering van het product. Op het kindermatras geeft de Verkoper 5 jaar garantie op vormvastheid en duurzaamheid van de basismaterialen. Deze garantie geldt in het geval van scheuren, deuken of schade aan het schuim die ontstaan ondanks gepast gebruik. Verder geeft de Verkoper 2 jaar garantie op het hele kindermatras, inclusief hoes en ritssluiting. Daarnaast biedt de Verkoper een ‘proefslaapperiode’ van 50 dagen voor het kindermatras. De ‘proefslaapperiode’ gaat in op de dag van levering van het product. De garanties voor matrassen volgens §13 (2) zijn niet van toepassing:- In het geval van retourneren/ruilen vanwege persoonlijke comfortvoorkeuren.- In het geval van schade veroorzaakt door invloeden van buitenaf, zoals bijvoorbeeld snijwonden, brandwonden, scheuren, vloeistoffen of vlekken.- In het geval van Emma-matrassen die niet door een officiële dealer zijn verkocht.- In het geval van Emma-matrassen die niet als nieuw zijn verkocht.- In het geval van normale slijtage veroorzaakt door het bedoelde gebruik van het matras. De garanties voor matrassen volgens §13 (2) omvatten niet de vervanging van onbeschadigde onderdelen van het Emma-matras. Om een vlotte afhandeling van de garantieclaim te garanderen, wordt de klant verzocht geschikt fotomateriaal van het beschadigde product en de lattenbodem te verstrekken. De Verkoper raadt ook aan om matrassen die direct op de vloer liggen (uitsluitend schone en droge oppervlakken) regelmatig te luchten.

(3) Speciale garantievoorwaarden voor bedden en lattenbodems.

De Verkoper geeft 2 jaar garantie op boxspringbedden en 10 jaar garantie op de bijbehorende matrassen. De Verkoper geeft 2 jaar garantie op de bedframes van het Classic gestoffeerde bed, de slaapbank en de Classic lattenbodem. De Verkoper geeft 5 jaar garantie op de lades onder het bed van het Classic gestoffeerde bed. Op de Elite lattenbodem geeft de Verkoper 25 jaar garantie, met uitzondering van de houten lattenbodem, waarop de Verkoper 2 jaar garantie geeft. Op de bedframes van het houten bed en het Premium opbergbed geeft de Verkoper 3 jaar garantie. Op de bedframes van het Essential metalen bed geeft de Verkoper 5 jaar garantie, met uitzondering van de schroeven. De garanties voor bedden onder §13 (3) zijn niet van toepassing: - In het geval van retourneren/ruilen vanwege persoonlijke comfortvoorkeuren.- In het geval van schade veroorzaakt door invloeden van buitenaf zoals bijvoorbeeld snijwonden, brandwonden, scheuren, vloeistoffen of vlekken.- In het geval van Emma-bedden die niet zijn gedistribueerd door een officiële dealer. - In het geval van Emma-bedden die niet als nieuwe artikelen zijn verkocht. - In het geval van normale slijtage veroorzaakt door het bedoelde gebruik van het bed. - Als reparaties of ingrepen zijn uitgevoerd door personen die hiertoe niet zijn gemachtigd door de Verkoper, of als het product is uitgerust met reserveonderdelen of accessoires die geen originele onderdelen zijn en dit een defect veroorzaakt.

(4) Speciale garantievoorwaarden voor kussens

De Verkoper geeft een garantie van 2 jaar op de kussens ‘Elite Flausch’ en ‘Elite Stütz’. De garanties voor kussens volgens §13 (4) zijn niet van toepassing:- In het geval van retourneren/ruilen vanwege persoonlijke comfortvoorkeuren.- In het geval van schade veroorzaakt door invloeden van buitenaf zoals bijvoorbeeld snijwonden, brandwonden, scheuren, vloeistoffen of vlekken.- In het geval van Emma-kussens die niet door een officiële dealer zijn verkocht.- In het geval van Emma-kussens die niet als nieuw zijn verkocht.- In het geval van normale slijtage die wordt veroorzaakt door het bedoelde gebruik van de kussens.

(5) Speciale garantievoorwaarden voor toppers

De Verkoper geeft 10 jaar garantie op de Classic Topper. Daarnaast biedt de Verkoper een ‘proefslaapperiode’ van 100 dagen voor de Classic Topper. De ‘proefslaapperiode’ gaat in op de dag van levering van het product. De Verkoper biedt een garantie van 2 jaar op de Premium Topper en de Emma Thermosync Topper. Daarnaast biedt de Verkoper een ‘proefslaapperiode’ van 100 dagen voor de Premium Topper en de Emma Thermosync Topper. De ‘proefslaapperiode’ gaat in op de dag van levering van het product. Voor de Essential Topper biedt de Verkoper een ‘proefslaapperiode’ van 100 dagen. De ‘proefslaapperiode’ gaat in op de dag van levering van het product. De garanties voor toppers volgens §13 (5) zijn niet van toepassing:- In het geval van retourneren/ruilen vanwege persoonlijke comfortvoorkeuren.- In het geval van schade veroorzaakt door invloeden van buitenaf zoals bijvoorbeeld snijwonden, brandwonden, scheuren, vloeistoffen of vlekken.- In het geval van Emma-toppers die niet door een officiële dealer zijn verkocht.- In het geval van Emma-toppers die niet als nieuw zijn verkocht.- In het geval van normale slijtage veroorzaakt door het bedoelde gebruik van de toppers.

§13 Aansprakelijkheidsbeperking

(1) De Verkoper is onbeperkt aansprakelijk voor schade als gevolg van verwonding van lijf, leden of gezondheid, voor zover hij op frauduleuze wijze een gebrek verzwijgt of een garantie voor de kwaliteit van het voorwerp van aankoop heeft verondersteld, voor schade die opzettelijk is veroorzaakt en door grove nalatigheid, in het geval van schadevergoeding volgens de Wet Productaansprakelijkheid en voor zover deze ook wettelijk verplicht is.

§14 Rechtskeuze

(1) Het Nederlandse recht is van toepassing met uitsluiting van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken.

(2) De wettelijke bepalingen over de beperking van de rechtskeuze en over de toepassing van bindende bepalingen, in het bijzonder van het land waar de klant als consument zijn gewone verblijfplaats heeft, blijven onaangetast.

§15 Rechtsgebied

(1) De plaats van jurisdictie voor alle geschillen die voortvloeien uit dit contract, op voorwaarde dat de klant geen consument is, is de vestigingsplaats van de Verkoper. Het recht om ook een

beroep te doen op de rechtbank van een andere wettelijke bevoegde rechtbank blijft hierdoor onaangetast.

(2) Als de consument geen algemene bevoegde rechtbank in Nederland of de EU heeft of als de woonplaats of gebruikelijke verblijfplaats niet bekend is op het moment dat de rechtsvordering wordt ingesteld, is de bevoegde rechtbank de vestigingsplaats van de Verkoper. Het recht om een rechtsvordering in te stellen bij de rechtbank van een andere wettelijke bevoegde rechtbank blijft onaangetast.

§16 Klantenservice

Onze klantenservice is voor vragen, klachten en claims bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 18.00 uur.

§17 Aanvullende voorwaarden voor deelname aan het "Vrienden van"- programma

§1 Deelname aan het programma

(1) Om deel te nemen aan het Vrienden van- programma, moet u een klant van Emma zijn en een Emma-klantenaccount hebben. In uw klantenaccount hebt u de mogelijkheid om vrienden aan te bevelen onder het tabblad "Mijn aanbevolen vrienden". Daar kunt u de link vinden die u wilt delen en deze delen met maximaal 10 vrienden.

(2) De vouchercode kan alleen worden ingewisseld op www.emma-matratze.de voor een artikelwaarde van €190,00 of meer op het gehele assortiment en kan worden gecombineerd met andere kortingen of promoties.

(3) Als uw vrienden hun producten niet retourneren na de proefperiode van 50 of 100 dagen, hebt u recht op € 20,-. De overschrijving naar uw bankrekening gebeurt automatisch. Voorwaarde hiervoor is dat uw bankgegevens zijn opgeslagen in uw account. Hierop kunnen beperkingen van toepassing zijn.

§2 Voorwaarden

(1) Een vouchercode wordt ongeldig als deze wordt aangeboden of geadverteerd op een zoekmachine of kan worden opgenomen in een zoekmachine. In dit geval vervalt ook de aanspraak op de €20,- Bovendien is het tegoed beperkt tot een maximum van tien aanbevelingen. Een vouchercode van een geannuleerde bestelling is automatisch niet langer geldig en een eventuele aanspraak op €20,-vervalt. De aanspraak op het tegoed vervalt ook in het geval van een retourbestelling door de aanbevolen persoon.

(2) De doorverwezen persoon mag niet identiek zijn aan de aanbeveler.

(3) Gebruikers mogen zich niet registreren met valse of meerdere e-mailadressen of accounts en mogen geen fictieve identiteiten gebruiken om deel te nemen aan het programma.

(3) Gebruiker erkent dat beloningsaanbiedingen op elk moment kunnen worden gewijzigd en een beperkte geldigheid hebben.

(4) We behouden ons het recht voor om een gebruiker op elk moment uit te sluiten van deelname aan het programma als de gebruiker deze algemene voorwaarden schendt of op andere wijze de toepasselijke wetgeving overtreedt.

(5) We behouden ons het recht voor om het programma op elk moment te beëindigen, ongeacht de reden. (3) De Verkoper is niet verplicht en ook niet bereid om deel te nemen aan geschillenbeslechtingsprocedures voor een arbitragecommissie voor consumenten in overeenstemming met de Wet op de beslechting van consumentengeschillen (VSBG).

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.org

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.org

Artikel 1 - Definities In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;

2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

4. Dag: kalenderdag;

5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;

7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - 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 of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;

12. 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 hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Emma Sleep

Handelend onder de naam/namen:

Emma Sleep Vestigingsadres:

60329 Frankfurt am Main Wilhelm-Leuschner-Straße 78

Telefoonnummer: +31208087300

Bereikbaarheid:

Van Maandag t/m Vrijdag vanaf 09:00 tot 18:00

E-mailadres: service@emma-sleep.nl

KvK-nummer: DE301904406 Germany

Btw-nummer: DE301904406

Toezichthoudende autoriteit: Registratienummer: Frankfurt am Main Wilhelm-Leuschner-Straße 78 60329

Beroepsvereniging: Beroepstitel: , toegestaan in De geldende beroepsregels zijn te vinden via

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 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.

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 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, 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 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 uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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, dienst of digitale inhoud; 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;

f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 6 – Herroepingsrecht Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 100 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 100 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 100 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - 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 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktermijn 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 9 - 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 10 - 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. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;

5. 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;

6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;

7. 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;

8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

11. 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;

12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;

14. 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 11 - 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 12 - 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 13 - 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 14 - 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:

a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

c. 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 15 - 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 bedenktermijn, of bij het ontbreken van een bedenktermijn 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, ingaande de dag na ontvangst van de aanmaning, 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 buitengerechtelijke 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.

Artikel 16 - 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 nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

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 Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.

5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - 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).

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. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.

6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, 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.

7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

8. 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.

9. 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 voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

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

Artikel 19 - 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 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.org

1. 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.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede