

Algemene Voorwaarden

[Download de algemene voorwaarden hier](#)

Thuiswinkel - Particulieren

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](#)
- [Aanvullende voorwaarden - Commerciële Klum garantie](#)

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

KLIUM NV

Ekkelgaarden 26
3500 Hasselt
België

Telefoonnummer: [0800 0226 945](tel:0800-0226-945) (op weekdays tussen 09:00 en 16:00)

E-mailadres: info@klium.nl

KvK-nummer: 59217367

BTW-nummer België: BE0866903252

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;
 - 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;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst;
 - f. het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - 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

1. 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.
2. 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

1. 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.
2. 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 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 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 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. ten minste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. 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.
4. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste 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 bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn 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 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.
5. AfterPay voert voor Klium het volledige achteraf betaalproces uit. Dit betekent dat u een digitale factuur van AfterPay via e-mail ontvangt om het gekochte product(en) te betalen. U kunt bij Klium betalen met een digitale factuur tot een bedrag van € 200 als u voor de eerste keer betaalt via AfterPay. Bent u al bekend bij AfterPay kunt u betalen tot een bedrag van € 400. Ter goedkeuring van uw verzoek om te betalen met acceptgiro voert AfterPay een gegevenscontrole uit. AfterPay hanteert een strikt privacybeleid zoals omschreven in haar [privacy statement](#). Mocht onverhoopt uw verzoek tot betaling met acceptgiro niet geautoriseerd worden, dan kunt u natuurlijk het aan te kopen product betalen met een andere betaalmethode. U kunt bij vragen altijd [contact](#) met AfterPay opnemen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het consumentendeel van de [AfterPay website](#).

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 bewaare 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. Als de ondernemer zijn activiteiten richt op het land waar de consument woont, kan de consument ook steeds een beroep doen op het dwingende consumentenrecht van zijn land.
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 bewaare 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

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

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Modelformulier voor herroeping ([Download hier](#))

(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.**

Aanvullende voorwaarden - Commerciële Klium garantie

Duur en aanvang

Voor alle artikelen die KLIUM verkoopt geldt de wettelijke garantie. Wettelijke garantie wil zeggen dat een product datgene is of moet doen wat de consument er in alle redelijkheid van mag verwachten. Naast de wettelijke garantie biedt KLIUM de Consument een commerciële garantie op elektrische gereedschappen/machines. De onder deze commerciële garantie vallende fabrieks- of merkgaranties en extra aangeboden verkopers- of KLIUM-garantie doen niets af aan de wettelijke garantie.

Om aanspraak te maken op deze aanvullende commerciële garantie, dient de Consument de aankoop van zijn elektrisch gereedschap/machine te registreren bij de desbetreffende fabrikant. Door registratie van zijn aankoop bij de fabrikant verkrijgt de Consument vanwege de fabrikant een aanvullende fabrieks- of merkgarantie van één (1)

jaar. Na afloop van dit jaar geniet de Consument nog van twee (2) bijkomende jaren verkopers- of Klium-garantie. Iedere Consument verkrijgt de twee (2) jaar KLIUM-garantie automatisch nadat de aankoop geregistreerd werd bij de fabrikant. De Consument hoeft hiervoor dus geen verdere actie te ondernemen.

Gedurende de twee bijkomende jaren Klium-garantie hanteert KLIUM dezelfde garantievoorwaarden als de fabrikant, behoudens andersluidend beding dat blijkt uit het verkoopdocument, uit de reclame of uit de etikettering. De commerciële garantietermijn begint te lopen op de datum waarop de wettelijke garantietermijn verstrijkt.

Herstel en vervanging

Opdat de Consument beroep kan doen op de geboden commerciële garantie, dient aan volgende voorwaarden voldaan te zijn:

- a) De aankoop heeft betrekking op elektrisch gereedschap/machine van één van de volgende merken: Bosch, Dewalt, Fein, Festool, Hitachi/Hikoki, Makita, Metabo, Milwaukee en Spit.
- b) De aankoop werd tijdig geregistreerd bij de desbetreffende fabrikant.
- c) Het betreft een aankoop die plaatsvond na 02/07/2018. Consumenten die een aankoop deden vóór die datum kunnen bijgevolg geen beroep doen op de commerciële garantie.
- d) Op verzoek van KLIUM moet de Consument het huidige garantiecontract, samen met de orderbevestiging en het betalingsbewijs voorleggen.

Toepassingsvoorwaarden

Vastgestelde gebreken worden binnen een redelijke termijn kosteloos verholpen, hetzij door reparatie, hetzij door de betreffende onderdelen te vervangen. De hieruit voortvloeiende kosten (transportkosten, voorrijkosten, arbeidsloon en kosten van onderdelen) zijn voor rekening van KLIUM. Vervangen onderdelen of apparaten worden eigendom van KLIUM. In tegenstelling tot de wettelijke garantietermijn, wordt de garantietermijn niet verlengd door garantieworkzaamheden en vervangingsleveringen in het kader van de commerciële garantie.

De garantie omvat geen verdergaand recht op schadevergoeding jegens KLIUM, tenzij de Consument kan aantonen dat de door KLIUM geautoriseerde en met de werkzaamheden belaste technicus met opzet of grof nalatig heeft gehandeld. De commerciële garantie omvat niet de levering van verbruiksgoederen en toebehoren.

Beperking van de commerciële garantie

De Consument kan geen aanspraak maken op de commerciële garantie voor gebreken en storingen die het gevolg zijn van:

- a) onjuiste opstelling of installatie, bijvoorbeeld door het niet in acht nemen van de geldende veiligheidsvoorschriften of de aanwijzingen in de gebruiks-, installatie- en montagehandleiding, onjuist gebruik, alsmede onjuiste bediening of belasting;
- b) externe invloeden, zoals transportschade, schade als gevolg van stoten of slaan, schade door weersinvloeden of andere natuurlijke verschijnselen;
- c) reparaties en aanpassingen die zijn uitgevoerd door serviceorganisaties die niet door KLIUM voor deze werkzaamheden zijn geschoold en geautoriseerd;
- d) onderdelen die afhankelijk van de aard en intensiteit van het gebruik slijten;
- e) stroom- en spanningsschommelingen, die buiten het door de fabrikant aangegeven tolerantiebereik liggen;
- f) het niet uitvoeren van de onderhouds- en reinigingswerkzaamheden volgens de gebruiksaanwijzing.

Inhoudsopgave

- [Artikel 1 - Definities](#)
- [Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer](#)
- [Artikel 3 - Toepasselijkheid](#)
- [Artikel 4 - Het aanbod](#)
- [Artikel 5 - De overeenkomst](#)
- [Artikel 6 - De prijs](#)
- [Artikel 7 - Nakoming overeenkomst en extra garantie](#)
- [Artikel 8 - Levering en uitvoering](#)
- [Artikel 9 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging](#)
- [Artikel 10 - Betaling](#)
- [Artikel 11 - Aansprakelijkheid](#)
- [Artikel 12 - Eigendomsvoorbehoud](#)
- [Artikel 13 - Klachtenregeling](#)
- [Artikel 14 – Geschillen](#)
- [Artikel 15 – Herroepingsrecht](#)
- [Artikel 16 – Verplichtingen van de klant tijdens de bedenktijd](#)
- [Artikel 17 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de klant en kosten daarvan](#)
- [Artikel 18 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping](#)
- [Artikel 19 – Uitsluiting herroepingsrecht](#)

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Dag:** kalenderdag;
2. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
3. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
4. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de klant 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;
5. **Klant:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf;
6. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan klanten aanbiedt;
7. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de klant 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;
8. **Schriftelijk:** Onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail en fax verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
10. **Website:** De webshop van ondernemer waarop producten en diensten worden aangeboden die door klanten kunnen worden afgenomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

KLIMUM NV

Ekkelgaarden 26

3500 Hasselt

België

Telefoonnummer: [085 760 32 22](tel:0857603222) (op weekdays tussen 09:00 en 16:00)

E-mailadres: info@klimum.nl

KvK-nummer: 027303384

BTW-nummer België: BE0866903252

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 klant.
2. Indien klant in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de algemene voorwaarden, zijn deze voor ondernemer slechts bindend, indien en voor zover deze door ondernemer uitdrukkelijk, schriftelijk zijn aanvaard.
3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant 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 klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
4. 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 klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant 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 klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
5. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het derde en vierde lid van overeenkomstige toepassing en kan de klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
6. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.

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 klant mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud.

3. De inhoud van de website en het aanbod is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Ondernemer kan echter niet garanderen dat alle informatie op de website te allen tijde juist en volledig is. Alle prijzen, het aanbod en overige informatie op de website en in andere van ondernemer afkomstige materialen zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant 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 klant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien een aanbod door de klant wordt aanvaard, heeft ondernemer het recht het aanbod binnen 3 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding alsnog te herroepen. De ondernemer deelt zulk een herroeping onverwijld mee aan de klant.
4. 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 klant elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. Indien blijkt dat bij de aanvaarding of op andere wijze aangaan van de overeenkomst door klant onjuiste gegevens zijn verstrekt, heeft ondernemer het recht om pas aan haar verplichting te voldoen nadat de juiste gegevens zijn ontvangen.
6. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant 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 een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden. De ondernemer die op grond van het onderzoek de aanvraag weigert of daaraan bijzondere voorwaarden verbindt, deelt dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 dagen na het sluiten van de overeenkomst, onder opgave van redenen, aan de klant mede.

Artikel 6 - De prijs

1. Alle op de website en in andere van ondernemer afkomstige materialen vermelde prijzen zijn exclusief btw (tenzij anders weergegeven) en tenzij op de website anders vermeld, exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
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. Ondernemer heeft vanaf twee weken na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeengekomen prijzen te wijzigen. De klant die niet akkoord gaat met de wijziging heeft het recht de overeenkomst op te zeggen zonder dat hem daarvoor enige kosten in rekening zullen worden gebracht door Ondernemer.
4. Eventuele bijkomende kosten, zoals bezorgkosten en betaalkosten worden op de website vermeld en in ieder geval in het bestelproces getoond.

Artikel 7 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Ondernemer staat er voor in dat de producten, diensten en digitale inhoud 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.
2. Indien het afgeleverde product, de geleverde dienst of digitale inhoud niet aan de overeenkomst beantwoordt (gebrekig of defect wordt geleverd), dan dient de klant binnen uiterlijk 3 werkdagen nadat hij dit redelijkerwijs had kunnen ontdekken de ondernemer daarvan in kennis te stellen. Doet klant dit niet, dan kan hij geen aanspraak meer maken op enige vorm van herstel, vervanging, schadevergoeding en/of restitutie ter zake van dit gebrek.
3. Indien Ondernemer een klacht gegrond acht, worden na overleg met klant de relevante producten hersteld, vervangen of (deels)vergoed. Ondernemer kan daarbij klant doorverwijzen naar een fabrikant of leverancier.
4. Indien klant op basis het in dit artikel gestelde retourneert, kan klant de producten retourneren. Indien er wordt overgegaan tot terugbetaling van reeds vooruitbetaalde bedragen, zal ondernemer deze bedragen binnen 30 dagen na ontvangst van de producten terugbetalen.
5. Het is mogelijk dat fabrikanten en/of leveranciers eigen garanties bieden. Deze garanties worden niet door ondernemer aangeboden. Indien ondernemer hiervoor kiest, kan hij wel bemiddelen bij het invoeren van deze garanties door klant.

Artikel 8 - Levering en uitvoering

1. Zodra de bestelling door ondernemer is ontvangen, stuurt ondernemer de producten met inachtneming van het in lid 3 van dit artikel gestelde, zo spoedig mogelijk toe.
2. Ondernemer is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
3. De levertermijn bedraagt in beginsel 30 dagen, tenzij op de website of bij het sluiten van de overeenkomst, duidelijk anders is weergegeven. De keuze van de vervoerder is voor ondernemer.
4. Indien ondernemer de producten niet binnen de overeengekomen termijn kan leveren, stelt hij klant daarvan in kennis met mededeling van de te verwachten nieuwe levertermijn. Klant heeft alsdan het recht om de overeenkomst te ontbinden en tevens recht op vergoeding van zijn schade als gevolg van de te late of niet levering tot ten hoogste één keer de aankoopssom indien de te late of niet levering te wijten is aan opzet of grove nalatigheid van ondernemer. De klant deelt de ondernemer onmiddellijk na diens mededeling van te late of niet levering mede of hij alsnog nakoming van de overeenkomst wil of deze wenst te ontbinden.
5. Indien niet uitdrukkelijk anders overeengekomen gaat het risico van de te leveren producten over op de klant zodra zij op het opgegeven afleveradres zijn geleverd. Als klant besluit de producten af te halen, gaat het risico over bij overdracht van de producten.
6. Indien klant of de door hem aangewezen derde op het overeengekomen levertijdstip niet op het afleveradres aanwezig is om de producten in ontvangst te nemen, is ondernemer gerechtigd de producten weer retour te nemen. Tegen extra kosten zal ondernemer de producten op een in overleg met de klant nader te bepalen ander tijdstip en/of andere dag opnieuw aan klant aanbieden. Indien levering onmogelijk blijkt, komt de betalingsverplichting niet te vervallen en worden eventuele extra kosten, ook voor het retour nemen, aan klant in rekening gebracht.
7. Indien het bestelde niet meer leverbaar is, zal ondernemer zich inspannen om een soortgelijk product van soortgelijke kwaliteit aan te bieden aan klant. Klant is dan gerechtigd de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

Artikel 9 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De klant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen), digitale inhoud of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van twee maanden.
2. De klant kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen), digitale inhoud of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van twee maanden.
3. De klant kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten schriftelijk opzeggen.

Verlenging

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen), digitale inhoud of diensten, wordt stilzwijgend met eenzelfde duur verlengd als overeengekomen.
2. Genoemde opzegtermijnen zijn overeenkomstig van toepassing voor opzeggingen door ondernemer.

Artikel 10 - Betaling

1. Klant dient betalingen aan ondernemer volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de website aangegeven betaalmethoden te voldoen. Ondernemer is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen ook van tijd tot tijd wijzigen. Tenzij anders overeengekomen geldt in geval van betaling na levering een betalingstermijn van 14 dagen, ingaand op de dag na levering.
2. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze zonder dat daar een ingebrekestelling voor nodig is, van rechtswege direct in verzuim. Ondernemer heeft het recht om het verschuldigde bedrag te verhogen met de wettelijke rente en ondernemer is gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten en eventuele procesrechtelijke kosten in rekening te brengen en te verhalen op klant.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. Behoudens opzet of grove nalatigheid is de totale aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (inclusief btw). Indien er sprake is van een duurovereenkomst dan is de bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een vergoeding van het bedrag dat klant in de 3 maanden voorafgaand aan het schade brengende feit aan ondernemer was verschuldigd.
2. Aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant voor indirecte schade, daaronder in ieder geval –maar uitdrukkelijk niet uitsluitend –begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. De vorige leden zijn niet van toepassing voor schade die de klant heeft geleden in de doorverkoop door klant van de van de ondernemer gekochte producten aan consumenten, als gevolg van het feit dat deze laatsten jegens klant wegens een tekortkoming in die producten een of meer van zijn wettelijke rechten ter zake van die tekortkoming heeft uitgeoefend.
4. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts nadat klant ondernemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ondernemer ook na verloop van die termijn in de nakoming van

haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ondernemer in staat is adequaat te reageren.

5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ondernemer meldt.
6. In geval van overmacht is de ondernemer niet gehouden tot vergoeding van enige daardoor bij klant ontstane schade.

Artikel 12 - Eigendomsvoorbehoud

1. Zolang klant geen volledige betaling voor het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van Ondernemer.

Artikel 13 - Klachtenregeling

1. Ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat klant 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 klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 14 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet minnelijk geschikt kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waar ondernemer gevestigd is. Ondernemer en klant kunnen overeenkomen hun geschillen te beslechten bij wege van bindend advies of arbitrage.

Artikel 15 - Herroepingsrecht

Bij bestellingen van producten tot € 2.500:

1. De klant kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product (tot het bedrag van € 2.500) gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de klant 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 klant, of een vooraf door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de klant in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de klant hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
3. Tijdens de zichttermijn wordt van de klant verwacht dat hij het product niet in gebruik neemt.

4. De klant heeft geen herroepingsrecht als de totale orderwaarde hoger is dan € 2.500.

Artikel 16 – Verplichtingen van de klant tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de klant 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 klant het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

Artikel 17 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de klant en kosten daarvan

1. Als de klant 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 klant 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 klant heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De klant zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien 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 klant.
5. De klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
6. Als de klant 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 klant op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de klant heeft gebruikt, tenzij de klant instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de klant.
3. Als de klant 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 klant die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder 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 klant; en
 - b. de klant heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

4. Volgens specificaties van de klant vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de klant, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
5. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
6. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
7. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

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 klant(en)]

[Adres klant(en)]

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

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

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

de Juristen ICT-recht & intellectuele eigendom

© deJuristen ICT-recht & intellectuele eigendom (<http://www.ictrecht.be>). Op de aangeboden informatie (Verkoopsvoorwaarden, privacy statement, cookiestatement en disclaimer) rust van rechtswege auteursrecht, zodat de informatie niet mag worden gereproduceerd of meegedeeld zonder voorafgaandelijke en schriftelijke toestemming van deJuristen (contact@dejuristen.be). Alle toepasselijke intellectuele eigendomsrechten blijven dus behouden.

Wil je een retour, defect of een verkeerde levering melden? Neem dan contact op met onze [klantenservice](#).

Conditions générales

[Télécharger les conditions générales ici](#)

Thuiswinkel – Particuliers

Table des matières

- [Article 1 – Définitions](#)
- [Article 2 – Identité du professionnel](#)
- [Article 3 – Applicabilité](#)
- [Article 4 – L'offre](#)
- [Article 5 – Le contrat](#)
- [Article 6 – Droit de rétractation](#)
- [Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation](#)
- [Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents](#)
- [Article 9 – Obligations du professionnel en cas de rétractation](#)
- [Article 10 – Exclusion du droit de rétractation](#)
- [Article 11 – Le prix](#)
- [Article 12 – Exécution et garantie supplémentaire](#)
- [Article 13 – Livraison et exécution](#)
- [Article 14 – Contrats à exécution successive : durée, résiliation et prolongation](#)
- [Article 15 – Paiement](#)
- [Article 16 – Procédure de réclamation](#)
- [Article 17 – Litiges](#)
- [Article 18 – Garantie de la branche](#)
- [Article 19 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires](#)
- [Article 20 – Modification des Conditions générales Thuiswinkel](#)
- [Conditions complémentaires – Garantie commerciale Klium](#)

Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Contrat complémentaire:** un contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services en lien avec un contrat à distance, ces produits, contenus numériques et/ou services étant fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel ;
2. **Délai de rétractation:** le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. **Consommateur:** toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;

4. **Jour:** jour calendrier ;
5. **Contenu numérique:** données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Contrat à exécution successive:** un contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée ;
7. **Support durable:** tout outil, y compris le courrier électronique, permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une durée adaptée à leur finalité, et permettant la reproduction à l'identique des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation:** le droit du consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de rétractation ;
9. **Professionnel:** la personne physique ou morale membre de Thuiswinkel.org qui propose à distance des produits, l'accès à du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs ;
10. **Contrat à distance:** un contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, dans lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement ou partiellement jusqu'à la conclusion du contrat incluse ;
11. **Formulaire type de rétractation:** le formulaire type européen de rétractation repris à l'Annexe I des présentes conditions. L'Annexe I ne doit pas être fournie lorsque le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation pour sa commande ;
12. **Technique de communication à distance:** un moyen qui peut servir à conclure un contrat sans que le consommateur et le professionnel soient présents simultanément au même endroit.

Article 2 – Identité du professionnel

KLIUM NV

Ekkelgaarden 26

3500 Hasselt

Belgique

Numéro de téléphone : [0800 0226 945](tel:08000226945) (les jours ouvrables de 09:00 à 16:00)

Adresse e-mail : info@klium.nl

Numéro de la Chambre de commerce : 59217367

Numéro de TVA belge : BE0866903252

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du professionnel et à tout contrat à distance conclu entre le professionnel et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le professionnel indique, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées auprès de lui et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les meilleurs délais à sa demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse facilement le stocker sur un support durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le professionnel indique, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, par voie électronique ou autrement, à sa demande.
4. Si des conditions spécifiques relatives à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les paragraphes 2 et 3 s'appliquent par analogie et, en cas de contradiction, le

consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 – L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est expressément indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si le professionnel utilise des images, celles-ci représentent fidèlement les produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs ou fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas le professionnel.
3. Chaque offre contient suffisamment d'informations pour que les droits et obligations liés à son acceptation soient clairs pour le consommateur.

Article 5 – Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont stipulées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement la réception de cette acceptation par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de sécuriser le transfert électronique des données et veille à offrir un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, le professionnel prend également les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Dans les limites légales, le professionnel peut se renseigner sur la capacité du consommateur à respecter ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs pertinents pour conclure le contrat à distance de manière responsable. Si cette enquête donne au professionnel de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il peut refuser une commande ou une demande en motivant sa décision, ou assortir son exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, le professionnel fournit les informations suivantes par écrit ou d'une manière permettant au consommateur de les stocker de façon accessible sur un support durable :
 - a. l'adresse géographique de l'établissement du professionnel où le consommateur peut introduire ses réclamations ;
 - b. les conditions et les modalités selon lesquelles le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
 - c. les informations relatives aux garanties et au service après-vente existant ;
 - d. le prix du produit, du service ou du contenu numérique, toutes taxes comprises ;
 - e. les conditions de résiliation du contrat ;
 - f. le formulaire type de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction à exécution successive, la disposition du paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les produits

1. Le consommateur peut se rétracter d'un contrat portant sur l'achat d'un produit, sans indication de motif, pendant un délai d'au moins 14 jours. Le professionnel peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à en fournir un ou plusieurs.
2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence le jour suivant celui où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur et autre que le transporteur, a reçu le produit, ou :
 - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Pour autant que le consommateur en ait été clairement informé avant le processus de commande, le professionnel peut refuser une commande comprenant plusieurs produits dont les délais de livraison diffèrent.
 - b. si un produit est livré en plusieurs envois ou pièces : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière pièce ;
 - c. pour les contrats prévoyant la livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Pour les services et le contenu numérique non fourni sur un support matériel

1. Le consommateur peut se rétracter d'un contrat de service et d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, sans indication de motif, pendant un délai d'au moins 14 jours. Le professionnel peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à en fournir un ou plusieurs.
2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Prolongation du délai de rétractation pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support matériel lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été communiquées

1. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation ou le formulaire type de rétractation, le délai de rétractation expire douze mois après la fin du délai de rétractation initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
2. Si le professionnel fournit au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant le début du délai de rétractation initial, le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur manipule le produit et son emballage avec soin. Il ne peut déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe de base veut que le consommateur ne manipule et n'examine le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant de manipulations allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni, avant ou lors de la conclusion du contrat, toutes les informations légalement requises concernant le droit de rétractation.

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informe le professionnel pendant le délai de rétractation au moyen du formulaire type de rétractation ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.
2. Dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour de la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet au professionnel ou à son représentant autorisé. Cette obligation ne s'applique pas si le professionnel a proposé de venir récupérer le produit. Le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires fournis, si possible raisonnablement dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel.
4. Le consommateur supporte le risque et la charge de la preuve concernant l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation.
5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Si le professionnel n'a pas informé le consommateur que ces frais lui incombent, ou si le professionnel indique qu'il les prend à sa charge, le consommateur ne doit pas payer les frais de retour.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution d'un service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée commence pendant le délai de rétractation, il doit au professionnel un montant proportionnel à la partie de l'obligation déjà exécutée au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'obligation.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ni pour la fourniture de chauffage urbain, si :
 - a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation, l'indemnisation des frais en cas de rétractation ou le formulaire type de rétractation ; ou
 - b. le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation.
8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si :
 - a. le consommateur n'a pas expressément consenti, avant le début de la fourniture, à ce que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de rétractation ;
 - b. le consommateur n'a pas reconnu que son consentement entraînerait la perte de son droit de rétractation ; ou
 - c. le professionnel n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont résiliés de plein droit.

Article 9 – Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Si le professionnel permet au consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il lui envoie immédiatement un accusé de réception après avoir reçu cette notification.
2. Le professionnel rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur l'informe de sa rétractation. Sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à la réception du produit

ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

3. Le professionnel utilise pour le remboursement le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si ce dernier accepte un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard le moins cher, le professionnel ne doit pas rembourser les frais supplémentaires liés à ce mode plus coûteux.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Le professionnel peut exclure du droit de rétractation les produits et services suivants, mais uniquement si cela a été clairement indiqué dans l'offre ou, au plus tard, en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. les produits ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'exerce aucune influence et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation ;
2. les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Par vente aux enchères publique, on entend une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par le professionnel à un consommateur qui assiste ou a la possibilité d'assister personnellement à la vente, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. les contrats de service après exécution complète du service, mais uniquement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perdrait son droit de rétractation dès que le professionnel aurait entièrement exécuté le contrat ;
4. les voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et les contrats de transport de passagers ;
5. les contrats de service portant sur la mise à disposition d'un hébergement autre qu'à des fins résidentielles, le transport de biens, la location de voitures et la restauration, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée ;
6. les contrats portant sur des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée ;
7. les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement personnalisés ;
8. les produits susceptibles de se détériorer rapidement ou ayant une durée de conservation limitée ;
9. les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
10. les produits qui, en raison de leur nature, ont été mélangés de manière indissociable avec d'autres produits après la livraison ;
11. les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles le professionnel n'exerce aucune influence ;
12. les enregistrements audio, les enregistrements vidéo et les logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison ;
13. les journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
14. la fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et

- b. le consommateur a déclaré que cela entraînerait la perte de son droit de rétractation.

Article 11 – Le prix

1. Pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas augmentés, sauf en cas de modification des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer des produits ou services à prix variables lorsque ces prix dépendent de fluctuations du marché financier sur lesquelles il n'exerce aucune influence. Cette dépendance aux fluctuations ainsi que le caractère indicatif des prix éventuellement mentionnés sont précisés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les trois mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions légales ou réglementaires.
4. Les augmentations de prix à partir de trois mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le professionnel l'a stipulé et si :
 - a. elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou
 - b. le consommateur a le droit de résilier le contrat à compter de la date d'entrée en vigueur de l'augmentation de prix.
5. Les prix indiqués dans l'offre pour les produits ou services comprennent la TVA.

Article 12 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisabilité ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, le professionnel garantit également que le produit convient à un usage autre que son usage normal.
2. Toute garantie supplémentaire accordée par le professionnel, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits et recours légaux que le consommateur peut faire valoir contre le professionnel en vertu du contrat si celui-ci n'a pas exécuté sa partie du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement du professionnel, de son fournisseur, de l'importateur ou du fabricant accordant au consommateur certains droits ou recours qui vont au-delà de ceux dont il dispose légalement lorsque cette partie n'a pas exécuté sa part du contrat.

Article 13 – Livraison et exécution

1. Le professionnel apporte le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits ainsi qu'à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse communiquée par le consommateur au professionnel.
3. Sous réserve des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, le professionnel exécute les commandes acceptées avec diligence et au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison subit un retard ou si une commande ne peut pas être exécutée, ou seulement partiellement, le consommateur en est informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et peut avoir droit à une indemnisation.
4. Après la résiliation conformément au paragraphe précédent, le professionnel rembourse sans délai le montant payé par le consommateur.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits reste à la charge du professionnel jusqu'à la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance du professionnel, sauf convention contraire expresse.

Article 14 – Contrats à exécution successive : durée, résiliation et prolongation

Résiliation

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée portant sur la livraison régulière de produits, y compris d'électricité, ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment, à la fin de sa durée déterminée, un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits, y compris d'électricité, ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut résilier les contrats visés aux paragraphes précédents :
 - a. à tout moment, sans être limité à une date ou à une période déterminée ;
 - b. au moins de la même manière que celle selon laquelle le contrat a été conclu ; et
 - c. avec le même délai de préavis que celui que le professionnel a prévu pour lui-même.

Prolongation

1. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits, y compris d'électricité, ou de services ne peut pas être renouvelé ou prolongé tacitement pour une durée déterminée.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de quotidiens, journaux, hebdomadaires et magazines peut être renouvelé tacitement pour une durée déterminée de trois mois maximum, à condition que le consommateur puisse résilier ce contrat renouvelé à la fin de la prolongation avec un préavis d'un mois maximum.
3. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits ou de services ne peut être renouvelé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment avec un préavis d'un mois maximum. Le délai de préavis est de trois mois maximum lorsque le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, journaux, hebdomadaires et magazines.
4. Un contrat de durée limitée portant sur la livraison régulière à titre d'essai de quotidiens, journaux, hebdomadaires et magazines, sous la forme d'un abonnement d'essai ou de découverte, ne se poursuit pas tacitement et prend fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

Durée

1. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut le résilier à tout moment après un an avec un préavis d'un mois maximum, sauf si la raison et l'équité s'opposent à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 – Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou dans des conditions complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation ou, si aucun délai de rétractation ne s'applique, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Pour un contrat de prestation de services, ce délai commence le jour suivant celui où le consommateur reçoit la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais obliger le consommateur à verser un acompte supérieur à 50 %. Si un acompte a été convenu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du service concerné avant le paiement de l'acompte convenu.
3. Le consommateur doit signaler immédiatement au professionnel toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

4. Si le consommateur ne respecte pas à temps une ou plusieurs obligations de paiement, après que le professionnel l'a informé du retard et lui a accordé un délai de 14 jours pour s'en acquitter, le consommateur est redevable des intérêts légaux sur le montant restant dû si le paiement n'intervient pas dans ce délai de 14 jours. Le professionnel peut également facturer les frais de recouvrement extrajudiciaire qu'il a engagés. Ces frais s'élèvent au maximum à 15 % des montants impayés jusqu'à 2 500 €, à 10 % des 2 500 € suivants et à 5 % des 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. Le professionnel peut déroger à ces montants et pourcentages en faveur du consommateur.
5. AfterPay gère pour Klium l'ensemble du processus de paiement différé. Cela signifie que vous recevez par e-mail une facture numérique d'AfterPay afin de payer le ou les produits achetés. Lors de votre première utilisation d'AfterPay, vous pouvez payer Klium par facture numérique jusqu'à un montant de 200 €. Si vous êtes déjà connu d'AfterPay, vous pouvez payer jusqu'à 400 €. AfterPay effectue un contrôle des données avant d'approuver votre demande de paiement par facture. AfterPay applique une politique de confidentialité stricte, telle que décrite dans sa [politique de confidentialité](#). Si votre demande de paiement par facture n'est exceptionnellement pas autorisée, vous pouvez bien entendu payer le produit au moyen d'un autre mode de paiement. Pour toute question, vous pouvez toujours [contacter](#) AfterPay. Pour plus d'informations, consultez la section destinée aux consommateurs du [site web d'AfterPay](#).

Article 16 – Procédure de réclamation

1. Le professionnel dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite les réclamations conformément à cette procédure.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises au professionnel dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts et doivent être décrites de manière complète et claire.
3. Les réclamations soumises au professionnel reçoivent une réponse dans un délai de 14 jours à compter de leur réception. Si le traitement d'une réclamation est susceptible de prendre plus de temps, le professionnel répond dans les 14 jours par un accusé de réception indiquant quand le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service du professionnel peut également être introduite au moyen du formulaire de réclamation disponible sur la page consommateurs du site web de Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. La réclamation est alors envoyée à la fois au professionnel concerné et à Thuiswinkel.org.
5. Le consommateur doit en tout état de cause accorder au professionnel un délai de quatre semaines pour résoudre la réclamation d'un commun accord. À l'issue de ce délai, un litige naît et peut être traité dans le cadre de la procédure de règlement des litiges.

Article 17 – Litiges

1. Les contrats entre le professionnel et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Si le professionnel dirige ses activités vers le pays de résidence du consommateur, ce dernier peut également toujours invoquer les dispositions impératives de protection des consommateurs de ce pays.
2. Les litiges entre le consommateur et le professionnel concernant la formation ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services fournis ou à fournir par le professionnel peuvent, sous réserve des dispositions ci-dessous, être soumis par le consommateur ou le professionnel à la Commission des litiges Thuiswinkel, boîte postale 90600, 2509 LP La Haye (www.sgc.nl).
3. La Commission des litiges n'examine un litige que si le consommateur a d'abord soumis sa réclamation au professionnel dans un délai raisonnable.
4. Si la réclamation n'aboutit pas à une solution, le litige doit être soumis à la Commission des litiges par écrit, ou sous une autre forme déterminée par celle-ci, au plus tard dans les 12 mois suivant la date à laquelle le

consommateur a introduit sa réclamation auprès du professionnel.

5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le professionnel est lié par ce choix. Le consommateur informe de préférence d'abord le professionnel.
6. Si le professionnel souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le consommateur doit indiquer par écrit, dans les cinq semaines suivant la réception d'une demande écrite du professionnel, s'il le souhaite également ou s'il préfère que le litige soit examiné par le tribunal compétent. Si le professionnel ne reçoit pas le choix du consommateur dans ce délai de cinq semaines, il peut soumettre le litige au tribunal compétent.
7. La Commission des litiges rend ses décisions conformément aux conditions prévues dans son règlement (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la Commission des litiges prennent la forme d'un avis contraignant.
8. La Commission des litiges n'examine pas un litige, ou met fin à son examen, si le professionnel a obtenu un sursis de paiement, a été déclaré en faillite ou a effectivement cessé ses activités avant que le litige n'ait été examiné lors d'une audience de la Commission et qu'une décision définitive n'ait été rendue.
9. Si, outre la Commission des litiges Thuiswinkel, une autre commission des litiges reconnue ou affiliée à la Fondation néerlandaise des commissions de litiges pour les consommateurs (SGC) ou à l'Institut des plaintes relatives aux services financiers (Kifid) est compétente, la Commission des litiges Thuiswinkel est de préférence compétente pour les litiges portant principalement sur la méthode de vente ou de prestation de services à distance. Pour tous les autres litiges, l'autre commission reconnue affiliée à la SGC ou au Kifid est compétente.

Article 18 – Garantie de la branche

1. Thuiswinkel.org garantit le respect par ses membres des avis contraignants rendus par la Commission des litiges Thuiswinkel, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant au contrôle d'un tribunal dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie reprend effet si l'avis contraignant reste en vigueur après le contrôle judiciaire et si le jugement qui en résulte est devenu définitif. Thuiswinkel.org verse au consommateur un montant maximal de 10 000 € par avis contraignant. Si le montant accordé dépasse 10 000 €, Thuiswinkel.org verse 10 000 €. Pour le solde, Thuiswinkel.org est tenue à une obligation de moyens afin que le membre respecte l'avis contraignant.
2. Pour invoquer cette garantie, le consommateur doit adresser une demande écrite à Thuiswinkel.org et céder à celle-ci sa créance contre le professionnel. Si cette créance dépasse 10 000 €, le consommateur se voit proposer de céder à Thuiswinkel.org la partie dépassant 10 000 €, après quoi cette organisation réclamera le paiement en justice, en son propre nom et à ses propres frais, au bénéfice du consommateur.

Article 19 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas être défavorables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou d'une manière permettant au consommateur de les stocker de façon accessible sur un support durable.

Article 20 – Modification des Conditions générales Thuiswinkel

1. Les modifications des présentes conditions n'entrent en vigueur qu'après avoir été publiées de manière appropriée, étant entendu que, lorsque des modifications s'appliquent pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaut.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Formulaire type de rétractation ([Télécharger ici](#))

(veuillez remplir et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À :	[Nom du professionnel]
	[Adresse géographique du professionnel]
	[Numéro de fax du professionnel, si disponible]
	[Adresse e-mail ou adresse électronique du professionnel]

Je/Nous* vous informe/informons* par la présente que je/nous* me/nous rétracte/rétractons* de mon/notre* contrat portant sur

- la vente des produits suivants : [description du produit]*
- la fourniture du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]*
- la prestation du service suivant : [description du service]*,

me/nous rétracte/rétractons du contrat*

Commandé le*/reçu le* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits]

[Nom du ou des consommateurs]

[Adresse du ou des consommateurs]

[Signature du ou des consommateurs] (uniquement si ce formulaire est remis sur papier)

*** Biffer la mention inutile ou compléter selon le cas.**

Conditions complémentaires – Garantie commerciale Klium

Durée et prise d'effet

Tous les articles vendus par KLIUM bénéficient de la garantie légale. La garantie légale signifie qu'un produit est ou doit faire ce que le consommateur peut raisonnablement en attendre. Outre la garantie légale, KLIUM accorde au Consommateur une garantie commerciale sur les outils et machines électriques. Les garanties du fabricant ou de la marque couvertes par cette garantie commerciale, ainsi que toute garantie supplémentaire du vendeur ou de KLIUM, ne portent pas atteinte à la garantie légale.

Pour bénéficier de cette garantie commerciale supplémentaire, le Consommateur doit enregistrer l'achat de son outil ou de sa machine électrique auprès du fabricant concerné. Cet enregistrement lui permet d'obtenir de ce fabricant une garantie supplémentaire du fabricant ou de la marque d'un (1) an. À l'issue de cette année, le Consommateur bénéficie encore de deux (2) années supplémentaires de garantie du vendeur ou de Klium. Chaque Consommateur bénéficie automatiquement des deux (2) années de garantie KLIUM dès que l'achat a été enregistré auprès du fabricant. Aucune autre démarche n'est donc nécessaire.

Pendant les deux années supplémentaires de garantie Klium, KLIUM applique les mêmes conditions de garantie que le fabricant, sauf stipulation contraire figurant dans le document de vente, la publicité ou l'étiquetage. La période de garantie commerciale commence à la date d'expiration de la période de garantie légale.

Réparation et remplacement

Pour que le Consommateur puisse invoquer la garantie commerciale proposée, les conditions suivantes doivent être remplies :

- a) L'achat porte sur un outil ou une machine électrique de l'une des marques suivantes : Bosch, Dewalt, Fein, Festool, Hitachi/Hikoki, Makita, Metabo, Milwaukee et Spit.
- b) L'achat a été enregistré à temps auprès du fabricant concerné.
- c) L'achat a été effectué après le 02/07/2018. Les Consommateurs ayant effectué un achat avant cette date ne peuvent pas invoquer la garantie commerciale.
- d) À la demande de KLIUM, le Consommateur doit présenter le contrat de garantie en vigueur, accompagné de la confirmation de commande et de la preuve de paiement.

Conditions d'application

Les défauts constatés sont réparés gratuitement dans un délai raisonnable, soit par réparation, soit par remplacement des pièces concernées. Les frais qui en résultent, notamment les frais de transport, de déplacement, de main-d'œuvre et de pièces, sont à la charge de KLIUM. Les pièces ou appareils remplacés deviennent la propriété de KLIUM. Contrairement à la période de garantie légale, la période de garantie n'est pas prolongée par des travaux sous garantie ou des livraisons de remplacement effectués dans le cadre de la garantie commerciale.

La garantie ne confère aucun droit supplémentaire à une indemnisation de la part de KLIUM, sauf si le Consommateur peut démontrer que le technicien autorisé par KLIUM et chargé des travaux a agi intentionnellement ou avec une négligence grave. La garantie commerciale ne couvre pas la fourniture de consommables ni d'accessoires.

Limitations de la garantie commerciale

Le Consommateur ne peut pas invoquer la garantie commerciale pour les défauts et dysfonctionnements résultant de :

- a) une installation ou un montage incorrect, par exemple le non-respect des règles de sécurité applicables ou des instructions du manuel d'utilisation, d'installation et de montage, une utilisation impropre ou une commande ou une charge incorrecte ;
- b) influences extérieures, telles que des dommages dus au transport, à des chocs ou des coups, aux intempéries ou à d'autres phénomènes naturels ;
- c) réparations et modifications effectuées par des organismes de service qui n'ont pas été formés et autorisés par KLIUM pour ces travaux ;
- d) pièces soumises à l'usure en fonction de la nature et de l'intensité de l'utilisation ;
- e) variations de courant et de tension dépassant la plage de tolérance indiquée par le fabricant ;
- f) absence d'entretien et de nettoyage conformément au mode d'emploi.

Thuiswinkel Professionnels

Table des matières

- [Article 1 – Définitions](#)

- [Article 2 – Identité du professionnel](#)
- [Article 3 – Applicabilité](#)
- [Article 4 – L'offre](#)
- [Article 5 – Le contrat](#)
- [Article 6 – Le prix](#)
- [Article 7 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire](#)
- [Article 8 – Livraison et exécution](#)
- [Article 9 – Contrats à exécution successive : durée, résiliation et prolongation](#)
- [Article 10 – Paiement](#)
- [Article 11 – Responsabilité](#)
- [Article 12 – Réserve de propriété](#)
- [Article 13 – Procédure de réclamation](#)
- [Article 14 – Litiges](#)
- [Article 15 – Droit de rétractation](#)
- [Article 16 – Obligations du client pendant le délai de rétractation](#)
- [Article 17 – Exercice du droit de rétractation par le client et frais y afférents](#)
- [Article 18 – Obligations du professionnel en cas de rétractation](#)
- [Article 19 – Exclusion du droit de rétractation](#)

Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Jour**: jour calendrier ;
2. **Contenu numérique**: données produites et fournies sous forme numérique ;
3. **Contrat à exécution successive**: un contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée ;
4. **Support durable**: tout outil, y compris le courrier électronique, permettant au client ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une durée adaptée à leur finalité, et permettant la reproduction à l'identique des informations stockées ;
5. **Client**: la personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale ;
6. **Professionnel**: la personne physique ou morale qui propose à distance des produits, l'accès à du contenu numérique et/ou des services à des clients ;
7. **Contrat à distance**: un contrat conclu entre le professionnel et le client dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, dans lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement ou partiellement jusqu'à la conclusion du contrat incluse ;
8. **Par écrit**: dans les présentes conditions générales, la notion « par écrit » comprend également les communications par e-mail et par fax, pour autant que l'identité de l'expéditeur et l'intégrité de l'e-mail puissent être établies de manière suffisante.
9. **Technique de communication à distance**: un moyen qui peut servir à conclure un contrat sans que le client et le professionnel soient présents simultanément au même endroit.

10. **Site web:** la boutique en ligne du professionnel sur laquelle des produits et services sont proposés à l'achat par les clients.

Article 2 – Identité du professionnel

KLUM NV

Ekkelgaarden 26

3500 Hasselt

Belgique

Numéro de téléphone : [085 760 32 22](tel:0857603222) (les jours ouvrables de 09:00 à 16:00)

Adresse e-mail : info@klum.nl

Numéro de la Chambre de commerce : 027303384

Numéro de TVA belge : BE0866903252

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du professionnel et à tout contrat à distance conclu entre le professionnel et le client.
2. Si le client inclut dans une commande, une confirmation ou une communication contenant une acceptation des dispositions ou conditions qui dérogent aux présentes conditions générales ou n'y figurent pas, celles-ci ne lient le professionnel que si et dans la mesure où il les a expressément acceptées par écrit.
3. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du client. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le professionnel indique, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées auprès de lui et qu'elles seront envoyées gratuitement au client dans les meilleurs délais à sa demande.
4. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du client par voie électronique de manière à ce qu'il puisse facilement le stocker sur un support durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le professionnel indique, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement au client, par voie électronique ou autrement, à sa demande.
5. Si des conditions spécifiques relatives à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les paragraphes 3 et 4 s'appliquent par analogie et, en cas de contradiction, le client peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
6. Si une disposition des présentes conditions générales s'avère nulle, cela n'affecte pas la validité des autres conditions. Dans ce cas, les parties adoptent une ou plusieurs dispositions de remplacement reflétant aussi fidèlement que possible l'intention de la disposition initiale dans les limites de la loi.

Article 4 – L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est expressément indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au client d'évaluer correctement l'offre. Si le professionnel utilise des images, celles-ci représentent fidèlement les produits, services et/ou contenus numériques proposés.
3. Le contenu du site web et l'offre ont été élaborés avec le plus grand soin. Le professionnel ne peut toutefois garantir que toutes les informations figurant sur le site web soient exactes et complètes à tout moment. Tous les prix, offres et autres informations figurant sur le site web et dans les autres documents émanant du professionnel sont donc sous réserve d'erreurs manifestes de programmation ou de typographie.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est conclu au moment où le client accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont stipulées.
2. Si le client a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement la réception de cette acceptation par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le client peut résilier le contrat.
3. Si une offre est acceptée par le client, le professionnel a le droit de révoquer cette offre dans les trois jours ouvrables suivant la réception de l'acceptation. Le professionnel en informe immédiatement le client.
4. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de sécuriser le transfert électronique des données et veille à offrir un environnement web sécurisé. Si le client peut payer par voie électronique, le professionnel prend également les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
5. S'il apparaît que le client a fourni des informations incorrectes lors de l'acceptation ou de la conclusion du contrat d'une autre manière, le professionnel a le droit de n'exécuter ses obligations qu'après réception des informations correctes.
6. Dans les limites légales, le professionnel peut se renseigner sur la capacité du client à respecter ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs pertinents pour conclure le contrat à distance de manière responsable. Si cette enquête donne au professionnel de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il peut refuser une commande ou une demande ou assortir son exécution de conditions particulières. S'il refuse la demande ou impose des conditions particulières sur la base de cette enquête, il en informe le client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trois jours suivant la conclusion du contrat, en indiquant les motifs.

Article 6 – Le prix

1. Tous les prix indiqués sur le site web et dans les autres documents émanant du professionnel s'entendent hors TVA, sauf indication contraire, et, sauf mention contraire sur le site web, hors autres taxes imposées par les pouvoirs publics.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer des produits ou services à prix variables lorsque ces prix dépendent de fluctuations du marché financier sur lesquelles il n'exerce aucune influence. Cette dépendance aux fluctuations ainsi que le caractère indicatif des prix éventuellement mentionnés sont précisés dans l'offre.
3. À partir de deux semaines après la conclusion du contrat, le professionnel a le droit de modifier les prix convenus. Le client qui n'accepte pas cette modification peut résilier le contrat sans que le professionnel lui facture de frais.
4. Les éventuels frais supplémentaires, tels que les frais de livraison et de paiement, sont indiqués sur le site web et, en tout état de cause, présentés pendant le processus de commande.

Article 7 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. Le professionnel garantit que les produits, services et contenus numériques sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisabilité ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat.
2. Si le produit livré, le service fourni ou le contenu numérique n'est pas conforme au contrat parce qu'il présente un défaut ou une déficience, le client doit en informer le professionnel au plus tard dans les trois jours ouvrables suivant le moment où il pouvait raisonnablement le constater. À défaut, le client ne peut plus prétendre à une réparation, un remplacement, une indemnisation et/ou un remboursement concernant ce défaut.
3. Si le Professionnel estime qu'une réclamation est fondée, les produits concernés sont, après concertation avec le client, réparés, remplacés ou remboursés en tout ou en partie. Le Professionnel peut orienter le

client vers un fabricant ou un fournisseur.

4. Si le client retourne des produits sur la base du présent article, il peut renvoyer les produits. Si des montants payés à l'avance doivent être remboursés, le professionnel les rembourse dans les 30 jours suivant la réception des produits.
5. Les fabricants et/ou fournisseurs peuvent proposer leurs propres garanties. Ces garanties ne sont pas fournies par le professionnel. Si celui-ci le souhaite, il peut aider le client à les invoquer.

Article 8 – Livraison et exécution

1. Dès que le professionnel reçoit la commande, il expédie les produits dans les meilleurs délais, sous réserve du paragraphe 3 du présent article.
2. Le professionnel peut faire appel à des tiers pour exécuter les obligations découlant du contrat.
3. Le délai de livraison est en principe de 30 jours, sauf indication contraire claire sur le site web ou dans le contrat. Le professionnel choisit le transporteur.
4. Si le professionnel ne peut pas livrer les produits dans le délai convenu, il en informe le client et indique le nouveau délai de livraison prévu. Le client a alors le droit de résilier le contrat et peut également prétendre à une indemnisation du préjudice résultant d'une livraison tardive ou d'une absence de livraison, dans la limite d'une fois le prix d'achat, si cette livraison tardive ou cette absence de livraison résulte d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave du professionnel. Immédiatement après avoir reçu la notification du professionnel, le client lui indique s'il souhaite encore l'exécution du contrat ou s'il souhaite le résilier.
5. Sauf convention contraire expresse, le risque lié aux produits à livrer est transféré au client dès leur livraison à l'adresse indiquée. Si le client choisit de retirer les produits, le risque est transféré au moment de leur remise.
6. Si le client ou un tiers désigné par lui n'est pas présent à l'adresse de livraison à l'heure convenue pour réceptionner les produits, le professionnel peut reprendre ceux-ci. Moyennant des frais supplémentaires, il les présentera à nouveau au client à un autre moment et/ou un autre jour convenu avec lui. Si la livraison s'avère impossible, l'obligation de paiement demeure et les éventuels frais supplémentaires, y compris les frais de reprise des produits, sont facturés au client.
7. Si le produit commandé n'est plus disponible, le professionnel met raisonnablement tout en œuvre pour proposer au client un produit similaire de qualité comparable. Le client a alors le droit de résilier le contrat sans frais.

Article 9 – Contrats à exécution successive : durée, résiliation et prolongation

Résiliation

1. Le client peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée portant sur la livraison régulière de produits, y compris d'électricité, de contenu numérique ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis de deux mois.
2. Le client peut résilier à tout moment, à la fin de sa durée déterminée, un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits, y compris d'électricité, de contenu numérique ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis de deux mois.
3. Le client peut résilier par écrit les contrats visés aux paragraphes précédents.

Prolongation

1. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits, y compris d'électricité, de contenu numérique ou de services est tacitement renouvelé pour la même durée que celle initialement convenue.
2. Les délais de préavis indiqués s'appliquent par analogie aux résiliations effectuées par le professionnel.

Article 10 – Paiement

1. Le client effectue ses paiements au professionnel au moyen des modes de paiement indiqués dans la procédure de commande et, le cas échéant, sur le site web. Le professionnel choisit librement les modes de paiement proposés et peut les modifier de temps à autre. Sauf convention contraire, un délai de paiement de 14 jours s'applique aux paiements après livraison, à compter du jour suivant la livraison.
2. Si le client ne respecte pas à temps une ou plusieurs obligations de paiement, il est immédiatement en défaut de plein droit, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Le professionnel a le droit de majorer le montant dû des intérêts légaux et peut facturer au client et recouvrer auprès de lui les frais de recouvrement extrajudiciaire engagés ainsi que les éventuels frais de justice.

Article 11 – Responsabilité

1. Sauf en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave, la responsabilité totale du professionnel envers le client pour un manquement imputable à l'exécution du contrat est limitée à une indemnisation ne dépassant pas le prix convenu pour ce Contrat, TVA comprise. Dans le cas d'un contrat à exécution successive, cette responsabilité est limitée au montant dû par le client au professionnel pendant les trois mois précédant l'événement à l'origine du dommage.
2. La responsabilité du professionnel envers le client pour les dommages indirects, notamment, sans s'y limiter expressément, les dommages consécutifs, la perte de bénéfices, les économies manquées, la perte de données et les dommages dus à une interruption d'activité, est exclue.
3. Les paragraphes précédents ne s'appliquent pas aux dommages subis par le client lors de la revente à des consommateurs de produits achetés auprès du professionnel, du fait que ces consommateurs ont exercé contre le client un ou plusieurs de leurs droits légaux en raison d'un défaut de ces produits.
4. Sauf si l'exécution est déjà définitivement impossible, la responsabilité du professionnel envers le client pour un manquement imputable à l'exécution d'un contrat ne naît qu'après que le client a rapidement et valablement mis le professionnel en demeure par écrit, en lui accordant un délai raisonnable pour remédier au manquement, et que le professionnel continue à ne pas respecter ses obligations après l'expiration de ce délai. La mise en demeure doit décrire le manquement de manière aussi détaillée que possible afin que le professionnel puisse réagir adéquatement.
5. Toute prétention à une indemnisation est subordonnée à la condition que le client signale le dommage au professionnel par écrit dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant sa survenance.
6. En cas de force majeure, le professionnel n'est pas tenu d'indemniser les dommages subis par le client de ce fait.

Article 12 – Réserve de propriété

1. Tant que le client n'a pas payé l'intégralité du montant convenu, tous les biens livrés restent la propriété du Professionnel.

Article 13 – Procédure de réclamation

1. Le Professionnel dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite les réclamations conformément à cette procédure.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises au professionnel dans un délai raisonnable après que le client a constaté les défauts et doivent être décrites de manière complète et claire.
3. Les réclamations soumises au professionnel reçoivent une réponse dans un délai de 14 jours à compter de leur réception. Si le traitement d'une réclamation est susceptible de prendre plus de temps, le professionnel répond dans les 14 jours par un accusé de réception indiquant quand le client peut attendre une réponse plus détaillée.

Article 14 – Litiges

1. Les contrats entre le professionnel et le client auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Si des litiges découlant du Contrat ne peuvent être réglés à l'amiable, ils sont soumis au tribunal compétent de l'arrondissement dans lequel le professionnel est établi. Le professionnel et le client peuvent convenir de régler leurs litiges par un avis contraignant ou par arbitrage.

Article 15 – Droit de rétractation

Pour les commandes de produits jusqu'à 2 500 € :

1. Le client peut se rétracter d'un contrat portant sur l'achat d'un produit, jusqu'à un montant de 2 500 €, sans indication de motif, pendant un délai d'au moins 14 jours. Le professionnel peut demander au client le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à en fournir un ou plusieurs.
2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence le jour suivant celui où le client, ou un tiers désigné à l'avance par le client et autre que le transporteur, a reçu le produit, ou :
 - a. si le client a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le client, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Pour autant que le client en ait été clairement informé avant le processus de commande, le professionnel peut refuser une commande comprenant plusieurs produits dont les délais de livraison diffèrent.
 - b. pour les contrats prévoyant la livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le client, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.
3. Pendant le délai d'examen, le client est tenu de ne pas mettre le produit en service.
4. Le client ne dispose d'aucun droit de rétractation si la valeur totale de la commande dépasse 2 500 €.

Article 16 – Obligations du client pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le client manipule le produit et son emballage avec soin. Il ne peut déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe de base veut que le client ne manipule et n'examine le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

Article 17 – Exercice du droit de rétractation par le client et frais y afférents

1. Si le client exerce son droit de rétractation, il en informe le professionnel pendant le délai de rétractation au moyen du formulaire type de rétractation ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.
2. Dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour de la notification visée au paragraphe 1, le client renvoie le produit ou le remet au professionnel ou à son représentant autorisé. Cette obligation ne s'applique pas si le professionnel a proposé de venir récupérer le produit. Le client a en tout état de cause respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le client renvoie le produit avec tous les accessoires fournis, dans son état et son emballage d'origine le cas échéant, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel.
4. Le client supporte le risque et la charge de la preuve concernant l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation.
5. Le client supporte les frais directs de retour du produit.
6. Si le client exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont résiliés de plein droit.

Article 18 – Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Si le professionnel permet au client de notifier sa rétractation par voie électronique, il lui envoie immédiatement un accusé de réception après avoir reçu cette notification.
2. Le professionnel utilise pour le remboursement le même moyen de paiement que celui utilisé par le client, sauf si ce dernier accepte un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le client.
3. Si le client a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard le moins cher, le professionnel ne doit pas rembourser les frais supplémentaires liés à ce mode plus coûteux.

Article 19 – Exclusion du droit de rétractation

Le professionnel peut exclure du droit de rétractation les produits et services suivants, mais uniquement si cela a été clairement indiqué dans l'offre ou, au plus tard, en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. les produits ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'exerce aucune influence et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation ;
2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Par vente aux enchères publique, on entend une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par le professionnel à un client qui assiste ou a la possibilité d'assister personnellement à la vente, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. les contrats de service après exécution complète du service, mais uniquement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du client ; et
 - b. le client a déclaré qu'il perdrait son droit de rétractation dès que le professionnel aurait entièrement exécuté le contrat ;
4. les produits fabriqués selon les spécifications du client, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du client, ou qui sont clairement personnalisés ;
5. les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
6. les produits qui, en raison de leur nature, ont été mélangés de manière indissociable avec d'autres produits après la livraison ;
7. les enregistrements audio, les enregistrements vidéo et les logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison ;

Formulaire type de rétractation

(veuillez remplir et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À :	[Nom du professionnel]
	[Adresse géographique du professionnel]
	[Numéro de fax du professionnel, si disponible]
	[Adresse e-mail ou adresse électronique du professionnel]

Je/Nous* vous informe/informons* par la présente que je/nous* me/nous rétracte/rétractons* de mon/notre* contrat portant sur

- la vente des produits suivants : [description du produit]*
- la fourniture du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]*
- la prestation du service suivant : [description du service]*,

me/nous rétracte/rétractons du contrat*

Commandé le*/reçu le* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits]

[Nom du ou des clients]

[Adresse du ou des clients]

[Signature du ou des clients] (uniquement si ce formulaire est remis sur papier)

*** Biffer la mention inutile ou compléter selon le cas.**

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Boîte postale 7001, 6710 CB Ede

de Juristen ICT-recht & intellectuele eigendom

© deJuristen Droit des technologies de l'information et propriété intellectuelle (<http://www.ictrecht.be>). Les informations fournies, y compris les conditions de vente, la déclaration de confidentialité, la déclaration relative aux cookies et la clause de non-responsabilité, sont protégées par le droit d'auteur de plein droit et ne peuvent être reproduites ni communiquées sans l'accord écrit préalable de deJuristen (contact@dejuristen.be). Tous les droits de propriété intellectuelle applicables restent donc réservés.

Vous souhaitez signaler un retour, un défaut ou une livraison incorrecte ? Veuillez contacter notre [service clientèle](#).

General Terms and Conditions

[Download the general terms and conditions here](#)

Thuiswinkel – Consumers

Table of contents

- [Article 1 – Definitions](#)
- [Article 2 – Identity of the trader](#)
- [Article 3 – Applicability](#)
- [Article 4 – The offer](#)
- [Article 5 – The agreement](#)
- [Article 6 – Right of withdrawal](#)
- [Article 7 – Consumer obligations during the cooling-off period](#)
- [Article 8 – Exercise of the right of withdrawal by the consumer and the associated costs](#)
- [Article 9 – Obligations of the trader in the event of withdrawal](#)
- [Article 10 – Exclusion of the right of withdrawal](#)
- [Article 11 – The price](#)
- [Article 12 – Performance and additional guarantee](#)
- [Article 13 – Delivery and performance](#)
- [Article 14 – Continuing performance agreements: duration, termination and renewal](#)
- [Article 15 – Payment](#)
- [Article 16 – Complaints procedure](#)
- [Article 17 – Disputes](#)
- [Article 18 – Industry guarantee](#)
- [Article 19 – Additional or deviating provisions](#)
- [Article 20 – Amendment of the Thuiswinkel General Terms and Conditions](#)
- [Additional terms and conditions – Klium commercial guarantee](#)

Article 1 – Definitions

In these terms and conditions, the following definitions apply:

1. **Ancillary agreement:** an agreement under which the consumer acquires products, digital content and/or services in connection with a distance contract and these products, digital content and/or services are supplied by the trader or by a third party on the basis of an arrangement between that third party and the trader;
2. **Cooling-off period:** the period within which the consumer may exercise the right of withdrawal;
3. **Consumer:** a natural person who is acting for purposes outside their trade, business, craft or profession;
4. **Day:** calendar day;

5. **Digital content:** data produced and supplied in digital form;
6. **Continuing performance agreement:** an agreement for the regular supply of goods, services and/or digital content over a specified period;
7. **Durable medium:** any tool, including email, that enables the consumer or trader to store information addressed personally to them in a way that allows future consultation or use for a period appropriate to the purpose of the information and permits unchanged reproduction of the stored information;
8. **Right of withdrawal:** the consumer's right to withdraw from the distance contract within the cooling-off period;
9. **Trader:** the natural or legal person who is a member of Thuiswinkel.org and offers products, access to digital content and/or services to consumers at a distance;
10. **Distance contract:** an agreement concluded between the trader and the consumer as part of an organised distance sales system for products, digital content and/or services, under which one or more means of distance communication are used exclusively or partly up to and including the conclusion of the agreement;
11. **Model withdrawal form:** the European model withdrawal form included in Annex I to these terms and conditions. Annex I need not be provided when the consumer has no right of withdrawal in respect of the order;
12. **Means of distance communication:** a means that may be used to conclude an agreement without the consumer and trader being physically present in the same place at the same time.

Article 2 – Identity of the trader

KLIUM NV

Ekkelgaarden 26
3500 Hasselt
Belgium

Telephone number: [0800 0226 945](tel:0800 0226 945) (weekdays from 09:00 to 16:00)

Email address: info@klium.nl

Chamber of Commerce number: 59217367

Belgian VAT number: BE0866903252

Article 3 – Applicability

1. These general terms and conditions apply to every offer made by the trader and to every distance contract concluded between the trader and the consumer.
2. Before the distance contract is concluded, the text of these general terms and conditions will be made available to the consumer. If this is not reasonably possible, the trader will, before the distance contract is concluded, indicate how the general terms and conditions may be inspected at the trader's premises and that they will be sent to the consumer free of charge as soon as possible upon request.
3. If the distance contract is concluded electronically, notwithstanding the preceding paragraph and before the distance contract is concluded, the text of these general terms and conditions may be made available to the consumer electronically in such a way that the consumer can easily store it on a durable medium. If this is not reasonably possible, the trader will indicate, before the distance contract is concluded, where the general terms and conditions may be consulted electronically and that they will be sent to the consumer electronically or by other means free of charge upon request.
4. If specific product or service terms and conditions apply in addition to these general terms and conditions, paragraphs 2 and 3 apply mutatis mutandis, and in the event of conflicting terms the consumer may always rely on the applicable provision that is most favourable to them.

Article 4 – The offer

1. If an offer has a limited validity period or is subject to conditions, this will be expressly stated in the offer.
2. The offer contains a complete and accurate description of the products, digital content and/or services offered. The description is sufficiently detailed to enable the consumer to assess the offer properly. If the trader uses images, these provide a true representation of the products, services and/or digital content offered. Obvious mistakes or obvious errors in the offer do not bind the trader.
3. Each offer contains sufficient information to make clear to the consumer the rights and obligations attached to accepting the offer.

Article 5 – The agreement

1. Subject to paragraph 4, the agreement is concluded when the consumer accepts the offer and fulfils the conditions stipulated in that offer.
2. If the consumer has accepted the offer electronically, the trader will immediately confirm receipt of the acceptance electronically. Until receipt of this acceptance has been confirmed by the trader, the consumer may terminate the agreement.
3. If the agreement is concluded electronically, the trader will take appropriate technical and organisational measures to secure the electronic transfer of data and will provide a secure web environment. If the consumer can pay electronically, the trader will also take appropriate security measures for that purpose.
4. Within the limits of the law, the trader may obtain information about the consumer's ability to meet payment obligations and about all facts and factors relevant to responsibly entering into the distance contract. If this investigation gives the trader sound reasons not to enter into the agreement, the trader may refuse an order or application, stating the reasons, or attach special conditions to its performance.
5. No later than upon delivery of the product, service or digital content to the consumer, the trader will provide the following information in writing or in such a way that the consumer can store it accessibly on a durable medium:
 - a. the visiting address of the trader's business location where the consumer may submit complaints;
 - b. the conditions under which and the manner in which the consumer may exercise the right of withdrawal;
 - c. information about guarantees and existing after-sales service;
 - d. the price of the product, service or digital content, including all taxes;
 - e. the requirements for terminating the agreement;
 - f. the model withdrawal form.
6. For a continuing performance transaction, the provision in the preceding paragraph applies only to the first delivery.

Article 6 – Right of withdrawal

For products

1. The consumer may withdraw from an agreement relating to the purchase of a product without giving reasons during a cooling-off period of at least 14 days. The trader may ask the consumer for the reason for withdrawal but may not require the consumer to provide one or more reasons.
2. The cooling-off period referred to in paragraph 1 starts on the day after the consumer, or a third party designated in advance by the consumer who is not the carrier, has received the product, or:
 - a. if the consumer ordered several products in a single order: the day on which the consumer, or a third party designated by the consumer, received the last product. Provided the consumer was clearly

informed before the ordering process, the trader may refuse an order containing several products with different delivery times.

- b. if a product is delivered in several consignments or parts: the day on which the consumer, or a third party designated by the consumer, received the final consignment or final part;
- c. for agreements for the regular delivery of products during a specified period: the day on which the consumer, or a third party designated by the consumer, received the first product.

For services and digital content not supplied on a tangible medium

1. The consumer may withdraw from a service agreement and from an agreement for the supply of digital content not supplied on a tangible medium without giving reasons during a period of at least 14 days. The trader may ask the consumer for the reason for withdrawal but may not require the consumer to provide one or more reasons.
2. The cooling-off period referred to in paragraph 3 starts on the day after the agreement is concluded.

Extended cooling-off period for products, services and digital content not supplied on a tangible medium when information about the right of withdrawal has not been provided

1. If the trader has not provided the consumer with the legally required information about the right of withdrawal or the model withdrawal form, the cooling-off period expires twelve months after the end of the original cooling-off period determined in accordance with the preceding paragraphs of this article.
2. If the trader provides the consumer with the information referred to in the preceding paragraph within twelve months after the original cooling-off period began, the cooling-off period expires 14 days after the day on which the consumer received that information.

Article 7 – Consumer obligations during the cooling-off period

1. During the cooling-off period, the consumer will handle the product and its packaging with care. The consumer may unpack or use the product only to the extent necessary to establish its nature, characteristics and operation. The basic principle is that the consumer may handle and inspect the product only as they would be permitted to do in a shop.
2. The consumer is liable only for any reduction in the value of the product resulting from handling that goes beyond what is permitted under paragraph 1.
3. The consumer is not liable for any reduction in the value of the product if the trader failed to provide all legally required information about the right of withdrawal before or when the agreement was concluded.

Article 8 – Exercise of the right of withdrawal by the consumer and the associated costs

1. If the consumer exercises the right of withdrawal, the consumer will notify the trader within the cooling-off period by using the model withdrawal form or by making another unequivocal statement.
2. As soon as possible, but no later than 14 days after the day following the notification referred to in paragraph 1, the consumer will return the product or hand it over to the trader or its authorised representative. This is not required if the trader has offered to collect the product. The consumer has in any event complied with the return period if the product is sent back before the cooling-off period expires.
3. The consumer will return the product with all supplied accessories, if reasonably possible in its original condition and packaging, and in accordance with the reasonable and clear instructions provided by the trader.
4. The consumer bears the risk and burden of proof for the correct and timely exercise of the right of withdrawal.

5. The consumer bears the direct cost of returning the product. If the trader did not inform the consumer that the consumer must bear these costs, or if the trader states that it will bear them, the consumer does not have to pay the return costs.
6. If the consumer withdraws after expressly requesting that performance of a service or the supply of gas, water or electricity not prepared for sale in a limited volume or specified quantity begin during the cooling-off period, the consumer owes the trader an amount proportionate to the part of the obligation performed by the trader at the time of withdrawal compared with full performance of the obligation.
7. The consumer bears no costs for the performance of services or the supply of water, gas or electricity not prepared for sale in a limited volume or specified quantity, or for the supply of district heating, if:
 - a. the trader did not provide the consumer with the legally required information about the right of withdrawal, the reimbursement of costs upon withdrawal or the model withdrawal form; or
 - b. the consumer did not expressly request that performance of the service or the supply of gas, water, electricity or district heating begin during the cooling-off period.
8. The consumer bears no costs for the full or partial supply of digital content not supplied on a tangible medium if:
 - a. the consumer did not expressly consent, before delivery began, to performance of the agreement commencing before the end of the cooling-off period;
 - b. the consumer did not acknowledge that granting consent would result in the loss of the right of withdrawal; or
 - c. the trader failed to confirm this declaration by the consumer.
9. If the consumer exercises the right of withdrawal, all ancillary agreements are terminated by operation of law.

Article 9 – Obligations of the trader in the event of withdrawal

1. If the trader enables the consumer to submit a withdrawal notification electronically, the trader will immediately send an acknowledgement of receipt after receiving that notification.
2. The trader will reimburse all payments made by the consumer, including any delivery costs charged by the trader for the returned product, without undue delay and no later than 14 days after the day on which the consumer notifies the trader of the withdrawal. Unless the trader offers to collect the product, the trader may withhold reimbursement until it has received the product or until the consumer provides evidence that the product has been returned, whichever occurs first.
3. The trader will use the same payment method for reimbursement as the consumer used, unless the consumer agrees to another method. The reimbursement is free of charge for the consumer.
4. If the consumer chose a more expensive delivery method than the least expensive standard delivery, the trader does not have to reimburse the additional cost of the more expensive method.

Article 10 – Exclusion of the right of withdrawal

The trader may exclude the following products and services from the right of withdrawal, but only if this was clearly stated in the offer or, at the latest, in good time before the agreement was concluded:

1. Products or services whose price depends on fluctuations in the financial market over which the trader has no control and which may occur during the withdrawal period;
2. Agreements concluded at a public auction. A public auction means a sales method under which products, digital content and/or services are offered by the trader to a consumer who attends or is given the opportunity to attend the auction in person, under the direction of an auctioneer, and under which the successful bidder is obliged to purchase the products, digital content and/or services;

3. Service agreements after the service has been fully performed, but only if:
 - a. performance began with the consumer's express prior consent; and
 - b. the consumer declared that the right of withdrawal would be lost once the trader had fully performed the agreement;
4. Package travel as referred to in Article 7:500 of the Dutch Civil Code and passenger transport agreements;
5. Service agreements for the provision of accommodation, other than for residential purposes, goods transport, car rental services and catering, if the agreement specifies a date or period for performance;
6. Agreements relating to leisure activities if the agreement specifies a date or period for performance;
7. Products made to the consumer's specifications that are not prefabricated and are made on the basis of an individual choice or decision by the consumer, or that are clearly personalised;
8. Products that spoil quickly or have a limited shelf life;
9. Sealed products that are unsuitable for return for reasons of health protection or hygiene and whose seal has been broken after delivery;
10. Products that, by their nature, have been irrevocably mixed with other products after delivery;
11. Alcoholic beverages whose price was agreed when the agreement was concluded but whose delivery can take place only after 30 days, and whose actual value depends on market fluctuations over which the trader has no control;
12. Sealed audio recordings, video recordings and computer software whose seal has been broken after delivery;
13. Newspapers, periodicals or magazines, except subscriptions to them;
14. The supply of digital content other than on a tangible medium, but only if:
 - a. performance began with the consumer's express prior consent; and
 - b. the consumer declared that this would result in the loss of the right of withdrawal.

Article 11 – The price

1. During the validity period stated in the offer, the prices of the products and/or services offered will not be increased, except for price changes resulting from changes in VAT rates.
2. Notwithstanding the preceding paragraph, the trader may offer products or services at variable prices if those prices depend on fluctuations in the financial market over which the trader has no control. This dependence on fluctuations and the fact that any stated prices are indicative prices will be specified in the offer.
3. Price increases within three months after the agreement is concluded are permitted only if they result from statutory rules or provisions.
4. Price increases from three months after the agreement is concluded are permitted only if the trader has stipulated this and:
 - a. they result from statutory rules or provisions; or
 - b. the consumer has the right to terminate the agreement with effect from the date on which the price increase takes effect.
5. The prices stated in the offer for products or services include VAT.

Article 12 – Performance of the agreement and additional guarantee

1. The trader warrants that the products and/or services comply with the agreement, the specifications stated in the offer, reasonable requirements of soundness and/or usability, and the statutory provisions and/or

government regulations in force on the date the agreement was concluded. If agreed, the trader also warrants that the product is suitable for use other than normal use.

2. Any additional guarantee provided by the trader, its supplier, manufacturer or importer never limits the statutory rights and claims that the consumer may assert against the trader under the agreement if the trader has failed to perform its part of the agreement.
3. An additional guarantee means any undertaking by the trader, its supplier, importer or manufacturer under which the consumer is granted certain rights or claims that go beyond the rights or claims the consumer has by law if that party has failed to perform its part of the agreement.

Article 13 – Delivery and performance

1. The trader will exercise the greatest possible care when receiving and fulfilling orders for products and when assessing applications for the provision of services.
2. The place of delivery is the address provided by the consumer to the trader.
3. Subject to the provisions of Article 4 of these general terms and conditions, the trader will fulfil accepted orders with due speed and no later than within 30 days, unless another delivery period has been agreed. If delivery is delayed or an order cannot be fulfilled or can be fulfilled only in part, the consumer will be notified no later than 30 days after placing the order. In that case, the consumer has the right to terminate the agreement free of charge and may be entitled to compensation.
4. After termination in accordance with the preceding paragraph, the trader will promptly refund the amount paid by the consumer.
5. The risk of damage to and/or loss of products remains with the trader until delivery to the consumer or to a representative designated in advance and made known to the trader, unless expressly agreed otherwise.

Article 14 – Continuing performance agreements: duration, termination and renewal

Termination

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

Renewal

1. An agreement of fixed duration for the regular delivery of products, including electricity, or services may not be tacitly renewed or extended for a fixed period.
2. Notwithstanding the preceding paragraph, an agreement of fixed duration for the regular delivery of daily newspapers, newspapers, weekly publications and magazines may be tacitly renewed for a fixed period of no more than three months, provided that the consumer may terminate this renewed agreement at the end of the renewal with a notice period of no more than one month.
3. An agreement of fixed duration for the regular delivery of products or services may be tacitly renewed for an indefinite period only if the consumer may terminate it at any time with a notice period of no more than one

month. The notice period is no more than three months where the agreement concerns the regular, but less than monthly, delivery of daily newspapers, newspapers, weekly publications and magazines.

4. A limited-duration agreement for the regular introductory delivery of daily newspapers, newspapers, weekly publications and magazines as a trial or introductory subscription will not continue tacitly and ends automatically at the end of the trial or introductory period.

Duration

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

Article 15 – Payment

1. Unless otherwise provided in the agreement or additional terms and conditions, amounts owed by the consumer must be paid within 14 days after the cooling-off period begins or, if no cooling-off period applies, within 14 days after the agreement is concluded. For an agreement for the provision of a service, this period starts on the day after the consumer receives confirmation of the agreement.
2. For the sale of products to consumers, general terms and conditions may never require the consumer to make an advance payment of more than 50%. If advance payment has been agreed, the consumer may not assert any rights regarding performance of the relevant order or service until the agreed advance payment has been made.
3. The consumer must immediately notify the trader of any inaccuracies in the payment details provided or stated.
4. If the consumer fails to meet one or more payment obligations on time, after the trader has informed the consumer of the late payment and has granted a period of 14 days to meet those obligations, the consumer will owe statutory interest on the outstanding amount if payment is not made within that 14-day period. The trader may also charge the extrajudicial collection costs it has incurred. These collection costs amount to a maximum of 15% on outstanding amounts up to € 2,500, 10% on the next € 2,500 and 5% on the next € 5,000, subject to a minimum of € 40. The trader may deviate from these amounts and percentages in favour of the consumer.
5. AfterPay manages the entire deferred-payment process for Klium. This means that you will receive a digital invoice from AfterPay by email to pay for the purchased product or products. When using AfterPay for the first time, you can pay Klium by digital invoice up to an amount of € 200. If you are already known to AfterPay, you can pay up to € 400. AfterPay performs a data check before approving your request to pay by invoice. AfterPay applies a strict privacy policy as described in its [privacy statement](#). If your request to pay by invoice is unexpectedly not authorised, you can of course pay for the product using another payment method. For questions, you can always [contact](#) AfterPay. For more information, please see the consumer section of the [AfterPay website](#).

Article 16 – Complaints procedure

1. The trader has a sufficiently publicised complaints procedure and handles complaints in accordance with that procedure.
2. Complaints about performance of the agreement must be submitted to the trader within a reasonable period after the consumer has identified the defects and must be described fully and clearly.
3. Complaints submitted to the trader will be answered within 14 days from the date of receipt. If a complaint is expected to require a longer processing time, the trader will respond within 14 days with an acknowledgement of receipt and an indication of when the consumer can expect a more detailed response.

4. A complaint about a product, service or the trader's service may also be submitted using a complaints form on the consumer page of the Thuiswinkel.org website www.thuiswinkel.org. The complaint will then be sent both to the trader concerned and to Thuiswinkel.org.
5. The consumer must in any event allow the trader four weeks to resolve the complaint by mutual consultation. After this period, a dispute arises that may be dealt with under the dispute resolution procedure.

Article 17 – Disputes

1. Agreements between the trader and the consumer to which these general terms and conditions apply are governed exclusively by Dutch law. If the trader directs its activities to the country in which the consumer resides, the consumer may also always invoke the mandatory consumer protection law of that country.
2. Disputes between the consumer and the trader about the formation or performance of agreements relating to products and services supplied or to be supplied by the trader may, subject to the provisions below, be submitted by either the consumer or the trader to the Thuiswinkel Disputes Committee, PO Box 90600, 2509 LP The Hague (www.sgc.nl).
3. The Disputes Committee will consider a dispute only if the consumer first submitted the complaint to the trader within a reasonable period.
4. If the complaint does not result in a solution, the dispute must be submitted to the Disputes Committee in writing, or in another form determined by the Committee, no later than 12 months after the date on which the consumer submitted the complaint to the trader.
5. If the consumer wishes to submit a dispute to the Disputes Committee, the trader is bound by that choice. The consumer should preferably notify the trader first.
6. If the trader wishes to submit a dispute to the Disputes Committee, the consumer must state in writing within five weeks after receiving a written request from the trader whether the consumer also wishes this or instead wants the dispute to be heard by the competent court. If the trader does not receive the consumer's choice within five weeks, the trader may submit the dispute to the competent court.
7. The Disputes Committee issues decisions subject to the conditions set out in its regulations (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). The decisions of the Disputes Committee take the form of binding advice.
8. The Disputes Committee will not consider a dispute, or will discontinue its consideration, if the trader has been granted a suspension of payments, has become bankrupt or has effectively ceased its business activities before the dispute has been heard at a session of the Committee and a final decision has been issued.
9. If, in addition to the Thuiswinkel Disputes Committee, another recognised disputes committee or a disputes committee affiliated with the Dutch Foundation for Consumer Complaints Boards (SGC) or the Financial Services Complaints Institute (Kifid) has jurisdiction, the Thuiswinkel Disputes Committee will preferably have jurisdiction over disputes that mainly concern the method of distance selling or service provision. For all other disputes, the other recognised disputes committee affiliated with SGC or Kifid will have jurisdiction.

Article 18 – Industry guarantee

1. Thuiswinkel.org guarantees compliance by its members with binding advice issued by the Thuiswinkel Disputes Committee, unless the member decides to submit the binding advice to a court for review within two months after it was sent. This guarantee is reinstated if the binding advice remains in force after judicial review and the resulting judgment has become final and binding. Thuiswinkel.org will pay the consumer an amount of up to € 10,000 per binding advice. If the amount awarded under the binding advice exceeds € 10,000, Thuiswinkel.org will pay € 10,000. For the excess amount, Thuiswinkel.org has a best-efforts obligation to ensure that the member complies with the binding advice.

2. To rely on this guarantee, the consumer must submit a written claim to Thuiswinkel.org and assign the claim against the trader to Thuiswinkel.org. If the claim against the trader exceeds € 10,000, the consumer will be offered the option of assigning the portion above € 10,000 to Thuiswinkel.org, after which that organisation will seek payment in court in its own name and at its own expense for the benefit of the consumer.

Article 19 – Additional or deviating provisions

Additional provisions or provisions that deviate from these general terms and conditions may not be to the consumer's detriment and must be recorded in writing or in such a way that the consumer can store them accessibly on a durable medium.

Article 20 – Amendment of the Thuiswinkel General Terms and Conditions

1. Amendments to these terms and conditions take effect only after they have been published in an appropriate manner, provided that, where amendments apply during the term of an offer, the provision most favourable to the consumer will prevail.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

PO Box 7001, 6710 CB Ede

Model withdrawal form ([Download here](#))

(complete and return this form only if you wish to withdraw from the agreement)

To:	[Name of trader]
	[Geographical address of trader]
	[Fax number of trader, if available]
	[Email address or electronic address of trader]

I/We* hereby give notice that I/we* withdraw from my/our* agreement concerning

- the sale of the following products: [description of product]*
- the supply of the following digital content: [description of digital content]*
- the performance of the following service: [description of service]*,

withdraw from the agreement*

Ordered on*/received on* [date of order for services or receipt for products]

[Name of consumer(s)]

[Address of consumer(s)]

[Signature of consumer(s)] (only if this form is submitted on paper)

*** Delete as appropriate or complete as applicable.**

Additional terms and conditions – Klium commercial guarantee

Duration and commencement

All items sold by KLIUM are covered by the statutory guarantee. The statutory guarantee means that a product is or must do what the consumer may reasonably expect from it. In addition to the statutory guarantee, KLIUM provides the Consumer with a commercial guarantee for electric tools and machines. The manufacturer's or brand guarantees covered by this commercial guarantee and any additional seller's or KLIUM guarantee do not affect the statutory guarantee.

To claim this additional commercial guarantee, the Consumer must register the purchase of the electric tool or machine with the relevant manufacturer. By registering the purchase with the manufacturer, the Consumer receives an additional manufacturer's or brand guarantee of one (1) year from that manufacturer. After that year, the Consumer benefits from an additional two (2) years of seller's or Klium guarantee. Every Consumer automatically receives the two (2) years of KLIUM guarantee once the purchase has been registered with the manufacturer. The Consumer therefore does not need to take any further action.

During the two additional years of the Klium guarantee, KLIUM applies the same guarantee conditions as the manufacturer, unless otherwise stipulated in the sales document, advertising or labelling. The commercial guarantee period starts on the date on which the statutory guarantee period expires.

Repair and replacement

For the Consumer to rely on the commercial guarantee offered, the following conditions must be met:

- a) The purchase concerns an electric tool or machine from one of the following brands: Bosch, Dewalt, Fein, Festool, Hitachi/Hikoki, Makita, Metabo, Milwaukee and Spit.
- b) The purchase was registered with the relevant manufacturer on time.
- c) The purchase was made after 02/07/2018. Consumers who made a purchase before that date cannot rely on the commercial guarantee.
- d) At KLIUM's request, the Consumer must present the current guarantee agreement together with the order confirmation and proof of payment.

Conditions of application

Identified defects will be remedied free of charge within a reasonable period, either by repair or by replacement of the relevant parts. The resulting costs, including transport costs, call-out costs, labour costs and the cost of parts, are borne by KLIUM. Replaced parts or devices become the property of KLIUM. Unlike the statutory guarantee period, the guarantee period is not extended by guarantee work or replacement deliveries under the commercial guarantee.

The guarantee does not provide any further right to compensation from KLIUM, unless the Consumer can demonstrate that the technician authorised by KLIUM and assigned to the work acted intentionally or with gross negligence. The commercial guarantee does not cover the supply of consumables or accessories.

Limitations of the commercial guarantee

The Consumer cannot claim under the commercial guarantee for defects and malfunctions resulting from:

- a) incorrect setup or installation, for example failure to observe applicable safety regulations or the instructions in the operating, installation and assembly manual, improper use, or incorrect operation or loading;

- b) external influences, such as transport damage, damage caused by impact or striking, weather-related damage or other natural phenomena;
- c) repairs and modifications carried out by service organisations that have not been trained and authorised by KLIUM for such work;
- d) parts that wear depending on the nature and intensity of use;
- e) current and voltage fluctuations outside the tolerance range specified by the manufacturer;
- f) failure to perform maintenance and cleaning work in accordance with the operating instructions.

Thuiswinkel Business

Table of contents

- [Article 1 – Definitions](#)
- [Article 2 – Identity of the trader](#)
- [Article 3 – Applicability](#)
- [Article 4 – The offer](#)
- [Article 5 – The agreement](#)
- [Article 6 – The price](#)
- [Article 7 – Performance of the agreement and additional guarantee](#)
- [Article 8 – Delivery and performance](#)
- [Article 9 – Continuing performance agreements: duration, termination and renewal](#)
- [Article 10 – Payment](#)
- [Article 11 – Liability](#)
- [Article 12 – Retention of title](#)
- [Article 13 – Complaints procedure](#)
- [Article 14 – Disputes](#)
- [Article 15 – Right of withdrawal](#)
- [Article 16 – Customer obligations during the cooling-off period](#)
- [Article 17 – Exercise of the right of withdrawal by the customer and the associated costs](#)
- [Article 18 – Obligations of the trader in the event of withdrawal](#)
- [Article 19 – Exclusion of the right of withdrawal](#)

Article 1 – Definitions

In these terms and conditions, the following definitions apply:

1. **Day**: calendar day;
2. **Digital content**: data produced and supplied in digital form;
3. **Continuing performance agreement**: an agreement for the regular supply of goods, services and/or digital content over a specified period;
4. **Durable medium**: any tool, including email, that enables the customer or trader to store information addressed personally to them in a way that allows future consultation or use for a period appropriate to the purpose of the information and permits unchanged reproduction of the stored information;

5. **Customer:** the natural or legal person acting in the course of their profession or business;
6. **Trader:** the natural or legal person who offers products, access to digital content and/or services to customers at a distance;
7. **Distance contract:** an agreement concluded between the trader and the customer as part of an organised distance sales system for products, digital content and/or services, under which one or more means of distance communication are used exclusively or partly up to and including the conclusion of the agreement;
8. **In writing:** In these general terms and conditions, “in writing” also includes communication by email and fax, provided the sender’s identity and the integrity of the email can be established sufficiently.
9. **Means of distance communication:** a means that may be used to conclude an agreement without the customer and trader being physically present in the same place at the same time.
10. **Website:** the trader’s online shop on which products and services are offered for purchase by customers.

Article 2 – Identity of the trader

KLIUM NV

Ekkelgaarden 26

3500 Hasselt

Belgium

Telephone number: [085 760 32 22](tel:0857603222) (weekdays from 09:00 to 16:00)

Email address: info@klium.nl

Chamber of Commerce number: 027303384

Belgian VAT number: BE0866903252

Article 3 – Applicability

1. These general terms and conditions apply to every offer made by the trader and to every distance contract concluded between the trader and the customer.
2. If the customer includes provisions or conditions in an order, confirmation or communication containing acceptance that deviate from or do not appear in these general terms and conditions, they bind the trader only if and to the extent that the trader has expressly accepted them in writing.
3. Before the distance contract is concluded, the text of these general terms and conditions will be made available to the customer. If this is not reasonably possible, the trader will, before the distance contract is concluded, indicate how the general terms and conditions may be inspected at the trader’s premises and that they will be sent to the customer free of charge as soon as possible upon request.
4. If the distance contract is concluded electronically, notwithstanding the preceding paragraph and before the distance contract is concluded, the text of these general terms and conditions may be made available to the customer electronically in such a way that the customer can easily store it on a durable medium. If this is not reasonably possible, the trader will indicate, before the distance contract is concluded, where the general terms and conditions may be consulted electronically and that they will be sent to the customer electronically or by other means free of charge upon request.
5. If specific product or service terms and conditions apply in addition to these general terms and conditions, paragraphs 3 and 4 apply mutatis mutandis, and in the event of conflicting terms the customer may always rely on the applicable provision that is most favourable to them.
6. If a provision in these general terms and conditions proves to be void, this does not affect the validity of the remaining terms and conditions. In that case, the parties will adopt one or more replacement provisions that reflect the intention of the original provision as closely as legally possible.

Article 4 – The offer

1. If an offer has a limited validity period or is subject to conditions, this will be expressly stated in the offer.
2. The offer contains a complete and accurate description of the products, digital content and/or services offered. The description is sufficiently detailed to enable the customer to assess the offer properly. If the trader uses images, these provide a true representation of the products, services and/or digital content offered.
3. The website content and the offer have been compiled with the greatest possible care. However, the trader cannot guarantee that all information on the website is accurate and complete at all times. All prices, offers and other information on the website and in other materials originating from the trader are therefore subject to obvious programming and typographical errors.

Article 5 – The agreement

1. The agreement is concluded when the customer accepts the offer and fulfils the conditions stipulated in that offer.
2. If the customer has accepted the offer electronically, the trader will immediately confirm receipt of the acceptance electronically. Until receipt of this acceptance has been confirmed by the trader, the customer may terminate the agreement.
3. If an offer is accepted by the customer, the trader has the right to revoke the offer within three working days after receiving the acceptance. The trader will immediately notify the customer of such revocation.
4. If the agreement is concluded electronically, the trader will take appropriate technical and organisational measures to secure the electronic transfer of data and will provide a secure web environment. If the customer can pay electronically, the trader will also take appropriate security measures for that purpose.
5. If it appears that the customer provided incorrect information when accepting or otherwise entering into the agreement, the trader has the right to perform its obligations only after receiving the correct information.
6. Within the limits of the law, the trader may obtain information about the customer's ability to meet payment obligations and about all facts and factors relevant to responsibly entering into the distance contract. If this investigation gives the trader sound reasons not to enter into the agreement, the trader may refuse an order or application or attach special conditions to its performance. If the trader refuses the application or attaches special conditions on the basis of the investigation, it will inform the customer as soon as possible and no later than three days after the agreement was concluded, stating the reasons.

Article 6 – The price

1. All prices stated on the website and in other materials originating from the trader exclude VAT, unless indicated otherwise, and, unless otherwise stated on the website, exclude other government-imposed charges.
2. Notwithstanding the preceding paragraph, the trader may offer products or services at variable prices if those prices depend on fluctuations in the financial market over which the trader has no control. This dependence on fluctuations and the fact that any stated prices are indicative prices will be specified in the offer.
3. From two weeks after the agreement is concluded, the trader has the right to change the agreed prices. A customer who does not agree with the change has the right to terminate the agreement without incurring any costs charged by the trader.
4. Any additional costs, such as delivery and payment costs, are stated on the website and in any event shown during the ordering process.

Article 7 – Performance of the agreement and additional guarantee

1. The trader warrants that the products, services and digital content comply with the agreement, the specifications stated in the offer, reasonable requirements of soundness and/or usability, and the statutory provisions and/or government regulations in force on the date the agreement was concluded.
2. If the delivered product, service or digital content does not conform to the agreement because it is delivered with a defect or deficiency, the customer must notify the trader no later than three working days after the customer could reasonably have discovered this. If the customer fails to do so, the customer can no longer claim any repair, replacement, compensation and/or refund in respect of that defect.
3. If the Trader considers a complaint justified, the relevant products will, after consultation with the customer, be repaired, replaced or reimbursed in full or in part. The Trader may refer the customer to a manufacturer or supplier.
4. If the customer returns products on the basis of this article, the customer may return the products. If prepaid amounts are to be refunded, the trader will refund those amounts within 30 days after receiving the products.
5. Manufacturers and/or suppliers may provide their own guarantees. These guarantees are not provided by the trader. If the trader chooses to do so, it may assist the customer in invoking those guarantees.

Article 8 – Delivery and performance

1. As soon as the trader receives the order, it will send the products as soon as possible, subject to paragraph 3 of this article.
2. The trader may engage third parties to perform obligations arising from the agreement.
3. The delivery period is in principle 30 days, unless the website or the agreement clearly states otherwise. The trader chooses the carrier.
4. If the trader cannot deliver the products within the agreed period, it will notify the customer and state the expected new delivery period. The customer then has the right to terminate the agreement and is also entitled to compensation for damage resulting from late delivery or non-delivery up to a maximum of one times the purchase price, if the late delivery or non-delivery is due to intentional conduct or gross negligence by the trader. Immediately after receiving the trader's notification of late delivery or non-delivery, the customer must inform the trader whether the customer still wants performance of the agreement or wishes to terminate it.
5. Unless expressly agreed otherwise, the risk in the products to be delivered passes to the customer once they have been delivered to the stated delivery address. If the customer decides to collect the products, the risk passes when the products are handed over.
6. If the customer or a third party designated by the customer is not present at the delivery address at the agreed delivery time to receive the products, the trader may take the products back. At additional cost, the trader will offer the products to the customer again at another time and/or on another day to be agreed with the customer. If delivery proves impossible, the payment obligation remains in force and any additional costs, including the costs of taking the products back, will be charged to the customer.
7. If the ordered product is no longer available, the trader will make reasonable efforts to offer the customer a similar product of comparable quality. The customer then has the right to terminate the agreement free of charge.

Article 9 – Continuing performance agreements: duration, termination and renewal

Termination

1. The customer may terminate at any time an agreement of indefinite duration for the regular delivery of products, including electricity, digital content or services, subject to the agreed termination rules and a notice period of two months.

2. The customer may terminate at any time, at the end of its fixed term, an agreement of fixed duration for the regular delivery of products, including electricity, digital content or services, subject to the agreed termination rules and a notice period of two months.
3. The customer may terminate the agreements referred to in the preceding paragraphs in writing.

Renewal

1. An agreement of fixed duration for the regular delivery of products, including electricity, digital content or services is tacitly renewed for the same duration as originally agreed.
2. The stated notice periods apply correspondingly to termination by the trader.

Article 10 – Payment

1. The customer must make payments to the trader using the payment methods stated in the ordering procedure and, where applicable, on the website. The trader is free to choose which payment methods to offer and may change them from time to time. Unless otherwise agreed, a payment period of 14 days applies to payment after delivery, starting on the day after delivery.
2. If the customer fails to meet one or more payment obligations on time, the customer is immediately in default by operation of law without notice of default being required. The trader has the right to increase the amount due by the statutory interest and may charge and recover from the customer the extrajudicial collection costs it has incurred and any legal costs.

Article 11 – Liability

1. Except in cases of intentional conduct or gross negligence, the trader's total liability towards the customer for an attributable failure to perform the agreement is limited to compensation of no more than the price agreed for that Agreement, including VAT. In the case of a continuing performance agreement, this liability is limited to the amount owed by the customer to the trader during the three months preceding the event that caused the damage.
2. The trader's liability towards the customer for indirect damage, including but expressly not limited to consequential loss, loss of profit, missed savings, loss of data and loss caused by business interruption, is excluded.
3. The preceding paragraphs do not apply to damage suffered by the customer when reselling products purchased from the trader to consumers, as a result of those consumers exercising one or more of their statutory rights against the customer due to a defect in those products.
4. Unless performance is already permanently impossible, the trader's liability towards the customer for an attributable failure to perform an agreement arises only after the customer has promptly and properly given the trader written notice of default, allowing a reasonable period to remedy the failure, and the trader continues to fail to perform its obligations after that period has expired. The notice of default must describe the failure in as much detail as possible so that the trader can respond adequately.
5. A condition for any right to compensation is that the customer reports the damage to the trader in writing as soon as possible and no later than 14 days after it arose.
6. In the event of force majeure, the trader is not required to compensate any damage suffered by the customer as a result.

Article 12 – Retention of title

1. Until the customer has paid the full agreed amount, all delivered goods remain the property of the Trader.

Article 13 – Complaints procedure

1. The Trader has a sufficiently publicised complaints procedure and handles complaints in accordance with that procedure.
2. Complaints about performance of the agreement must be submitted to the trader within a reasonable period after the customer has identified the defects and must be described fully and clearly.
3. Complaints submitted to the trader will be answered within 14 days from the date of receipt. If a complaint is expected to require a longer processing time, the trader will respond within 14 days with an acknowledgement of receipt and an indication of when the customer can expect a more detailed response.

Article 14 – Disputes

1. Agreements between the trader and the customer to which these general terms and conditions apply are governed exclusively by Dutch law.
2. If disputes arise from the Agreement that cannot be settled amicably, they will be submitted to the competent court in the district in which the trader is established. The trader and customer may agree to settle their disputes by binding advice or arbitration.

Article 15 – Right of withdrawal

For orders of products up to € 2,500:

1. The customer may withdraw from an agreement relating to the purchase of a product, up to an amount of € 2,500, without giving reasons during a cooling-off period of at least 14 days. The trader may ask the customer for the reason for withdrawal but may not require the customer to provide one or more reasons.
2. The cooling-off period referred to in paragraph 1 starts on the day after the customer, or a third party designated in advance by the customer who is not the carrier, has received the product, or:
 - a. if the customer ordered several products in a single order: the day on which the customer, or a third party designated by the customer, received the last product. Provided the customer was clearly informed before the ordering process, the trader may refuse an order containing several products with different delivery times.
 - b. for agreements for the regular delivery of products during a specified period: the day on which the customer, or a third party designated by the customer, received the first product.
3. During the inspection period, the customer is expected not to put the product into use.
4. The customer has no right of withdrawal if the total order value exceeds € 2,500.

Article 16 – Customer obligations during the cooling-off period

1. During the cooling-off period, the customer will handle the product and its packaging with care. The customer may unpack or use the product only to the extent necessary to establish its nature, characteristics and operation. The basic principle is that the customer may handle and inspect the product only as they would be permitted to do in a shop.

Article 17 – Exercise of the right of withdrawal by the customer and the associated costs

1. If the customer exercises the right of withdrawal, the customer will notify the trader within the cooling-off period by using the model withdrawal form or by making another unequivocal statement.
2. As soon as possible, but no later than 14 days after the day following the notification referred to in paragraph 1, the customer will return the product or hand it over to the trader or its authorised representative. This is

not required if the trader has offered to collect the product. The customer has in any event complied with the return period if the product is sent back before the cooling-off period expires.

3. The customer will return the product with all supplied accessories, in its original condition and packaging where applicable, and in accordance with the reasonable and clear instructions provided by the trader.
4. The customer bears the risk and burden of proof for the correct and timely exercise of the right of withdrawal.
5. The customer bears the direct cost of returning the product.
6. If the customer exercises the right of withdrawal, all ancillary agreements are terminated by operation of law.

Article 18 – Obligations of the trader in the event of withdrawal

1. If the trader enables the customer to submit a withdrawal notification electronically, the trader will immediately send an acknowledgement of receipt after receiving that notification.
2. The trader will use the same payment method for reimbursement as the customer used, unless the customer agrees to another method. The reimbursement is free of charge for the customer.
3. If the customer chose a more expensive delivery method than the least expensive standard delivery, the trader does not have to reimburse the additional cost of the more expensive method.

Article 19 – Exclusion of the right of withdrawal

The trader may exclude the following products and services from the right of withdrawal, but only if this was clearly stated in the offer or, at the latest, in good time before the agreement was concluded:

1. Products or services whose price depends on fluctuations in the financial market over which the trader has no control and which may occur during the withdrawal period;
2. Agreements concluded at a public auction. A public auction means a sales method under which products, digital content and/or services are offered by the trader to a customer who attends or is given the opportunity to attend the auction in person, under the direction of an auctioneer, and under which the successful bidder is obliged to purchase the products, digital content and/or services;
3. Service agreements after the service has been fully performed, but only if:
 - a. performance began with the customer's express prior consent; and
 - b. the customer declared that the right of withdrawal would be lost once the trader had fully performed the agreement;
4. Products made to the customer's specifications that are not prefabricated and are made on the basis of an individual choice or decision by the customer, or that are clearly personalised;
5. Sealed products that are unsuitable for return for reasons of health protection or hygiene and whose seal has been broken after delivery;
6. Products that, by their nature, have been irrevocably mixed with other products after delivery;
7. Sealed audio recordings, video recordings and computer software whose seal has been broken after delivery;

Model withdrawal form

(complete and return this form only if you wish to withdraw from the agreement)

To:	[Name of trader]
	[Geographical address of trader]
	[Fax number of trader, if available]
	[Email address or electronic address of trader]

I/We* hereby give notice that I/we* withdraw from my/our* agreement concerning

- the sale of the following products: [description of product]*
- the supply of the following digital content: [description of digital content]*
- the performance of the following service: [description of service]*,

withdraw from the agreement*

Ordered on*/received on* [date of order for services or receipt for products]

[Name of customer(s)]

[Address of customer(s)]

[Signature of customer(s)] (only if this form is submitted on paper)

*** Delete as appropriate or complete as applicable.**

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

PO Box 7001, 6710 CB Ede

deJuristen IT law & intellectual property

© deJuristen IT law & intellectual property (<http://www.ictrecht.be>). The information provided, including the terms and conditions of sale, privacy statement, cookie statement and disclaimer, is protected by copyright by operation of law and may not be reproduced or communicated without the prior written consent of deJuristen (contact@dejuristen.be). All applicable intellectual property rights therefore remain reserved.

Do you want to report a return, defect or incorrect delivery? Please contact our [customer service](#).

Allgemeine Geschäftsbedingungen

[Allgemeine Geschäftsbedingungen hier herunterladen](#)

Thuiswinkel – Verbraucher

Inhaltsverzeichnis

- [Artikel 1 – Begriffsbestimmungen](#)
- [Artikel 2 – Identität des Unternehmers](#)
- [Artikel 3 – Anwendbarkeit](#)
- [Artikel 4 – Das Angebot](#)
- [Artikel 5 – Der Vertrag](#)
- [Artikel 6 – Widerrufsrecht](#)
- [Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist](#)
- [Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und die damit verbundenen Kosten](#)
- [Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers im Falle des Widerrufs](#)
- [Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts](#)
- [Artikel 11 – Der Preis](#)
- [Artikel 12 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie](#)
- [Artikel 13 – Lieferung und Ausführung](#)
- [Artikel 14 – Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung](#)
- [Artikel 15 – Zahlung](#)
- [Artikel 16 – Beschwerdeverfahren](#)
- [Artikel 17 – Streitigkeiten](#)
- [Artikel 18 – Branchengarantie](#)
- [Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen](#)
- [Artikel 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel](#)
- [Ergänzende Bedingungen – kommerzielle Klium-Garantie](#)

Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

1. **Zusatzvertrag:** ein Vertrag, aufgrund dessen der Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt und diese Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer oder von einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer geliefert werden;
2. **Widerrufsfrist:** die Frist, innerhalb deren der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann;
3. **Verbraucher:** eine natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit liegen;

4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden;
6. **Dauerschuldverhältnis:** ein Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten über einen bestimmten Zeitraum;
7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Hilfsmittel, einschließlich E-Mail, das dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, persönlich an ihn gerichtete Informationen so zu speichern, dass sie für einen dem Zweck der Informationen angemessenen Zeitraum künftig eingesehen oder verwendet und unverändert wiedergegeben werden können;
8. **Widerrufsrecht:** das Recht des Verbrauchers, innerhalb der Widerrufsfrist vom Fernabsatzvertrag zurückzutreten;
9. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Mitglied von Thuiswinkel.org ist und Verbrauchern Produkte, Zugang zu digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen im Fernabsatz anbietet;
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher im Rahmen eines organisierten Fernabsatzsystems für Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen geschlossen wird und bei dem bis einschließlich zum Vertragsabschluss ausschließlich oder teilweise ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet werden;
11. **Muster-Widerrufsformular:** das in Anhang I dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene europäische Muster-Widerrufsformular. Anhang I muss nicht bereitgestellt werden, wenn dem Verbraucher für seine Bestellung kein Widerrufsrecht zusteht;
12. **Fernkommunikationsmittel:** ein Mittel, das zum Abschluss eines Vertrags verwendet werden kann, ohne dass Verbraucher und Unternehmer gleichzeitig am selben Ort körperlich anwesend sind.

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

KLIUM NV

Ekkelgaarden 26

3500 Hasselt

Belgien

Telefonnummer: [0800 0226 945](tel:0800 0226 945) (werktags von 09:00 bis 16:00 Uhr)

E-Mail-Adresse: info@klium.nl

Handelsregisternummer: 59217367

Belgische Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: BE0866903252

Artikel 3 – Anwendbarkeit

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher geschlossenen Fernabsatzvertrag.
2. Vor Abschluss des Fernabsatzvertrags wird dem Verbraucher der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, weist der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags darauf hin, wie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf Anfrage so schnell wie möglich kostenlos zugesandt werden.
3. Wird der Fernabsatzvertrag elektronisch geschlossen, kann der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichend vom vorstehenden Absatz und vor Abschluss des Fernabsatzvertrags dem Verbraucher elektronisch so zur Verfügung gestellt werden, dass er ihn auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, wird vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angegeben, wo die Allgemeinen Geschäftsbedingungen elektronisch eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf Anfrage elektronisch oder auf andere Weise kostenlos zugesandt werden.

4. Gelten neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen besondere Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen, finden die Absätze 2 und 3 entsprechende Anwendung. Bei widersprüchlichen Bedingungen kann sich der Verbraucher stets auf die für ihn günstigste anwendbare Bestimmung berufen.

Artikel 4 – Das Angebot

1. Ist ein Angebot nur für einen begrenzten Zeitraum gültig oder an Bedingungen geknüpft, wird dies im Angebot ausdrücklich angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, damit der Verbraucher das Angebot angemessen beurteilen kann. Verwendet der Unternehmer Abbildungen, stellen diese die angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte wahrheitsgemäß dar. Offensichtliche Irrtümer oder Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot enthält ausreichende Informationen, damit dem Verbraucher klar ist, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

Artikel 5 – Der Vertrag

1. Vorbehaltlich Absatz 4 kommt der Vertrag zustande, sobald der Verbraucher das Angebot annimmt und die darin festgelegten Bedingungen erfüllt.
2. Hat der Verbraucher das Angebot elektronisch angenommen, bestätigt der Unternehmer den Eingang der Annahme unverzüglich auf elektronischem Weg. Solange der Eingang dieser Annahme nicht vom Unternehmer bestätigt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag kündigen.
3. Wird der Vertrag elektronisch geschlossen, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Kann der Verbraucher elektronisch bezahlen, trifft der Unternehmer auch hierfür geeignete Sicherheitsmaßnahmen.
4. Innerhalb der gesetzlichen Grenzen darf sich der Unternehmer über die Fähigkeit des Verbrauchers informieren, seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen, sowie über alle Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsvollen Abschluss des Fernabsatzvertrags relevant sind. Hat der Unternehmer aufgrund dieser Prüfung berechtigte Gründe, den Vertrag nicht abzuschließen, darf er eine Bestellung oder Anfrage unter Angabe der Gründe ablehnen oder besondere Bedingungen an deren Ausführung knüpfen.
5. Spätestens bei Lieferung des Produkts, der Dienstleistung oder der digitalen Inhalte an den Verbraucher stellt der Unternehmer die folgenden Informationen schriftlich oder auf eine Weise bereit, die der Verbraucher zugänglich auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann:
 - a. die Besuchsadresse der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;
 - b. die Bedingungen und die Art und Weise, unter denen der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann;
 - c. Informationen über Garantien und bestehende Kundendienstleistungen nach dem Kauf;
 - d. den Preis des Produkts, der Dienstleistung oder der digitalen Inhalte einschließlich aller Steuern;
 - e. die Anforderungen für die Kündigung des Vertrags;
 - f. das Muster-Widerrufsformular.
6. Bei einem Dauerschuldverhältnis gilt die Bestimmung des vorstehenden Absatzes nur für die erste Lieferung.

Artikel 6 – Widerrufsrecht

Bei Produkten

1. Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts innerhalb einer Widerrufsfrist von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf den Verbraucher nach dem Grund des Widerrufs fragen, ihn jedoch nicht zur Angabe eines oder mehrerer Gründe verpflichten.
2. Die in Absatz 1 genannte Widerrufsfrist beginnt am Tag, nachdem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher vorab benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das Produkt erhalten hat, oder:
 - a. wenn der Verbraucher mehrere Produkte im Rahmen einer Bestellung bestellt hat: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Sofern der Verbraucher vor dem Bestellvorgang eindeutig darüber informiert wurde, darf der Unternehmer eine Bestellung mehrerer Produkte mit unterschiedlichen Lieferzeiten ablehnen.
 - b. wenn ein Produkt in mehreren Sendungen oder Teilen geliefert wird: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die letzte Sendung oder das letzte Teil erhalten hat;
 - c. bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten während eines bestimmten Zeitraums: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das erste Produkt erhalten hat.

Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden

1. Der Verbraucher kann einen Dienstleistungsvertrag sowie einen Vertrag über die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, innerhalb einer Frist von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf den Verbraucher nach dem Grund des Widerrufs fragen, ihn jedoch nicht zur Angabe eines oder mehrerer Gründe verpflichten.
2. Die in Absatz 3 genannte Widerrufsfrist beginnt am Tag nach Abschluss des Vertrags.

Verlängerte Widerrufsfrist für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, wenn nicht über das Widerrufsrecht informiert wurde

1. Hat der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular nicht bereitgestellt, endet die Widerrufsfrist zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglichen Widerrufsfrist, die gemäß den vorstehenden Absätzen dieses Artikels bestimmt wurde.
2. Stellt der Unternehmer dem Verbraucher die im vorstehenden Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten nach Beginn der ursprünglichen Widerrufsfrist zur Verfügung, endet die Widerrufsfrist 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher diese Informationen erhalten hat.

Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist

1. Während der Widerrufsfrist geht der Verbraucher sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung um. Er darf das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder verwenden, der erforderlich ist, um Art, Eigenschaften und Funktionsweise festzustellen. Grundsätzlich darf der Verbraucher das Produkt nur so behandeln und prüfen, wie dies auch in einem Geschäft zulässig wäre.
2. Der Verbraucher haftet nur für einen Wertverlust des Produkts, der auf einen Umgang zurückzuführen ist, der über das nach Absatz 1 Zulässige hinausgeht.
3. Der Verbraucher haftet nicht für einen Wertverlust des Produkts, wenn der Unternehmer ihm vor oder bei Abschluss des Vertrags nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht bereitgestellt hat.

Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und die damit verbundenen Kosten

1. Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, teilt er dies dem Unternehmer innerhalb der Widerrufsfrist mithilfe des Muster-Widerrufsformulars oder durch eine andere eindeutige Erklärung mit.
2. So schnell wie möglich, spätestens jedoch 14 Tage nach dem Tag, der auf die in Absatz 1 genannte Mitteilung folgt, sendet der Verbraucher das Produkt zurück oder übergibt es dem Unternehmer oder dessen bevollmächtigtem Vertreter. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Die Rücksendefrist ist in jedem Fall eingehalten, wenn der Verbraucher das Produkt vor Ablauf der Widerrufsfrist zurücksendet.
3. Der Verbraucher sendet das Produkt mit sämtlichem gelieferten Zubehör, soweit vernünftigerweise möglich im Originalzustand und in der Originalverpackung, sowie gemäß den angemessenen und eindeutigen Anweisungen des Unternehmers zurück.
4. Der Verbraucher trägt das Risiko und die Beweislast für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts.
5. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung des Produkts. Hat der Unternehmer den Verbraucher nicht darüber informiert, dass dieser die Kosten tragen muss, oder erklärt der Unternehmer, die Kosten selbst zu tragen, muss der Verbraucher die Rücksendekosten nicht übernehmen.
6. Widerruft der Verbraucher, nachdem er ausdrücklich verlangt hat, dass die Erbringung einer Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Strom, die nicht in einem begrenzten Volumen oder einer bestimmten Menge verkaufsfertig gemacht wurden, während der Widerrufsfrist beginnt, schuldet er dem Unternehmer einen Betrag, der dem Anteil der vom Unternehmer bis zum Zeitpunkt des Widerrufs erbrachten Leistung im Verhältnis zur vollständigen Erfüllung der Verpflichtung entspricht.
7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, die nicht in einem begrenzten Volumen oder einer bestimmten Menge verkaufsfertig gemacht wurden, oder für die Lieferung von Fernwärme, wenn:
 - a. der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht, die Kostenerstattung im Widerrufsfall oder das Muster-Widerrufsformular nicht bereitgestellt hat; oder
 - b. der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, dass die Erbringung der Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme während der Widerrufsfrist beginnt.
8. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, wenn:
 - a. der Verbraucher vor Beginn der Lieferung nicht ausdrücklich zugestimmt hat, dass die Vertragserfüllung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt;
 - b. der Verbraucher nicht bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung sein Widerrufsrecht verliert; oder
 - c. der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
9. Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, werden alle Zusatzverträge von Rechts wegen beendet.

Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers im Falle des Widerrufs

1. Ermöglicht der Unternehmer dem Verbraucher, die Widerrufserklärung elektronisch abzugeben, sendet er nach deren Eingang unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer erstattet alle vom Verbraucher geleisteten Zahlungen einschließlich der vom Unternehmer für das zurückgesandte Produkt berechneten Lieferkosten unverzüglich, spätestens jedoch 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher den Unternehmer über den Widerruf informiert. Sofern der Unternehmer nicht anbietet, das Produkt selbst abzuholen, darf er die Erstattung zurückhalten, bis er das Produkt erhalten

hat oder der Verbraucher nachweist, dass er es zurückgesandt hat, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

3. Der Unternehmer verwendet für die Erstattung dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat, sofern der Verbraucher keiner anderen Methode zustimmt. Die Erstattung ist für den Verbraucher kostenlos.
4. Hat der Verbraucher eine teurere Lieferart als die günstigste Standardlieferung gewählt, muss der Unternehmer die zusätzlichen Kosten der teureren Lieferart nicht erstatten.

Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Der Unternehmer darf die folgenden Produkte und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, jedoch nur, wenn dies im Angebot oder spätestens rechtzeitig vor Vertragsabschluss eindeutig angegeben wurde:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;
2. Verträge, die auf einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden. Unter einer öffentlichen Versteigerung versteht man eine Verkaufsmethode, bei der der Unternehmer Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen einem Verbraucher anbietet, der persönlich an der Versteigerung teilnimmt oder die Möglichkeit dazu erhält, wobei die Versteigerung unter Leitung eines Versteigerers stattfindet und der erfolgreiche Bieter zum Erwerb der Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen verpflichtet ist;
3. Dienstleistungsverträge nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, jedoch nur, wenn:
 - a. die Ausführung mit der ausdrücklichen vorherigen Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und
 - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat;
4. Pauschalreisen im Sinne von Artikel 7:500 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches und Verträge über die Personenbeförderung;
5. Dienstleistungsverträge über die Bereitstellung von Unterkünften, die nicht Wohnzwecken dienen, den Gütertransport, die Vermietung von Kraftfahrzeugen und Catering, wenn im Vertrag ein bestimmtes Datum oder ein bestimmter Zeitraum für die Ausführung vorgesehen ist;
6. Verträge über Freizeitbetätigungen, wenn im Vertrag ein bestimmtes Datum oder ein bestimmter Zeitraum für die Ausführung vorgesehen ist;
7. Produkte, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden, nicht vorgefertigt sind und auf der Grundlage einer individuellen Auswahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt werden oder eindeutig auf eine bestimmte Person zugeschnitten sind;
8. Produkte, die schnell verderben oder nur begrenzt haltbar sind;
9. Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;
10. Produkte, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Produkten vermischt wurden;
11. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, deren Lieferung jedoch erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Marktschwankungen abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
12. Versiegelte Audio- oder Videoaufzeichnungen und Computersoftware, deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;
13. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, mit Ausnahme von Abonnements;
14. die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellt werden, jedoch nur, wenn:
 - a. die Ausführung mit der ausdrücklichen vorherigen Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und

- b. der Verbraucher erklärt hat, dass er dadurch sein Widerrufsrecht verliert.

Artikel 11 – Der Preis

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, ausgenommen Preisänderungen infolge geänderter Mehrwertsteuersätze.
2. Abweichend vom vorstehenden Absatz darf der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen zu variablen Preisen anbieten, wenn diese Preise von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängen, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat. Diese Abhängigkeit von Schwankungen und der Umstand, dass angegebene Preise gegebenenfalls Richtpreise sind, werden im Angebot genannt.
3. Preiserhöhungen innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn sie auf gesetzlichen Vorschriften oder Bestimmungen beruhen.
4. Preiserhöhungen ab drei Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies vereinbart hat und:
 - a. sie auf gesetzlichen Vorschriften oder Bestimmungen beruhen; oder
 - b. der Verbraucher berechtigt ist, den Vertrag mit Wirkung zu dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung in Kraft tritt.
5. Die im Angebot genannten Preise für Produkte oder Dienstleistungen verstehen sich einschließlich Mehrwertsteuer.

Artikel 12 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Qualität und/oder Gebrauchstauglichkeit sowie den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Sofern vereinbart, gewährleistet der Unternehmer außerdem, dass das Produkt für einen anderen als den üblichen Gebrauch geeignet ist.
2. Eine vom Unternehmer, seinem Lieferanten, Hersteller oder Importeur gewährte zusätzliche Garantie schränkt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche ein, die der Verbraucher aufgrund des Vertrags gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, wenn der Unternehmer seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.
3. Unter einer zusätzlichen Garantie versteht man jede Verpflichtung des Unternehmers, seines Lieferanten, Importeurs oder Herstellers, durch die dem Verbraucher bestimmte Rechte oder Ansprüche eingeräumt werden, die über seine gesetzlichen Rechte und Ansprüche hinausgehen, wenn die betreffende Partei ihren Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.

Artikel 13 – Lieferung und Ausführung

1. Der Unternehmer wendet bei der Entgegennahme und Ausführung von Produktbestellungen sowie bei der Prüfung von Anträgen auf Erbringung von Dienstleistungen größtmögliche Sorgfalt an.
2. Als Lieferort gilt die vom Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilte Adresse.
3. Unter Beachtung der Bestimmungen von Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt der Unternehmer angenommene Bestellungen zügig und spätestens innerhalb von 30 Tagen aus, sofern keine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Verzögert sich die Lieferung oder kann eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden, wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung darüber informiert. In diesem Fall darf der Verbraucher den Vertrag kostenlos kündigen und hat gegebenenfalls Anspruch auf Schadensersatz.

4. Nach einer Kündigung gemäß dem vorstehenden Absatz erstattet der Unternehmer den vom Verbraucher gezahlten Betrag unverzüglich zurück.
5. Das Risiko der Beschädigung und/oder des Verlusts von Produkten verbleibt bis zur Lieferung an den Verbraucher oder an einen zuvor benannten und dem Unternehmer bekannt gegebenen Vertreter beim Unternehmer, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Artikel 14 – Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung

Kündigung

1. Der Verbraucher kann einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Strom, oder Dienstleistungen jederzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen für bestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Strom, oder Dienstleistungen jederzeit zum Ende der vereinbarten Laufzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
3. Der Verbraucher kann die in den vorstehenden Absätzen genannten Verträge:
 - a. jederzeit kündigen und darf nicht auf eine Kündigung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums beschränkt werden;
 - b. mindestens auf dieselbe Weise kündigen, wie der Vertrag geschlossen wurde; und
 - c. mit derselben Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich selbst vereinbart hat.

Verlängerung

1. Ein für bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Strom, oder Dienstleistungen darf nicht stillschweigend für einen bestimmten Zeitraum verlängert oder erneuert werden.
2. Abweichend vom vorstehenden Absatz darf ein für bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tageszeitungen, Zeitungen, Wochenblättern und Zeitschriften stillschweigend um höchstens drei Monate verlängert werden, sofern der Verbraucher diesen verlängerten Vertrag zum Ende der Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
3. Ein für bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen darf nur dann stillschweigend auf unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher ihn jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Betrifft der Vertrag die regelmäßige, jedoch weniger als monatliche Lieferung von Tageszeitungen, Zeitungen, Wochenblättern und Zeitschriften, beträgt die Kündigungsfrist höchstens drei Monate.
4. Ein zeitlich begrenzter Vertrag über die regelmäßige probeweise oder einführende Lieferung von Tageszeitungen, Zeitungen, Wochenblättern und Zeitschriften als Probe- oder Kennenlernabonnement wird nicht stillschweigend fortgesetzt und endet automatisch nach Ablauf des Probe- oder Einführungszeitraums.

Laufzeit

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

Artikel 15 – Zahlung

1. Sofern im Vertrag oder in ergänzenden Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, müssen die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Widerrufsfrist oder, falls keine

Widerrufsfrist gilt, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss gezahlt werden. Bei einem Vertrag über die Erbringung einer Dienstleistung beginnt diese Frist am Tag nach Eingang der Vertragsbestätigung beim Verbraucher.

2. Beim Verkauf von Produkten an Verbraucher darf der Verbraucher durch Allgemeine Geschäftsbedingungen niemals zu einer Vorauszahlung von mehr als 50 % verpflichtet werden. Wurde eine Vorauszahlung vereinbart, kann der Verbraucher keine Rechte hinsichtlich der Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung geltend machen, bevor die vereinbarte Vorauszahlung erfolgt ist.
3. Der Verbraucher muss den Unternehmer unverzüglich über Unrichtigkeiten in den angegebenen oder mitgeteilten Zahlungsdaten informieren.
4. Kommt der Verbraucher einer oder mehreren Zahlungsverpflichtungen nicht fristgerecht nach, schuldet er, nachdem der Unternehmer ihn über den Zahlungsverzug informiert und ihm eine Frist von 14 Tagen zur Erfüllung dieser Verpflichtungen eingeräumt hat, gesetzliche Zinsen auf den ausstehenden Betrag, sofern die Zahlung nicht innerhalb dieser 14-tägigen Frist erfolgt. Der Unternehmer darf außerdem die ihm entstandenen außergerichtlichen Inkassokosten berechnen. Diese Inkassokosten betragen höchstens 15 % auf ausstehende Beträge bis € 2.500, 10 % auf die folgenden € 2.500 und 5 % auf die folgenden € 5.000, mindestens jedoch € 40. Der Unternehmer darf zugunsten des Verbrauchers von diesen Beträgen und Prozentsätzen abweichen.
5. AfterPay wickelt für Klium den gesamten Kauf-auf-Rechnung-Prozess ab. Das bedeutet, dass Sie von AfterPay per E-Mail eine digitale Rechnung erhalten, um das gekaufte Produkt oder die gekauften Produkte zu bezahlen. Wenn Sie AfterPay zum ersten Mal nutzen, können Sie bei Klium per digitaler Rechnung bis zu einem Betrag von € 200 bezahlen. Sind Sie AfterPay bereits bekannt, können Sie bis zu € 400 bezahlen. Vor der Genehmigung Ihres Antrags auf Zahlung per Rechnung führt AfterPay eine Datenprüfung durch. AfterPay wendet eine strenge Datenschutzrichtlinie an, wie in seiner [Datenschutzerklärung](#) beschrieben. Sollte Ihr Antrag auf Zahlung per Rechnung unerwartet nicht genehmigt werden, können Sie das Produkt selbstverständlich mit einer anderen Zahlungsmethode bezahlen. Bei Fragen können Sie jederzeit [Kontakt mit AfterPay aufnehmen](#). Weitere Informationen finden Sie im Verbraucherbereich der [AfterPay-Website](#).

Artikel 16 – Beschwerdeverfahren

1. Der Unternehmer verfügt über ein ausreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren und bearbeitet Beschwerden gemäß diesem Verfahren.
2. Beschwerden über die Vertragserfüllung müssen innerhalb einer angemessenen Frist nach Feststellung der Mängel vollständig und eindeutig beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen ab dem Eingangsdatum beantwortet. Ist absehbar, dass die Bearbeitung länger dauert, antwortet der Unternehmer innerhalb von 14 Tagen mit einer Empfangsbestätigung und einer Angabe, wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten kann.
4. Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder den Service des Unternehmers kann auch über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Website von Thuiswinkel.org eingereicht werden: www.thuiswinkel.org. Die Beschwerde wird dann sowohl an den betreffenden Unternehmer als auch an Thuiswinkel.org gesendet.
5. Der Verbraucher muss dem Unternehmer in jedem Fall vier Wochen Zeit geben, die Beschwerde im gegenseitigen Einvernehmen zu lösen. Nach Ablauf dieser Frist entsteht eine Streitigkeit, die im Rahmen des Streitbeilegungsverfahrens behandelt werden kann.

Artikel 17 – Streitigkeiten

1. Für Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, auf die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden, gilt ausschließlich niederländisches Recht. Richtet der

Unternehmer seine Tätigkeiten auf das Land aus, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, kann sich der Verbraucher stets auch auf die zwingenden Verbraucherschutzvorschriften dieses Landes berufen.

2. Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über das Zustandekommen oder die Erfüllung von Verträgen über vom Unternehmer zu liefernde oder gelieferte Produkte und Dienstleistungen können vorbehaltlich der nachstehenden Bestimmungen sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmer der Thuiswinkel-Streitbeilegungskommission, Postfach 90600, 2509 LP Den Haag, vorgelegt werden (www.sgc.nl).
3. Die Streitbeilegungskommission behandelt eine Streitigkeit nur, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zuvor innerhalb einer angemessenen Frist beim Unternehmer eingereicht hat.
4. Führt die Beschwerde zu keiner Lösung, muss die Streitigkeit spätestens 12 Monate nach dem Tag, an dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, schriftlich oder in einer anderen von der Kommission bestimmten Form bei der Streitbeilegungskommission anhängig gemacht werden.
5. Möchte der Verbraucher eine Streitigkeit der Streitbeilegungskommission vorlegen, ist der Unternehmer an diese Wahl gebunden. Der Verbraucher sollte dies dem Unternehmer vorzugsweise zuerst mitteilen.
6. Möchte der Unternehmer eine Streitigkeit der Streitbeilegungskommission vorlegen, muss der Verbraucher innerhalb von fünf Wochen nach Erhalt einer entsprechenden schriftlichen Aufforderung des Unternehmers schriftlich erklären, ob er dies ebenfalls wünscht oder ob die Streitigkeit vom zuständigen Gericht behandelt werden soll. Erhält der Unternehmer die Entscheidung des Verbrauchers nicht innerhalb von fünf Wochen, darf er die Streitigkeit dem zuständigen Gericht vorlegen.
7. Die Streitbeilegungskommission entscheidet unter den in ihrer Verfahrensordnung festgelegten Bedingungen (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Die Entscheidungen der Streitbeilegungskommission erfolgen als verbindliche Empfehlung.
8. Die Streitbeilegungskommission behandelt eine Streitigkeit nicht oder stellt die Behandlung ein, wenn dem Unternehmer Zahlungsaufschub gewährt wurde, er insolvent geworden ist oder seine Geschäftstätigkeit tatsächlich eingestellt hat, bevor die Streitigkeit in einer Sitzung der Kommission behandelt und eine abschließende Entscheidung erlassen wurde.
9. Ist neben der Thuiswinkel-Streitbeilegungskommission eine andere anerkannte Streitbeilegungskommission oder eine der niederländischen Stiftung für Verbraucherbeschwerdestellen (SGC) oder dem Beschwerdeinstitut für Finanzdienstleistungen (Kifid) angeschlossene Kommission zuständig, ist für Streitigkeiten, die hauptsächlich die Methode des Fernabsatzes oder der Dienstleistungserbringung betreffen, vorzugsweise die Thuiswinkel-Streitbeilegungskommission zuständig. Für alle anderen Streitigkeiten ist die andere anerkannte, der SGC oder Kifid angeschlossene Streitbeilegungskommission zuständig.

Artikel 18 – Branchengarantie

1. Thuiswinkel.org garantiert, dass seine Mitglieder verbindliche Empfehlungen der Thuiswinkel-Streitbeilegungskommission erfüllen, sofern das Mitglied die verbindliche Empfehlung nicht innerhalb von zwei Monaten nach ihrer Versendung einem Gericht zur Prüfung vorlegt. Diese Garantie lebt wieder auf, wenn die verbindliche Empfehlung nach der gerichtlichen Prüfung bestehen bleibt und das daraus resultierende Urteil rechtskräftig geworden ist. Thuiswinkel.org zahlt dem Verbraucher pro verbindlicher Empfehlung einen Betrag von höchstens € 10.000. Übersteigt der zugesprochene Betrag € 10.000, zahlt Thuiswinkel.org € 10.000. Hinsichtlich des darüber hinausgehenden Betrags ist Thuiswinkel.org verpflichtet, sich nach besten Kräften darum zu bemühen, dass das Mitglied die verbindliche Empfehlung erfüllt.
2. Um sich auf diese Garantie zu berufen, muss der Verbraucher einen schriftlichen Antrag bei Thuiswinkel.org stellen und seine Forderung gegen den Unternehmer an Thuiswinkel.org abtreten. Übersteigt die Forderung gegen den Unternehmer € 10.000, wird dem Verbraucher angeboten, den über € 10.000 hinausgehenden Teil an Thuiswinkel.org abzutreten. Diese Organisation wird anschließend im eigenen Namen und auf eigene Kosten gerichtlich die Zahlung zugunsten des Verbrauchers verlangen.

Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

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

Artikel 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel

1. Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten erst in Kraft, nachdem sie in geeigneter Weise veröffentlicht wurden. Gelten Änderungen während der Laufzeit eines Angebots, hat die für den Verbraucher günstigste Bestimmung Vorrang.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postfach 7001, 6710 CB Ede

Muster-Widerrufsformular ([Hier herunterladen](#))

(dieses Formular nur ausfüllen und zurücksenden, wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten)

An:	[Name des Unternehmers]
	[geografische Anschrift des Unternehmers]
	[Faxnummer des Unternehmers, sofern vorhanden]
	[E-Mail-Adresse oder elektronische Adresse des Unternehmers]

Hiermit teile(n) ich/wir* Ihnen mit, dass ich/wir* meinen/unseren* Vertrag über

- den Verkauf der folgenden Produkte: [Bezeichnung des Produkts]*
- die Lieferung der folgenden digitalen Inhalte: [Bezeichnung der digitalen Inhalte]*
- die Erbringung der folgenden Dienstleistung: [Bezeichnung der Dienstleistung]*,

widerrufe(n)*

Bestellt am*/erhalten am* [Datum der Bestellung bei Dienstleistungen oder des Erhalts bei Produkten]

[Name des/der Verbraucher(s)]

[Anschrift des/der Verbraucher(s)]

[Unterschrift des/der Verbraucher(s)] (nur wenn dieses Formular in Papierform eingereicht wird)

*** Nicht Zutreffendes streichen oder Zutreffendes ausfüllen.**

Ergänzende Bedingungen – kommerzielle Klium-Garantie

Laufzeit und Beginn

Für alle von KLIUM verkauften Artikel gilt die gesetzliche Gewährleistung. Gesetzliche Gewährleistung bedeutet, dass ein Produkt die Eigenschaften aufweist und die Funktion erfüllt, die der Verbraucher vernünftigerweise erwarten darf. Zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung gewährt KLIUM dem Verbraucher eine kommerzielle Garantie für Elektrowerkzeuge und Maschinen. Die von dieser kommerziellen Garantie erfassten Hersteller- oder Markengarantien sowie eine zusätzliche Verkäufer- oder KLIUM-Garantie lassen die gesetzliche Gewährleistung unberührt.

Um diese zusätzliche kommerzielle Garantie in Anspruch zu nehmen, muss der Verbraucher den Kauf seines Elektrowerkzeugs oder seiner Maschine beim jeweiligen Hersteller registrieren. Durch die Registrierung des Kaufs beim Hersteller erhält der Verbraucher von diesem Hersteller eine zusätzliche Hersteller- oder Markengarantie von einem (1) Jahr. Nach Ablauf dieses Jahres profitiert der Verbraucher von weiteren zwei (2) Jahren Verkäufer- oder Klium-Garantie. Jeder Verbraucher erhält die zwei (2) Jahre KLIUM-Garantie automatisch, sobald der Kauf beim Hersteller registriert wurde. Der Verbraucher muss dafür keine weiteren Schritte unternehmen.

Während der zwei zusätzlichen Jahre der Klium-Garantie wendet KLIUM dieselben Garantiebedingungen wie der Hersteller an, sofern im Verkaufsdokument, in der Werbung oder auf der Kennzeichnung nichts anderes bestimmt ist. Die kommerzielle Garantiefrist beginnt an dem Tag, an dem die gesetzliche Gewährleistungsfrist endet.

Reparatur und Ersatz

Damit der Verbraucher die angebotene kommerzielle Garantie in Anspruch nehmen kann, müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

- a) Der Kauf betrifft ein Elektrowerkzeug oder eine Maschine einer der folgenden Marken: Bosch, Dewalt, Fein, Festool, Hitachi/Hikoki, Makita, Metabo, Milwaukee und Spit.
- b) Der Kauf wurde rechtzeitig beim jeweiligen Hersteller registriert.
- c) Der Kauf erfolgte nach dem 02.07.2018. Verbraucher, die vor diesem Datum einen Kauf getätigt haben, können die kommerzielle Garantie nicht in Anspruch nehmen.
- d) Auf Verlangen von KLIUM muss der Verbraucher den aktuellen Garantievertrag zusammen mit der Auftragsbestätigung und dem Zahlungsnachweis vorlegen.

Anwendungsbedingungen

Festgestellte Mängel werden innerhalb einer angemessenen Frist kostenlos behoben, entweder durch Reparatur oder durch Austausch der betreffenden Teile. Die daraus entstehenden Kosten, einschließlich Transportkosten, Anfahrtkosten, Arbeitskosten und Kosten für Ersatzteile, trägt KLIUM. Ausgetauschte Teile oder Geräte gehen in das Eigentum von KLIUM über. Anders als die gesetzliche Gewährleistungsfrist wird die Garantiefrist durch Garantiarbeiten oder Ersatzlieferungen im Rahmen der kommerziellen Garantie nicht verlängert.

Die Garantie begründet keinen weitergehenden Anspruch auf Schadensersatz gegenüber KLIUM, es sei denn, der Verbraucher kann nachweisen, dass der von KLIUM autorisierte und mit den Arbeiten beauftragte Techniker vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat. Die kommerzielle Garantie umfasst nicht die Lieferung von Verbrauchsmaterialien oder Zubehör.

Beschränkungen der kommerziellen Garantie

Der Verbraucher kann die kommerzielle Garantie nicht für Mängel und Störungen in Anspruch nehmen, die verursacht wurden durch:

- a) eine unsachgemäße Aufstellung oder Installation, beispielsweise durch Nichtbeachtung geltender Sicherheitsvorschriften oder der Anweisungen in der Bedienungs-, Installations- und Montageanleitung, unsachgemäße Verwendung oder falsche Bedienung oder Belastung;
- b) äußere Einflüsse wie Transportschäden, Schäden durch Stöße oder Schläge, witterungsbedingte Schäden oder andere Naturereignisse;
- c) Reparaturen und Änderungen, die von Serviceorganisationen durchgeführt wurden, die von KLIUM für diese Arbeiten nicht geschult und autorisiert wurden;
- d) Teile, die je nach Art und Intensität der Nutzung verschleifen;
- e) Strom- und Spannungsschwankungen außerhalb des vom Hersteller angegebenen Toleranzbereichs;
- f) die unterlassene Durchführung von Wartungs- und Reinigungsarbeiten gemäß der Bedienungsanleitung.

Thuiswinkel Geschäftskunden

Inhaltsverzeichnis

- [Artikel 1 – Begriffsbestimmungen](#)
- [Artikel 2 – Identität des Unternehmers](#)
- [Artikel 3 – Anwendbarkeit](#)
- [Artikel 4 – Das Angebot](#)
- [Artikel 5 – Der Vertrag](#)
- [Artikel 6 – Der Preis](#)
- [Artikel 7 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie](#)
- [Artikel 8 – Lieferung und Ausführung](#)
- [Artikel 9 – Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung](#)
- [Artikel 10 – Zahlung](#)
- [Artikel 11 – Haftung](#)
- [Artikel 12 – Eigentumsvorbehalt](#)
- [Artikel 13 – Beschwerdeverfahren](#)
- [Artikel 14 – Streitigkeiten](#)
- [Artikel 15 – Widerrufsrecht](#)
- [Artikel 16 – Pflichten des Kunden während der Widerrufsfrist](#)
- [Artikel 17 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Kunden und die damit verbundenen Kosten](#)
- [Artikel 18 – Pflichten des Unternehmers im Falle des Widerrufs](#)
- [Artikel 19 – Ausschluss des Widerrufsrechts](#)

Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

1. **Tag:** Kalendertag;
2. **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden;
3. **Dauerschuldverhältnis:** ein Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten über einen bestimmten Zeitraum;

4. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Hilfsmittel, einschließlich E-Mail, das dem Kunden oder Unternehmer ermöglicht, persönlich an ihn gerichtete Informationen so zu speichern, dass sie für einen dem Zweck der Informationen angemessenen Zeitraum künftig eingesehen oder verwendet und unverändert wiedergegeben werden können;
5. **Kunde:** die natürliche oder juristische Person, die im Rahmen ihrer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt;
6. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Kunden Produkte, Zugang zu digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen im Fernabsatz anbietet;
7. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Kunden im Rahmen eines organisierten Fernabsatzsystems für Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen geschlossen wird und bei dem bis einschließlich zum Vertragsabschluss ausschließlich oder teilweise ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet werden;
8. **Schriftlich:** In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst „schriftlich“ auch die Kommunikation per E-Mail und Fax, sofern die Identität des Absenders und die Integrität der E-Mail hinreichend festgestellt werden können.
9. **Fernkommunikationsmittel:** ein Mittel, das zum Abschluss eines Vertrags verwendet werden kann, ohne dass Kunde und Unternehmer gleichzeitig am selben Ort körperlich anwesend sind.
10. **Website:** der Onlineshop des Unternehmers, auf dem Produkte und Dienstleistungen zum Erwerb durch Kunden angeboten werden.

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

KLIUM NV

Ekkelgaarden 26

3500 Hasselt

Belgien

Telefonnummer: [085 760 32 22](tel:0857603222) (werktags von 09:00 bis 16:00 Uhr)

E-Mail-Adresse: info@klium.nl

Handelsregisternummer: 027303384

Belgische Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: BE0866903252

Artikel 3 – Anwendbarkeit

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden zwischen dem Unternehmer und dem Kunden geschlossenen Fernabsatzvertrag.
2. Nimmt der Kunde in eine Bestellung, Bestätigung oder Annahmeerklärung Bestimmungen oder Bedingungen auf, die von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen oder darin nicht enthalten sind, binden sie den Unternehmer nur, wenn und soweit er ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
3. Vor Abschluss des Fernabsatzvertrags wird dem Kunden der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, weist der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags darauf hin, wie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer eingesehen werden können und dass sie dem Kunden auf Anfrage so schnell wie möglich kostenlos zugesandt werden.
4. Wird der Fernabsatzvertrag elektronisch geschlossen, kann der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichend vom vorstehenden Absatz und vor Abschluss des Fernabsatzvertrags dem Kunden elektronisch so zur Verfügung gestellt werden, dass er ihn auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, wird vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angegeben, wo die Allgemeinen Geschäftsbedingungen elektronisch eingesehen

werden können und dass sie dem Kunden auf Anfrage elektronisch oder auf andere Weise kostenlos zugesandt werden.

5. Gelten neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen besondere Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen, finden die Absätze 3 und 4 entsprechende Anwendung. Bei widersprüchlichen Bedingungen kann sich der Kunde stets auf die für ihn günstigste anwendbare Bestimmung berufen.
6. Erweist sich eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen als unwirksam, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. In diesem Fall vereinbaren die Parteien eine oder mehrere Ersatzbestimmungen, die dem Zweck der ursprünglichen Bestimmung rechtlich so weit wie möglich entsprechen.

Artikel 4 – Das Angebot

1. Ist ein Angebot nur für einen begrenzten Zeitraum gültig oder an Bedingungen geknüpft, wird dies im Angebot ausdrücklich angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, damit der Kunde das Angebot angemessen beurteilen kann. Verwendet der Unternehmer Abbildungen, stellen diese die angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte wahrheitsgemäß dar.
3. Der Inhalt der Website und das Angebot wurden mit größtmöglicher Sorgfalt zusammengestellt. Der Unternehmer kann jedoch nicht gewährleisten, dass sämtliche Informationen auf der Website jederzeit richtig und vollständig sind. Alle Preise, Angebote und sonstigen Informationen auf der Website sowie in anderen vom Unternehmer stammenden Unterlagen stehen daher unter dem Vorbehalt offensichtlicher Programmier- und Tippfehler.

Artikel 5 – Der Vertrag

1. Der Vertrag kommt zustande, sobald der Kunde das Angebot annimmt und die darin festgelegten Bedingungen erfüllt.
2. Hat der Kunde das Angebot elektronisch angenommen, bestätigt der Unternehmer den Eingang der Annahme unverzüglich auf elektronischem Weg. Solange der Eingang dieser Annahme nicht vom Unternehmer bestätigt wurde, kann der Kunde den Vertrag kündigen.
3. Nimmt der Kunde ein Angebot an, darf der Unternehmer das Angebot innerhalb von drei Werktagen nach Eingang der Annahme widerrufen. Der Unternehmer teilt dem Kunden einen solchen Widerruf unverzüglich mit.
4. Wird der Vertrag elektronisch geschlossen, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Kann der Kunde elektronisch bezahlen, trifft der Unternehmer auch hierfür geeignete Sicherheitsmaßnahmen.
5. Stellt sich heraus, dass der Kunde bei der Annahme oder beim sonstigen Abschluss des Vertrags unrichtige Angaben gemacht hat, darf der Unternehmer seine Verpflichtungen erst erfüllen, nachdem er die richtigen Angaben erhalten hat.
6. Innerhalb der gesetzlichen Grenzen darf sich der Unternehmer über die Fähigkeit des Kunden informieren, seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen, sowie über alle Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsvollen Abschluss des Fernabsatzvertrags relevant sind. Hat der Unternehmer aufgrund dieser Prüfung berechtigte Gründe, den Vertrag nicht abzuschließen, darf er eine Bestellung oder Anfrage ablehnen oder besondere Bedingungen an deren Ausführung knüpfen. Lehnt der Unternehmer den Antrag aufgrund der Prüfung ab oder knüpft er besondere Bedingungen daran, informiert er den Kunden so schnell wie möglich und spätestens drei Tage nach Vertragsabschluss unter Angabe der Gründe.

Artikel 6 – Der Preis

1. Alle auf der Website und in anderen vom Unternehmer stammenden Unterlagen angegebenen Preise verstehen sich ohne Mehrwertsteuer, sofern nicht anders angegeben, und, sofern auf der Website nicht anders vermerkt, ohne sonstige staatlich erhobene Abgaben.
2. Abweichend vom vorstehenden Absatz darf der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen zu variablen Preisen anbieten, wenn diese Preise von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängen, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat. Diese Abhängigkeit von Schwankungen und der Umstand, dass angegebene Preise gegebenenfalls Richtpreise sind, werden im Angebot genannt.
3. Ab zwei Wochen nach Vertragsabschluss darf der Unternehmer die vereinbarten Preise ändern. Ein Kunde, der mit der Änderung nicht einverstanden ist, darf den Vertrag kündigen, ohne dass der Unternehmer ihm dafür Kosten berechnet.
4. Etwaige Zusatzkosten wie Liefer- und Zahlungskosten werden auf der Website genannt und in jedem Fall während des Bestellvorgangs angezeigt.

Artikel 7 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die Produkte, Dienstleistungen und digitalen Inhalte dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Qualität und/oder Gebrauchstauglichkeit sowie den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen.
2. Entspricht das gelieferte Produkt, die erbrachte Dienstleistung oder der digitale Inhalt nicht dem Vertrag, weil eine mangelhafte oder fehlerhafte Lieferung erfolgt, muss der Kunde den Unternehmer spätestens innerhalb von drei Werktagen informieren, nachdem er den Mangel vernünftigerweise hätte feststellen können. Unterlässt der Kunde dies, kann er wegen dieses Mangels keine Reparatur, keinen Ersatz, keinen Schadensersatz und/oder keine Erstattung mehr verlangen.
3. Hält der Unternehmer eine Beschwerde für begründet, werden die betreffenden Produkte nach Rücksprache mit dem Kunden repariert, ersetzt oder ganz beziehungsweise teilweise erstattet. Der Unternehmer darf den Kunden an einen Hersteller oder Lieferanten verweisen.
4. Sendet der Kunde Produkte auf Grundlage dieses Artikels zurück, darf er die Produkte zurücksenden. Sollen bereits im Voraus gezahlte Beträge erstattet werden, erstattet der Unternehmer diese innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Produkte.
5. Hersteller und/oder Lieferanten können eigene Garantien gewähren. Diese Garantien werden nicht vom Unternehmer angeboten. Entscheidet sich der Unternehmer dafür, kann er den Kunden bei der Inanspruchnahme dieser Garantien unterstützen.

Artikel 8 – Lieferung und Ausführung

1. Sobald der Unternehmer die Bestellung erhalten hat, versendet er die Produkte unter Beachtung von Absatz 3 dieses Artikels so schnell wie möglich.
2. Der Unternehmer darf Dritte mit der Erfüllung der sich aus dem Vertrag ergebenden Verpflichtungen beauftragen.
3. Die Lieferfrist beträgt grundsätzlich 30 Tage, sofern auf der Website oder beim Vertragsabschluss nicht eindeutig etwas anderes angegeben ist. Der Unternehmer wählt den Beförderer.
4. Kann der Unternehmer die Produkte nicht innerhalb der vereinbarten Frist liefern, informiert er den Kunden darüber und nennt die voraussichtliche neue Lieferfrist. Der Kunde darf den Vertrag in diesem Fall kündigen und hat außerdem Anspruch auf Ersatz des durch die verspätete oder ausbleibende Lieferung entstandenen Schadens bis höchstens zur Höhe des einmaligen Kaufpreises, sofern die verspätete oder ausbleibende Lieferung auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Unternehmers beruht. Unmittelbar nach der Mitteilung

des Unternehmers über die verspätete oder ausbleibende Lieferung teilt der Kunde dem Unternehmer mit, ob er weiterhin die Vertragserfüllung wünscht oder den Vertrag kündigen möchte.

5. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, geht das Risiko für die zu liefernden Produkte auf den Kunden über, sobald sie an der angegebenen Lieferadresse zugestellt wurden. Holt der Kunde die Produkte ab, geht das Risiko bei der Übergabe über.
6. Ist der Kunde oder ein von ihm benannter Dritter zum vereinbarten Lieferzeitpunkt nicht an der Lieferadresse anwesend, um die Produkte entgegenzunehmen, darf der Unternehmer die Produkte zurücknehmen. Gegen zusätzliche Kosten bietet der Unternehmer die Produkte dem Kunden zu einem mit ihm zu vereinbarenden anderen Zeitpunkt und/oder an einem anderen Tag erneut an. Erweist sich die Lieferung als unmöglich, bleibt die Zahlungspflicht bestehen und werden dem Kunden etwaige Zusatzkosten, einschließlich der Kosten der Rücknahme, berechnet.
7. Ist das bestellte Produkt nicht mehr lieferbar, bemüht sich der Unternehmer in angemessener Weise, dem Kunden ein ähnliches Produkt vergleichbarer Qualität anzubieten. Der Kunde darf den Vertrag in diesem Fall kostenlos kündigen.

Artikel 9 – Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung

Kündigung

1. Der Kunde kann einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Strom, digitalen Inhalten oder Dienstleistungen jederzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen.
2. Der Kunde kann einen für bestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Strom, digitalen Inhalten oder Dienstleistungen jederzeit zum Ende der vereinbarten Laufzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen.
3. Der Kunde kann die in den vorstehenden Absätzen genannten Verträge schriftlich kündigen.

Verlängerung

1. Ein für bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten, einschließlich Strom, digitalen Inhalten oder Dienstleistungen wird stillschweigend um dieselbe ursprünglich vereinbarte Laufzeit verlängert.
2. Die genannten Kündigungsfristen gelten entsprechend für Kündigungen durch den Unternehmer.

Artikel 10 – Zahlung

1. Der Kunde leistet Zahlungen an den Unternehmer mithilfe der im Bestellvorgang und gegebenenfalls auf der Website angegebenen Zahlungsmethoden. Der Unternehmer entscheidet frei, welche Zahlungsmethoden er anbietet, und darf diese von Zeit zu Zeit ändern. Sofern nicht anders vereinbart, gilt bei Zahlung nach Lieferung eine Zahlungsfrist von 14 Tagen, die am Tag nach der Lieferung beginnt.
2. Kommt der Kunde einer oder mehreren Zahlungsverpflichtungen nicht fristgerecht nach, gerät er von Rechts wegen sofort in Verzug, ohne dass eine Mahnung erforderlich ist. Der Unternehmer darf den geschuldeten Betrag um die gesetzlichen Zinsen erhöhen und dem Kunden die ihm entstandenen außergerichtlichen Inkassokosten sowie etwaige Verfahrenskosten berechnen und von ihm einfordern.

Artikel 11 – Haftung

1. Außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit ist die Gesamthaftung des Unternehmers gegenüber dem Kunden wegen einer zurechenbaren Nichterfüllung des Vertrags auf einen Schadensersatz in Höhe von höchstens dem für diesen Vertrag vereinbarten Preis einschließlich Mehrwertsteuer begrenzt. Bei einem

Dauerschuldverhältnis ist diese Haftung auf den Betrag begrenzt, den der Kunde dem Unternehmer in den drei Monaten vor dem schadensverursachenden Ereignis schuldete.

2. Die Haftung des Unternehmers gegenüber dem Kunden für mittelbare Schäden, darunter jedenfalls, jedoch ausdrücklich nicht ausschließlich, Folgeschäden, entgangener Gewinn, entgangene Einsparungen, Datenverlust und Schäden durch Betriebsunterbrechung, ist ausgeschlossen.
3. Die vorstehenden Absätze gelten nicht für Schäden, die der Kunde beim Weiterverkauf der beim Unternehmer erworbenen Produkte an Verbraucher erleidet, weil diese Verbraucher aufgrund eines Mangels dieser Produkte gegenüber dem Kunden eines oder mehrere ihrer gesetzlichen Rechte ausgeübt haben.
4. Sofern die Erfüllung nicht bereits dauerhaft unmöglich ist, entsteht die Haftung des Unternehmers gegenüber dem Kunden wegen einer zurechenbaren Nichterfüllung eines Vertrags erst, nachdem der Kunde den Unternehmer unverzüglich und ordnungsgemäß schriftlich in Verzug gesetzt und ihm eine angemessene Frist zur Behebung der Nichterfüllung eingeräumt hat und der Unternehmer auch nach Ablauf dieser Frist seine Verpflichtungen nicht erfüllt. Die Inverzugsetzung muss die Nichterfüllung so detailliert wie möglich beschreiben, damit der Unternehmer angemessen reagieren kann.
5. Voraussetzung für jeden Schadensersatzanspruch ist, dass der Kunde den Schaden dem Unternehmer so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach seinem Eintritt, schriftlich meldet.
6. Im Falle höherer Gewalt muss der Unternehmer dem Kunden keine dadurch entstandenen Schäden ersetzen.

Artikel 12 – Eigentumsvorbehalt

1. Bis der Kunde den gesamten vereinbarten Betrag gezahlt hat, bleiben alle gelieferten Waren Eigentum des Unternehmers.

Artikel 13 – Beschwerdeverfahren

1. Der Unternehmer verfügt über ein ausreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren und bearbeitet Beschwerden gemäß diesem Verfahren.
2. Beschwerden über die Vertragserfüllung müssen innerhalb einer angemessenen Frist nach Feststellung der Mängel vollständig und eindeutig beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen ab dem Eingangsdatum beantwortet. Ist absehbar, dass die Bearbeitung länger dauert, antwortet der Unternehmer innerhalb von 14 Tagen mit einer Empfangsbestätigung und einer Angabe, wann der Kunde eine ausführlichere Antwort erwarten kann.

Artikel 14 – Streitigkeiten

1. Für Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Kunden, auf die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden, gilt ausschließlich niederländisches Recht.
2. Entstehen aus dem Vertrag Streitigkeiten, die nicht einvernehmlich beigelegt werden können, werden sie dem zuständigen Gericht des Bezirks vorgelegt, in dem der Unternehmer seinen Sitz hat. Unternehmer und Kunde können vereinbaren, ihre Streitigkeiten durch eine verbindliche Empfehlung oder ein Schiedsverfahren beizulegen.

Artikel 15 – Widerrufsrecht

Bei Bestellungen von Produkten bis € 2.500:

1. Der Kunde kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts bis zu einem Betrag von € 2.500 innerhalb einer Widerrufsfrist von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf

den Kunden nach dem Grund des Widerrufs fragen, ihn jedoch nicht zur Angabe eines oder mehrerer Gründe verpflichten.

2. Die in Absatz 1 genannte Widerrufsfrist beginnt am Tag, nachdem der Kunde oder ein vom Kunden vorab benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das Produkt erhalten hat, oder:
 - a. wenn der Kunde mehrere Produkte im Rahmen einer Bestellung bestellt hat: an dem Tag, an dem der Kunde oder ein von ihm benannter Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Sofern der Kunde vor dem Bestellvorgang eindeutig darüber informiert wurde, darf der Unternehmer eine Bestellung mehrerer Produkte mit unterschiedlichen Lieferzeiten ablehnen.
 - b. bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten während eines bestimmten Zeitraums: an dem Tag, an dem der Kunde oder ein von ihm benannter Dritter das erste Produkt erhalten hat.
3. Während der Prüfungsfrist darf der Kunde das Produkt nicht in Gebrauch nehmen.
4. Der Kunde hat kein Widerrufsrecht, wenn der Gesamtwert der Bestellung € 2.500 übersteigt.

Artikel 16 – Pflichten des Kunden während der Widerrufsfrist

1. Während der Widerrufsfrist geht der Kunde sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung um. Er darf das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder verwenden, der erforderlich ist, um Art, Eigenschaften und Funktionsweise festzustellen. Grundsätzlich darf der Kunde das Produkt nur so behandeln und prüfen, wie dies auch in einem Geschäft zulässig wäre.

Artikel 17 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Kunden und die damit verbundenen Kosten

1. Übt der Kunde sein Widerrufsrecht aus, teilt er dies dem Unternehmer innerhalb der Widerrufsfrist mithilfe des Muster-Widerrufsformulars oder durch eine andere eindeutige Erklärung mit.
2. So schnell wie möglich, spätestens jedoch 14 Tage nach dem Tag, der auf die in Absatz 1 genannte Mitteilung folgt, sendet der Kunde das Produkt zurück oder übergibt es dem Unternehmer oder dessen bevollmächtigtem Vertreter. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Die Rücksendefrist ist in jedem Fall eingehalten, wenn der Kunde das Produkt vor Ablauf der Widerrufsfrist zurücksendet.
3. Der Kunde sendet das Produkt mit sämtlichem gelieferten Zubehör, gegebenenfalls im Originalzustand und in der Originalverpackung, sowie gemäß den angemessenen und eindeutigen Anweisungen des Unternehmers zurück.
4. Der Kunde trägt das Risiko und die Beweislast für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts.
5. Der Kunde trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung des Produkts.
6. Übt der Kunde sein Widerrufsrecht aus, werden alle Zusatzverträge von Rechts wegen beendet.

Artikel 18 – Pflichten des Unternehmers im Falle des Widerrufs

1. Ermöglicht der Unternehmer dem Kunden, die Widerrufserklärung elektronisch abzugeben, sendet er nach deren Eingang unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer verwendet für die Erstattung dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde verwendet hat, sofern der Kunde keiner anderen Methode zustimmt. Die Erstattung ist für den Kunden kostenlos.
3. Hat der Kunde eine teurere Lieferart als die günstigste Standardlieferung gewählt, muss der Unternehmer die zusätzlichen Kosten der teureren Lieferart nicht erstatten.

Artikel 19 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Der Unternehmer darf die folgenden Produkte und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, jedoch nur, wenn dies im Angebot oder spätestens rechtzeitig vor Vertragsabschluss eindeutig angegeben wurde:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;
2. Verträge, die auf einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden. Unter einer öffentlichen Versteigerung versteht man eine Verkaufsmethode, bei der der Unternehmer Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen einem Kunden anbietet, der persönlich an der Versteigerung teilnimmt oder die Möglichkeit dazu erhält, wobei die Versteigerung unter Leitung eines Versteigerers stattfindet und der erfolgreiche Bieter zum Erwerb der Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen verpflichtet ist;
3. Dienstleistungsverträge nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, jedoch nur, wenn:
 - a. die Ausführung mit der ausdrücklichen vorherigen Zustimmung des Kunden begonnen hat; und
 - b. der Kunde erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat;
4. Produkte, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden, nicht vorgefertigt sind und auf der Grundlage einer individuellen Auswahl oder Entscheidung des Kunden hergestellt werden oder eindeutig auf eine bestimmte Person zugeschnitten sind;
5. Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;
6. Produkte, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Produkten vermischt wurden;
7. Versiegelte Audio- oder Videoaufzeichnungen und Computersoftware, deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;

Muster-Widerrufsformular

(dieses Formular nur ausfüllen und zurücksenden, wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten)

An:	[Name des Unternehmers]
	[geografische Anschrift des Unternehmers]
	[Faxnummer des Unternehmers, sofern vorhanden]
	[E-Mail-Adresse oder elektronische Adresse des Unternehmers]

Hiermit teile(n) ich/wir* Ihnen mit, dass ich/wir* meinen/unseren* Vertrag über

- den Verkauf der folgenden Produkte: [Bezeichnung des Produkts]*
- die Lieferung der folgenden digitalen Inhalte: [Bezeichnung der digitalen Inhalte]*
- die Erbringung der folgenden Dienstleistung: [Bezeichnung der Dienstleistung]*,

widerrufe(n)*

Bestellt am*/erhalten am* [Datum der Bestellung bei Dienstleistungen oder des Erhalts bei Produkten]

[Name des/der Kunden]

[Anschrift des/der Kunden]

[Unterschrift des/der Kunden] (nur wenn dieses Formular in Papierform eingereicht wird)

*** Nicht Zutreffendes streichen oder Zutreffendes ausfüllen.**

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postfach 7001, 6710 CB Ede

de Juristen ICT-recht & intellectuele eigendom

© deJuristen IT-Recht und geistiges Eigentum (<http://www.ictrecht.be>). Die bereitgestellten Informationen, einschließlich der Verkaufsbedingungen, Datenschutzerklärung, Cookie-Erklärung und des Haftungsausschlusses, sind kraft Gesetzes urheberrechtlich geschützt und dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von deJuristen weder vervielfältigt noch veröffentlicht werden (contact@dejuristen.be). Sämtliche anwendbaren Rechte des geistigen Eigentums bleiben daher vorbehalten.

Möchten Sie eine Rücksendung, einen Mangel oder eine Falschlieferung melden? Wenden Sie sich bitte an unseren [Kundendienst](#).