

Algemeine Geschäftsbedingungen Stichting Webshop Keurmerk (Stiftung Webshop Gütesiegel)

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Stichting Webshop Keurmerk wurden zusammen mit dem Consumentenbond (Verbraucherberatung) im Rahmen der Koordinierungsgruppe Selbstregulierungsüberlegungen (CZ) des sozialökonomischen Rates erstellt und treten ab 1. Juni 2014 in Kraft.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden auf alle Mitglieder von Stichting Webshop Keurmerk angewendet, mit Ausnahme von Finanzdienstleistungen, wie angegeben in der Wet Financieel Toezicht (Gesetzgebung Finanzielle Kontrolle) und in wie weit diese Dienste unter der Kontrolle der Autoriteit Financiële Markten (Autorität Finanzmärkte) fallen.

Inhaltsangabe:

Artikel 1 - Definitionen

Artikel 2 - Identität des Unternehmers

Artikel 3 - Geltungsbereich

Artikel 4 - Das Angebot

Artikel 5 - Vertragsschluss

Artikel 6 - Widerrufsrecht

Artikel 7 - Verpflichtungen des Konsumenten während der Überlegungsfrist

Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Konsumenten und die Kosten davon

Artikel 9 - Verpflichtungen des Unternehmers bei Widerruf

Artikel 10 - Ausschluss Widerrufsrecht

Artikel 11 - Preise

Artikel 12 - Konformität und zusätzliche Garantie

Artikel 13 - Lieferung und Ausübung

Artikel 14 - Zahlung

Artikel 15 - Beschwerdeverfahren

Artikel 16 - Streitigkeiten

Artikel 17 - Branchengarantie

Artikel 18 - Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

Artikel 19 - Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen Stichting Webshop Keurmerk

Artikel 1 - Definitionen

In diesen Geschäftsbedingungen wird verstanden unter:

1. **Zusatzvereinbarung:** Eine Vereinbarung, bei der der Verbraucher Güter, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen erwirbt in Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag und diese Güter, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen durch Dritte geliefert werden, auf Basis einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer.
2. **Überlegungsfrist:** der Zeitraum, in dem der Konsument von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
3. **Konsument:** die natürliche Person, die nicht handelt zu einem Zweck der im Zusammenhang steht mit seinen Handelstätigkeiten, Unternehmensaktivitäten, Handwerkstätigkeiten oder beruflichen Tätigkeiten;
4. **Tag:** Kalendertag, mit Ausnahme von Sonn- und Feiertagen;
5. **Digitaler Inhalt:** Daten, die in digitaler Form produziert und geliefert werden;
6. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Hilfsmittel, E-Mail einbegriffen, welches den Konsument oder Unternehmer ermöglicht, die an ihn persönlich gerichteten Informationen zu speichern auf eine Weise, die zukünftige Konsultation oder Verwendung während einem Zeitraum, der auf den Zweck für den die Information bestimmt sind abgestimmt wurde und die unveränderte Reproduktion der gespeicherten Daten ermöglicht;
7. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit des Konsumenten, um innerhalb der Überlegungsfrist vom Fernabsatzvertrag zurück zu treten;
8. **Unternehmer:** die natürliche Person oder Rechtsperson, die Mitglied von Stichting Webshop Keurmerk ist und Produkte, (Zugang zu) digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen über den Fernabsatz an Konsumenten anbietet;
9. **Fernabsatzvertrag:** eine Vereinbarung, die zwischen Unternehmer und Konsument abgeschlossen wird, im Rahmen des organisierten Systems für Fernabsatz von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen, bei denen bis zum Abschluss der Vereinbarung ausschließlich oder mitunter eine oder mehrere Techniken der Fernkommunikation verwendet wurden;
10. **Technik der Fernkommunikation:** Mittel oder Medium, dass zum Abschluss einer Vereinbarung verwendet wird, ohne dass Konsument und Unternehmer gleichzeitig im selben Raum zusammentreffen brauchen.

Artikel 2 - Identität des Unternehmers

Name des Unternehmers: Hollandbikeshop.com BV

Niederlassungsadresse: Molenweer 22, 2291NR Wateringen, Niederlande

Telefonnummer: +31 70 300 00 44 - Erreichbar von 12.00 uur bis 16.30 Uhr

Faxnummer: +31 84 838 66 86

E-Mailadresse: info@hollandbikeshop.com

Handelskammernummer: 59481382

Steuer-Identifikationsnummer: NL853515360B01

Artikel 3 - Geltungsbereich

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden abgeschlossenen Fernabsatzvertrag zwischen Unternehmer und Konsument.
2. Bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, wird dem Konsumenten der Text der allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Wenn dies vernünftigerweise nicht möglich ist, wird der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags dem Konsumenten angeben, wie dieser die allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer einsehen kann und diese auf Bitten des Konsumenten, ihm so zügig wie möglich kostenlos zugeschickt werden.
3. Wenn der Fernabsatzvertrag elektronisch geschlossen wird, kann abweichend vom vorangegangenen Absatz dem Konsumenten vor Abschluss des Fernabsatzvertrages, der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Weg übermittelt werden, damit der Konsument diese auf einfache Art und Weise auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Wenn dies vernünftigerweise nicht möglich ist, wird vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angegeben, wo die allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Wege eingesehen werden können und diese auf Bitten des Konsumenten auf elektronischem Wege oder auf andere Weise kostenlos zugeschickt werden.
4. Sollte neben diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen auch spezifische Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen zur Anwendung kommen, gelten der 2. und 3. Absatz übereinstimmend entsprechend und der Konsument kann sich im Fall von gegensätzlichen Bedingungen immer auf die anwendbaren Bestimmungen berufen, die für ihn am günstigsten sind.

Artikel 4 - Das Angebot

1. Wenn das Angebot eine beschränkte Geltungsdauer hat oder unter Vorbehalt gilt, wird dies ausdrücklich im Angebot angegeben.
2. Das Angebot beinhaltet eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, um vom Konsumenten ausreichend beurteilt werden zu können. Wenn der Unternehmer Abbildungen verwendet, müssen diese die angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitale Inhalte wahrheitsgetreu wiedergeben. Offensichtliche Irrtümer oder offensichtliche Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot beinhaltet eindeutige Informationen, damit für den Konsumenten eindeutig erkennbar ist, was seine Rechte und Verpflichtungen sind, die mit der Akzeptanz des Angebots verbunden sind.

Artikel 5 - Vertragsschluss

1. Der Vertrag kommt in dem Moment zustande, unter Vorbehalt von Absatz 4, in dem der Konsument das Angebot annimmt und den diesbezüglichen Bedingungen entspricht.
2. Wenn der Konsument das Angebot auf elektronischem Wege angenommen hat, bestätigt der Unternehmer unmittelbar auf elektronischem Wege den Eingang die Akzeptanz des Angebots. Solange der Empfang dieser Akzeptanz vom Unternehmer nicht bestätigt wurde, kann der Konsument vom Vertrag zurücktreten.
3. Wenn der Vertrag elektronisch zustande gekommen ist, wird der Unternehmer passende technische und organisatorische Maßnahmen treffen zum Schutz der elektronischen Übermittlung von Daten und sorgt für eine sichere Web-Umgebung. Wenn der Konsument elektronisch bezahlen kann, wird der Unternehmer auf passende geeignete Sicherheitsmaßnahmen achten.

4. Der Unternehmer kann sich - innerhalb des gesetzlichen Rahmens – informieren, ob der Konsument seiner Zahlungsverpflichtung nachkommen kann, sowie auch alle Fakten und Faktoren heranziehen, die für den verantwortungsvollen Abschluss eines Fernabsatzvertrages wichtig sind. Wenn der Unternehmer aufgrund dieser Erkenntnisse gute Gründe hat, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage zu verweigern oder an der Ausführung besondere Bedingungen zu verknüpfen.
5. Der Unternehmer wird spätestens bei der Lieferung des Produkts, Dienstleistung oder digitalen Inhalts dem Konsumenten folgende Informationen, schriftlich oder auf geeignete Art und Weise zugänglich machen, dass der Konsument diese auf einen dauerhaften Datenträger speichern kann:
 - a. die Besucheradresse der Niederlassung des Unternehmers, wo der Konsument Beschwerden einreichen kann;
 - b. die Bedingungen, unter denen und die Art und Weise, in der der Konsument von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann oder eine deutliche Vermeldung für Ausschluss des Widerrufsrechts;
 - c. die Informationen über Garantie und Service nach dem Kauf;
 - d. den Preis mit allen Steuern des Produkts, der Dienstleistung oder digitalen Inhalts; für soweit zutreffend, die Kosten der Lieferung; und die Weise der Bezahlung, Lieferung oder Ausübung des Fernabsatzvertrags;
 - e. die Voraussetzungen zur Kündigung des Fernabsatzvertrags, wenn der Vertrag eine Dauer hat von mehr als einem Jahr oder unbefristet ist.

Artikel 6 - Widerrufsrecht

Bei Produkten:

1. Der Konsument kann von einem Vertrag mit Bezug auf den Kauf von Produkten während einer Überlegungsfrist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Der Unternehmer darf den Konsumenten nach den Gründen des Widerrufs fragen, aber dieser ist nicht verpflichtet die Gründe anzugeben.
2. Die in Absatz 1 genannte Überlegungsfrist geht ein, am Tag nachdem der Konsument, oder ein vorher vom Konsumenten angewiesener Dritter, der nicht der Zusteller ist, das Produkt erhalten hat, oder:
 - a. wenn der Konsument in einer Bestellung mehrere Produkte bestellt hat: der Tag an dem der Konsument, oder ein von ihm angewiesener Dritte, das letzte Produkt erhalten hat. Der Unternehmer darf, vorausgesetzt er hat den Konsumenten vorab des Bestellvorgangs auf deutlicher Weise davon in Kenntnis gesetzt, eine Bestellung von mehreren Produkten mit einer unterschiedlichen Lieferzeit verweigern.
 - b. wenn die Lieferung eines Produkts besteht aus verschiedenen Sendungen oder Unterteilen: der Tag an dem der Konsument, oder ein von ihm angewiesener Dritte, die letzte Sendung oder das letzte Unterteil erhalten hat;
 - c. bei Verträgen für regelmäßige Lieferungen von Produkten über einen bestimmten Zeitraum: der Tag an dem der Konsument, oder ein von ihm angewiesener Dritte, das erste Produkt erhält.

Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalt, der nicht auf einen materiellen Datenträger geliefert wird:

3. Der Konsument kann von einem Dienstleistungsvertrag und einem Vertrag zur Lieferung von digitalen Inhalten, der nicht auf einen materiellen Datenträger geliefert wird während einer Frist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Der Unternehmer darf den Konsumenten nach den Gründen des Widerrufs fragen, aber dieser ist nicht verpflichtet die Gründe anzugeben.
4. Die in Absatz 3 genannte Überlegungsfrist geht ein, am Tag nach dem Abschluss des Vertrages.

Verlängerte Überlegungsfrist für Produkte, Dienstleistungen und digitaler Inhalt, der nicht auf einem materieller Datenträger geliefert wird bei nicht informieren über das Widerrufsrecht:

5. Wenn der Unternehmer den Konsumenten die gesetzlich vorgeschriebene Informationen über das Widerrufsrecht oder das Modellformular zum Widerruf nicht geboten hat, endet die Überlegungsfrist zwölf Monate nach Ende der ursprünglichen Frist, in Übereinstimmung mit der in den vorigen Absätzen von diesem Artikel festgestellten Überlegungsfrist.
6. Wenn der Unternehmer die in dem vorigen Absatz genannte Informationen an den Konsumenten anbietet innerhalb von zwölf Monaten nach dem Anfangsdatum der ursprünglichen Überlegungsfrist, endet die Überlegungsfrist 14 Tage nach dem Tag, an dem der Konsument die Informationen erhalten hat.

Artikel 7 - Verpflichtungen des Konsumenten während der Überlegungsfrist

1. Während der Überlegungsfrist wird der Konsument sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung umgehen. Er wird das Produkt nur soweit auspacken oder in dem Rahmen benutzen, der notwendig ist, um das Produkt zu beurteilen. Der Ausgangspunkt hierbei ist, dass der Konsument das Produkt nur soweit handhaben und untersuchen wird, wie er es in einem Geschäft dürfte.
2. Der Konsument ist nur verantwortlich für Wertverringerung des Produkts, die eine Folge ist von der Art und Weise, wie er mit dem Produkt umgegangen ist die weiter reicht als erlaubt in Absatz 1.
3. Der Konsument ist nicht verantwortlich für Wertverringerung des Produkts, wenn der Unternehmer nicht vor oder beim Abschluss des Vertrags alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht zur Verfügung gestellt hat.

Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Konsumenten und die Kosten davon

1. Wenn der Konsument von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, meldet er dies dem Unternehmer innerhalb der Überlegungsfrist mit dem Modellformular für Widerruf oder auf andere eindeutige Weise.
2. So schnell wie möglich, aber innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag nach der in Absatz 1 gemeinten Meldung, schickt der Konsument das Produkt zurück, oder übergibt es dem Unternehmer oder einem Bevollmächtigten des Unternehmers. Dies ist nicht notwendig, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selber abzuholen. Der Konsument hat auf jeden Fall die Rücksendefrist beachtet, wenn er das Produkt vor Ende der Überlegungsfrist zurück schickt.
3. Der Konsument schickt das Produkt mit allen gelieferten Zubehör zurück, wenn möglich in Originalzustand und Originalverpackung und konform der vom Unternehmen gebotenen vernünftigen und deutlichen Anweisungen.
4. Das Risiko und die Beweislast für die richtige und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegt beim Konsumenten.
5. Der Konsument trägt die direkte Kosten für die Rücksendung der Produkte. Wenn der Unternehmer nicht gemeldet hat, dass der Konsument diese Kosten zu tragen hat oder wenn der Unternehmer angibt, die Kosten selber zu übernehmen, braucht der Konsument die Kosten für die Rücksendung nicht zu übernehmen.
6. Wenn der Konsument widerruft, nachdem erst ausdrücklich ersucht wurde, dass die Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Elektrizität, die nicht bereit sind für

Verkauf, in einem geringen Volumen oder einer geringen Menge begonnen haben während der Überlegungsfrist, ist der Konsument verpflichtet dem Unternehmer eine Summe zu zahlen, die gleichwertig ist mit dem Teil der Vereinbarung, dem der Unternehmer bereits nachgekommen ist bis zum Moment des Widerrufs, im Vergleich zum vollständigen Nachleben des Vertrags.

7. Der Konsument trägt keine Kosten für Dienstleistung oder Lieferung von Gas, Wasser oder Elektrizität, die nicht bereit sind für Verkauf, in einem geringen Volumen oder einer geringen Menge, oder zur Lieferung der Stadtheizung, wenn:
 - a. der Unternehmer den Konsumenten die gesetzlich vorgeschriebene Informationen über das Widerrufsrecht, die Kostenrückerstattung bei Widerruf oder das Modellformular für Widerruf nicht gegeben hat, oder;
 - b. der Konsument nicht ausdrücklich um Beginn der Dienstleistung oder Lieferung von Gas, Wasser, Elektrizität oder Stadtheizung während der Überlegungsfrist ersucht hat.
8. Der Konsument trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung von digitalen Daten, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert werden, wenn:
 - a. er vorab der Lieferung nicht ausdrücklich mit dem Beginn des Nachkommens des Vertrags vor Ablauf der Überlegungsfrist zugestimmt hat;
 - b. er nicht anerkannt hat sein Widerrufsrecht zu verlieren, wenn er seine Zustimmung gibt; oder
 - c. der Unternehmer unterlassen hat diese Erklärung des Konsumenten zu bestätigen.
9. Wenn der Konsument von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, werden alle Zusatzvereinbarungen rechtlich aufgelöst.

Artikel 9 - Verpflichtungen des Unternehmers bei Widerruf

1. Wenn der Unternehmer die Meldung des Widerrufs des Konsumenten auf elektronischem Wege ermöglicht, schick er nach Erhalt der Meldung unmittelbar eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer erstattet alle Zahlungen des Konsumenten, inklusive eventuelle Versandkosten durch den Unternehmer berechnet für das zurück geschickte Produkt, unverzüglich doch innerhalb von 14 Tagen, ab dem Tag, an dem der Konsument seinen Widerruf gemeldet hat, zurück. Sofern der Unternehmer nicht anbietet das Produkt selber abzuholen, darf er mit der Rückerstattung warten, bis das Produkt bei ihm eingegangen ist oder bis der Konsument vorzeigen kann, dass er das Produkt zurück geschickt hat, je nachdem, was zeitlich näher liegt.
3. Der Unternehmer verwendet zum Rückerstatten dieselbe Zahlungsweise, die der Konsument verwendet hat, es sei denn, der Konsument stimmt einer anderen Zahlungsweise zu. Die Rückerstattung ist für den Konsumenten kostenlos.
4. Wenn der Konsument eine kostenaufwendigere Versandmethode als die günstigste Standardlieferung wählt, braucht der Unternehmer die zusätzlichen Kosten für die kostenaufwendigere Methode nicht zu erstatten.

Artikel 10 - Ausschluss Widerrufsrecht

Der Unternehmer kann für die folgenden Produkten und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, aber nur wenn der Unternehmer dies deutlich beim Angebot, oder zumindest vor dem Abschluss des Fernabsatzvertrags, angegeben hat:

1. Produkte oder Dienstleistungen bei denen der Preis an Schwankungen auf dem Finanzmarkt, auf denen der Unternehmer keinen Einfluss hat und während der Überlegungsfrist auftreten können, gebunden sind.
2. Verträge die währen einer öffentlichen Auktion abgeschlossen wurden. Unter einer öffentlichen Auktion wird eine Verkaufsmethode verstanden, bei der Produkte, digitaler Inhalt und/oder Dienstleistungen durch den Unternehmer an den Konsumenten angeboten werden, der persönlich anwesend ist oder die Möglichkeit bekommt, persönlich bei der Auktion anwesend zu sein, unter

Leitung eines Auktionators und bei dem der erfolgreiche Bieter verpflichtet ist, die Produkte, digitaler Inhalt und/oder Dienstleistungen zu kaufen.

3. Dienstleistungsverträge, nachdem die Dienstleistung vollständig ausgeführt wurde, aber nur wenn:
 - a. die Ausführung begonnen hat mit ausdrücklicher vorangehender Zustimmung des Konsumenten; und
 - b. der Konsument angegeben hat, dass er sein Recht auf Widerruf verliert, sobald der Unternehmer der Vertrag vollständig ausgeführt hat,
4. Dienstleistungsverträge zu Bereitstellung von Unterkunft, wenn im Vertrag ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Periode von Ausüben vorgesehen ist und anders als zu Wohnzwecken, Gütertransport, Autovermietung und Catering;
5. Verträge mit Bezug auf Freizeitbeschäftigung, wenn im Vertrag ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Periode von Ausüben vorgesehen ist;
6. Nach Spezifikationen des Konsumenten produzierte Güter, die nicht vorgefertigt sind und die auf Basis von individueller Auswahl oder Entscheidungen des Konsumenten produziert wurden, oder die deutlich für eine spezifische Person bestimmt sind;
7. Produkte die schnell verderben oder nur eine begrenzte Haltbarkeit haben;
8. Versiegelte Produkte, die wegen Gesundheitsbestimmungen und hygienischen Gründen nicht für Rücksendung geeignet sind und von denen nach der Lieferung das Siegel verbrochen wurde;
9. Produkte die nach der Lieferung durch ihre Art und Weise irreversibel mit anderen Produkten vermischt sind;
10. Alkoholische Getränke, von denen der Preis beim Abschluss des Vertrags beschlossen wurde, aber die Lieferung erst nach 30 Tagen stattfinden kann und von denen der tatsächliche Wert von Schwankungen im Markt abhängig ist, auf denen der Unternehmer keinen Einfluss hat;
11. Versiegelte Audio- und Videoaufnahmen und Computersoftware, bei denen nach der Lieferung die Versiegelung verbrochen wurde;
12. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, mit Ausnahme von Abonnements auf diese;
13. Die Lieferung von digitalen Inhalten, anders als auf einem materiellen Träger, aber nur wenn:
 - a. die Ausführung begonnen hat mit ausdrücklicher vorangehender Zustimmung des Konsumenten; und
 - b. der Konsument angegeben hat, dass er hiermit sein Recht auf Widerruf verliert.

Artikel 11 - Preise

1. Während der im Angebot angegebenen Geltungsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, außer bei Preisänderungen als Folge von veränderten Mehrwertsteuersätzen.
2. Abweichend vom vorangegangenen Absatz kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen, die Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, mit variablen Preisen anbieten. Diese Bindung an Schwankungen und der Hinweis, dass eventuell angegebene Preise als Richtpreise zu verstehen sind, werden beim Angebot vermeldet.
3. Preiserhöhungen innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss sind nur erlaubt, wenn sie die Folge von gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen sind.
4. Preiserhöhungen ab drei Monaten nach Vertragsabschluss sind nur erlaubt, wenn der Unternehmer dies mit dem Konsumenten entsprechend vereinbart hat und:
 - a. diese die Folge gesetzlicher Regelungen oder Bestimmungen sind; oder
 - b. der Konsument die Befugnis hat, den Vertrag zu dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung wirksam wird.

Artikel 12 - Konformität und zusätzliche Garantie

1. Der Unternehmer garantiert, dass die Produkte und/oder die Dienstleistungen dem Vertrag entsprechen, den im Angebot angegebenen Spezifikationen, den verhältnismäßigen Anforderungen an die Beständigkeit und/oder der Brauchbarkeit und der zum Datum des Inkrafttretens des Vertrages bestehenden rechtlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften. Wenn dies vereinbart wurde, garantiert der Unternehmer ebenfalls, dass das Produkt für eine den normalen Gebrauch übersteigende Nutzung geeignet ist.
2. Eine durch den Unternehmer, sein Zulieferer, Hersteller oder Importeur erteilte zusätzliche Garantie mindert niemals die gesetzlichen Rechte und Forderungen, die der Konsument aufgrund des Vertrages gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, wenn der Unternehmer versäumt hat seinen Teil des Vertrags zu leisten.
3. Unter zusätzliche Garantie wird verstanden, jede Verpflichtung der Unternehmers, sein Zulieferer, Importeur oder Produzent in denen dem Konsumenten bestimmte Rechte oder Forderungen gewährt werden, die weiter reichen als sie gesetzlich zu verpflichtet sind, sollte er versäumt haben seinen Teil des Vertrages zu leisten.

Artikel 13 - Lieferung und Ausübung

1. Der Unternehmer wird beim Empfang und bei der Ausführung von Bestellungen von Produkten und bei der Beurteilung von Anfragen zur Gewährung von Dienstleistungen mit größtmöglicher Sorgfalt vorgehen.
2. Als Lieferort gilt die Adresse, die der Konsument dem Unternehmer mitgeteilt hat.
3. Unter Beachtung dessen, was diesbezüglich in Artikel 4 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben ist, wird der Unternehmer akzeptierte Bestellungen schnellstmöglich, jedoch spätestens innerhalb von 30 Tagen ausführen, außer wenn ein späterer Liefertermin vereinbart wurde. Wenn eine Lieferung verzögert wird, oder wenn eine Bestellung nicht auch nur teilweise ausgeführt werden kann, empfängt erhält der Konsument darüber spätestens 30 Tage nach Eingang der Bestellung eine Mitteilung. Der Konsument hat in diesem Fall das Recht, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.
4. Im Falle der Vertragsauflösung im Sinne des vorangegangenen Absatzes wird der Unternehmer die Summe, die der Konsument gezahlt hat, so schnell wie möglich erstatten
5. Das Risiko von Beschädigung und/oder Verlustes der Produkten liegt bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Konsumenten oder seinem vorher bestimmten und dem Unternehmer bekannten Vertreter, beim Unternehmer, außer wenn dies ausdrücklich anders vereinbart wurde.

Artikel 14 - Zahlung

1. Wenn im Vertrag oder der Zusatzvereinbarung nicht anders bestimmt wurde, müssen die vom Konsumenten geschuldeten Summen innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Überlegungsfrist gezahlt werden, oder wenn die Überlegungsfrist fehlen sollte, innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss des Vertrages. Im Fall eines Vertrages über eine Dienstleistung beginnt diese Frist, wenn der Konsument die Bestätigung des Vertrages erhalten hat.

2. Beim Verkauf von Produkten an Konsumenten darf der Konsument in allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals zu einer Vorauszahlung von mehr als 50 % verpflichtet werden. Wenn eine Vorauszahlung bestimmt wird, kann der Konsument daraus kein Recht zur Ausführung der betreffenden Bestellung oder der Dienstleistung ableiten, bevor die vorgegebene angegebene Vorauszahlung stattgefunden hat.
3. Der Konsument hat die Pflicht, Fehler in den angegebenen oder mitgeteilten Angaben zur Bezahlung unverzüglich zu melden
4. Sollte der Konsument nicht rechtzeitig seiner Zahlungspflicht nachkommen, ist dieser, nachdem der Unternehmer ihn auf seine zu späte Zahlung gewiesen hat und ihm eine Frist von 14 Tagen gewährt hat, um als noch seiner Zahlungspflicht nachzukommen, dem Unternehmer nach Ausbleiben der Zahlung innerhalb dieser 14-Tage-Frist, einen gesetzlichen Zins verschuldet und hat der Unternehmer das Recht, die durch ihn gemachten außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen maximal: 15% über offene Summen bis 2.500 €; 10% über die darauf folgenden 2.500 € und 5% über die nächsten 5.000 € mit einem Minimum von 40 €. Der Unternehmer kann zum Vorteil des Konsumenten von den genannten Summen und Prozentsätzen abweichen.

Artikel 15 - Beschwerdeverfahren

1. Der Unternehmer verfügt über ein hinreichend bekannt gegebenes Reglement zur Behandlung von Beschwerden und behandelt eine Beschwerde entsprechend diesem Reglement.
2. Beschwerden über die Ausführung des Vertrages müssen innerhalb angemessener Zeit, nachdem der Konsument die Gebrechen festgestellt hat, vollständig und deutlich beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
3. Die beim Unternehmer eingereichten Beschwerden werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Eingangsdatum beantwortet. Wenn eine Beschwerde voraussichtlich eine längere Bearbeitungsdauer haben wird, wird der Unternehmer innerhalb der Frist von 14 Tagen antworten mit einer Empfangsbestätigung und einer Einschätzung, wann der Konsument eine umfangreichere Antwort erwarten kann.
4. Eine Beschwerde zu einem Produkt, Dienstleistung oder einen Service des Unternehmers kann auch über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Homepage von Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann zu den betreffenden Unternehmer, als auch zu Stichting Webshop Keurmerk verschickt werden.
5. Wenn die Beschwerde nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder innerhalb von 3 Monaten nach Einreichen der Beschwerde nicht in gegenseitigem Einvernehmen gelöst werden kann, entsteht eine Meinungsverschiedenheit, die unter die Regelungen zu Meinungsverschiedenheiten fallen kann.

Artikel 16 - Streitigkeiten

1. Bei Verträgen zwischen dem Unternehmer und dem Konsumenten, die unter diese allgemeinen Geschäftsbedingungen fallen, gilt ausschließlich niederländisches Recht.
2. Streitigkeiten zwischen Konsument und Unternehmer über das Zustandekommen oder die Ausführung des Vertrages bezüglich der von diesem Unternehmer zu liefernden oder gelieferten Produkte oder Dienstleistungen können, unter Beachtung der anschließenden Bestimmungen hiernach bestimmten, sowohl durch den Konsumenten als auch den Unternehmer bei der Geschillencommissie (Schiedskommission) Webshop, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>) eingereicht werden.
3. Eine Streitigkeit wird von der Geschillencommissie nur dann bearbeitet, wenn der Konsument seine Beschwerde bereits vorher innerhalb angemessener Zeit beim Unternehmer eingereicht hat.
4. Spätestens zwölf Monate, nachdem die Streitigkeit entstanden ist, muss die Streitigkeit schriftlich bei der Geschillencommissie anhängig gemacht werden.
5. Wenn der Konsument eine Streitigkeit bei der Geschillencommissie einreichen möchte, ist der Unternehmer an diese Entscheidung gebunden. Wenn der Unternehmer dies tun möchte, muss der Konsument innerhalb von fünf Wochen nach einer vom Unternehmer schriftlich eingereichten Anfrage schriftlich angeben, ob er zustimmt, oder die Streitigkeit von einem dazu befugten Richter bearbeiten lassen möchte. Vernimmt der Unternehmer nichts vom Konsumenten innerhalb der Frist von fünf Wochen, dann ist der Unternehmer berechtigt, die Beschwerde bei einem befugten Richter einzureichen.
6. Die Geschillencommissie urteilt zu den Bedingungen, wie diese im Reglement der Geschillencommissie festgelegt wurden (<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1919/web-reglement.pdf>).
7. Die Beschlüsse der Geschillencommissie geschehen als verbindliche Empfehlung.
8. Die Geschillencommissie wird eine Streitigkeit nicht bearbeiten, oder die Bearbeitung unterbrechen, wenn der Unternehmer unter Geschäftsaufsicht gestellt wurde, er Insolvenz gemeldet hat oder er seine Betriebsaktivitäten beendet hat, bevor eine Streitigkeit durch die Kommission in der Sitzung behandelt wurde und es zu einer Entscheidung gekommen ist.
9. Wenn neben der Geschillencommissie Webshop eine andere anerkannte oder bei der Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) oder dem Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) angeschlossene Schiedskommission befugt ist, ist für Streitigkeiten, die hauptsächlich Fernabsatzverträge betreffen, bevorzugt die Stichting Webshop Keurmerk zuständig. Für alle weiteren Streitigkeiten sind die anderen SGC oder Kifid angeschlossene Schiedskommissionen zuständig.

Artikel 17 - Branchengarantie

1. Die Stichting Webshop Keurmerk garantiert, dass ihre Mitglieder die verbindlichen Empfehlungen der Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk einhalten, außer ein Mitglied beschließt, die bindende Empfehlung innerhalb von zwei Monaten nach dem Versand zur Kontrolle einem Richter vorzulegen. Diese Garantie tritt erneut in Kraft, wenn nach Prüfung eines Richters, die verbindliche Empfehlung Stand gehalten hat und das Urteil rechtskräftig geworden ist. Bis zu einem Höchstbetrag von 10.000 € pro verbindliche Empfehlung, wird diese Summe durch Stichting Webshop Keurmerk an den Konsumenten ausgezahlt. Bei einer Summe größer als 10.000 € pro verbindliche Empfehlung wird 10.000 € ausgezahlt. Für jede Summe über diesem Betrag hat Stichting Webshop Keurmerk die Pflicht sich einzusetzen, um dafür zu sorgen, dass das Mitglied die verbindliche Empfehlung umsetzt.
2. Um von dieser Garantie Gebrauch machen zu können ist es erforderlich, dass der Konsument sich schriftlich hierauf beruft bei Stichting Webshop Keurmerk und er seine Forderung an den Unternehmer an Stichting Webshop Keurmerk überträgt. Sollte die Forderung an der Unternehmer höher sein als 10.000 €, wird dem Konsumenten angeboten, seine Forderung, sofern diese die Summe von 10.000 € übersteigt, an Stichting Webshop Keurmerk zu übertragen, wonach diese Organisation in eigenem Namen und auf eigene Kosten die rechtmäßige Zahlung dieser Summe an den Konsumenten beantragen wird.

Artikel 18 - Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

Zusätzliche und von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen nicht zum Nachteil des Konsumenten ausfallen und müssen schriftlich festgelegt werden oder auf eine solche Weise, dass sie vom Konsumenten auf zugängliche Weise auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können.

Artikel 19 - Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen Stichting Webshop Keurmerk

1. Stichting Webshop Keurmerk wird diese allgemeinen Geschäftsbedingungen nur gemeinsam mit dem Consumentenbond (Verbraucherbund) ändern.
2. Änderungen in diesen Geschäftsbedingungen treten nur in Kraft, nachdem diese auf dazu geeignete Weise veröffentlicht wurden, zu verstehen, dass bei zutreffende Änderungen während der Laufzeit eines Angebots, die für den Konsumenten günstigere Bestimmungen gelten werden.

Adresse Stichting Webshop Keurmerk:

Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam, Niederlande