

## **ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN FIREVANED**

### **ARTIKEL 1 DEFINITIES**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

*Consument*: de natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

*Herroepingsrecht*: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de koop op afstand;

*Ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Firevaned, gebruiker van deze algemene voorwaarden, en diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtsopvolger(s);

*Koop op afstand*: de overeenkomst, in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop van product of dienst op afstand aan de consument, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

*Verkoop buiten de verkoopruiimte*: de overeenkomst tussen een ondernemer en een consument, tot stand gekomen door verkoop aan huis, tijdens verkoopdemonstraties en/of op straat, zoals bedoeld in Afdeling 2b, boek 6 BW.

### **ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen ondernemer en consument waarop ondernemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. 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 consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
3. De toepasselijkheid van eventuele andere algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten, voor zover artikel 13 niet van toepassing is.
4. Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. In plaats van de nietige of vernietigde bepalingen zal een passende regeling, die de bedoeling van partijen zo dicht mogelijk benadert, gelden.

### **ARTIKEL 3 AANBOD EN AANVAARDING**

1. Alle offertes en aanbiedingen geschieden vrijblijvend door ondernemer en zijn gedurende 30 dagen na de datum van de offerte geldig, tenzij in de offerte of aanbieding anders is aangegeven.
2. Indien sprake is van verkoop buiten de verkoopruiimte waarbij de waarde van de producten of diensten meer bedraagt dan € 50 of koop op afstand geldt in beginsel een bedenktijd van 14 werkdagen voor de consument, tenzij wettelijk anders is bepaald.
3. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
4. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer 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.

#### **ARTIKEL 4 HERROEPINGSRECHT**

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop op koop op afstand gedurende de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen, zonder opgave van redenen schriftelijk en / of indien sprake is van een product via fysieke retourzending daarvan binnen de gestelde termijn, ontbinden.
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 indien sprake is van een bestelling van meerdere producten of het product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen op de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product dan wel de laatste zending of het laatste onderdeel ontvangen heeft.  
Bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode gaat de bedenktijd in op de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
3. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen, zoals hij dit ook in een winkel zou mogen doen. Indien handelingen tijdens de bedenktijd leiden tot waardevermindering van het product, is de consument hiervoor aansprakelijk.
4. Indien de consument van zijn herroepingsrecht als in lid 1 van dit artikel gebruik maakt en dit aan de ondernemer bekend heeft gemaakt, al dan niet via het modelformulier voor herroeping, zal hij het product, binnen 14 kalenderdagen vanaf het moment van herroepen, met alle geleverde toebehoren in redelijkerwijs mogelijk originele staat en verpakking aan de onderneming retourneren, conform verstrekte instructies.
5. De bewijslast van het in lid 1 en het in lid 4 gestelde, ligt te allen tijde bij de consument.
6. Indien de Koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
7. De onderneming betaalt het reeds betaalde bedrag zo spoedig mogelijk terug met hetzelfde middel als waarmee de consument heeft betaald, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending of herroeping, mits hij de producten, zendingen of onderdelen binnen deze termijn in goede staat ontvangen heeft, terug.

#### **ARTIKEL 5 INFORMATIEPLICHT HERROEPINGSRECHT**

1. De ondernemer moet de consument over het herroepingsrecht informeren. Hiervoor bestaat een uitgebreide informatieplicht die de ondernemer moet nakomen. Het gaat hierbij om de volgende informatie:
  - a. de voorwaarden, de termijn en de wijze waarop dat herroepingsrecht gebruikt kan worden;
  - b. de mededeling dat de consument de kosten van het terugzenden van de producten betaalt bij ontbinding van de overeenkomst;
  - c. de vermelding van de kosten van het terugzenden wanneer de producten niet per reguliere post kunnen worden teruggezonden;
  - d. de mededeling dat de consument redelijke kosten van een deels gebruikte dienst moet betalen als de consument een dienst (rechtmatig) beëindigt voor het einde van de bedenktijd;
  - e. het modelformulier voor herroeping, conform de bijlage van de Europese Richtlijn;
  - f. de informatie dat de consument geen herroepingsrecht kan hebben of mogelijk verliest;
2. De ondernemer kan voldoen aan de informatieverplichtingen genoemd in lid 1 sub a tot en met c van dit artikel door het volgen van de modelinstructies voor herroeping, eveneens als bijlage Europese Richtlijn gevoegd. Hij is daartoe echter niet verplicht.

## **ARTIKEL 6 UITSLUITING HERROEPINGSRECHT**

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, wanneer hij dit duidelijk en tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

- a. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- b. 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 persoonlijk van aard zijn;
- c. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- d. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- e. Losse kranten, tijdschriften of magazines;
- f. Producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden, in verband met gezondheidsbescherming of hygiëne, waarvan de gesealde verpakking door de consument is verbroken.

## **ARTIKEL 7 DE PRIJS**

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen zijn de prijzen inclusief BTW, andere belastingen, heffingen en rechten.
2. Tenzij anders vermeld, geschieden alle prijsopgaven onder voorbehoud van prijswijzigingen.
3. Binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst kunnen prijzen alleen verhoogd worden als gevolg van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst kunnen prijzen alleen verhoogd worden indien de ondernemer dit bepaald heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de overeenkomst op kan zeggen vanaf de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

## **ARTIKEL 8 UITVOERING OVEREENKOMST EN LEVERING**

1. Bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten neemt de ondernemer zorgvuldigheid in acht.
2. Bij koop op afstand geldt als plaats van levering het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Bij koop op afstand voert de ondernemer geaccepteerde bestellingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen uit, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien sprake is van vertraging of indien een bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, wordt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat de bestelling geplaatst is geïnformeerd. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. Indien reeds een bedrag is (aan)betaald, wordt dit onverwijld terugbetaald door de ondernemer.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, berust het risico van beschadiging en/of vermissing van producten bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een door hem aangewezen derde.
5. De door ondernemer te leveren zaken of diensten voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik zijn bestemd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **ARTIKEL 9 BETALING**

1. Tenzij anders overeengekomen dient betaling te geschieden voor of bij de aflevering.
2. In afwijking van het eerste lid geldt bij koop op afstand dat de door de consument verschuldigde bedragen dienen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, dan wel binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst wanneer er geen bedenkttermijn geldt.
3. De consument mag verplicht worden tot een vooruitbetaling van maximaal 50%.
4. Bij niet tijdige betaling is de consument over het achterstallige bedrag de wettelijke rente aan de ondernemer verschuldigd, gerekend vanaf de vervaldag tot en met de dag van betaling, waarbij een gedeelte van de maand als een gehele maand zal gelden. Tevens behoudt de ondernemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst in dat geval per direct op te schorten dan wel te beëindigen, onverminderd haar overige rechten.
5. Zolang geen volledige betaling van de openstaande facturen (en eventuele vergoeding van rente en incassokosten) heeft plaats gevonden, blijven de door ondernemer geleverde goederen het eigendom van die ondernemer en kunnen deze worden teruggevorderd. Koper is verplicht de goederen binnen 5 werkdagen na de kennisgeving van terugvordering franco retour te zenden, dan wel het restant van de schuld of het resterende gedeelte van de totale schuld binnen 5 werkdagen te voldoen.
6. Indien sprake is van een zgn. "duurovereenkomst" (bijv. een huurovereenkomst) is bij rechtsgeldige ontbinding daarvan en/of wanneer de consument gedurende tenminste twee maanden achterstallig is in de betaling van een vervallen termijnbedrag, en na in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in de volledige nakoming van zijn verplichtingen, de vordering voor de achterstallige én in het kader van de overeenkomst nog te betalen bedragen dadelijk en ineens opeisbaar.

#### **ARTIKEL 10 GARANTIE**

1. De garantieperiode voor nieuwe producten bedraagt 24 maanden na datum aankoop. Bij aankoop van een gebruikt product wordt gedurende een termijn van drie maanden garantie verleend.
2. Gedurende de garantieperiode stelt de consument de ondernemer in de gelegenheid de gebreken aan het product zelf te herstellen, tenzij anders overeengekomen.
3. De garantiebepalingen zijn niet van toepassing op accu's, banden, lampen, bekleding en dergelijke, voor zover het normale slijtage betreft.
4. Uitgesloten van garantie is schade ten gevolge van onzorgvuldige behandeling van het product.
5. De verleende garantie geldt onverminderd de rechten die de consument heeft op basis van de wet.

#### **ARTIKEL 11 OVERMACHT**

Wanneer sprake is van overmacht, meldt de ondernemer dit aan de consument. Partijen plegen overleg over een mogelijke aanpassing van de overeenkomst. Bereiken partijen geen overeenstemming en blijft uitvoering van de overeenkomst onmogelijk, dan kan ieder der partijen de overeenkomst per direct ontbinden. Van blijvende onmogelijkheid van uitvoering is sprake wanneer uitvoering van de overeenkomst gedurende meer dan 2 maanden duurt of wanneer duidelijk te voorzien is dat de uitvoering van de overeenkomst gedurende genoemde periode feitelijk of rechtens niet mogelijk zal zijn.

## **ARTIKEL 12 KLACHTENREGELING**

1. Op overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Voor behandeling van klachten hanteert de ondernemer een klachtensysteem en klachtreglement, dat voldoende bekend is gemaakt en voldoet aan de eisen die daaraan in het Certificatieschema Erkenningsregeling Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen worden gesteld.
3. Indien een klacht door de ondernemer is behandeld conform haar klachtensysteem en klachtreglement, maar de klacht niet is weggenomen dan kan klager zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen wenden conform het van toepassing zijnde Klachtreglement Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen.
4. De Geschillencommissie neemt een klacht conform haar Klachtreglement in behandeling indien voldaan is aan de in het Klachtreglement daartoe gestelde voorwaarden. Een klacht wordt door de Geschillencommissie niet in behandeling genomen of de behandeling van een klacht wordt gestaakt, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden, een faillissement is uitgesproken of de ondernemer zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd.
5. Een uitspraak van de Geschillencommissie komt tot stand onder de in het Klachtreglement gestelde voorwaarden. Een uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies.

## **ARTIKEL 13 DEPONERING**

Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn gedeponeerd bij de Rechtbank Zeeland-West-Brabant onder nummer 12/2016.

## **ARTIKEL 14 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.