

# Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

## **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

## **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Naam ondernemer: Mail Order Finance GmbH

Handelend onder de naam/namen:

- Klingel

Vestigingsadres:

Fascinatio Boulevard 248

3065 WB Rotterdam

Telefoonnummer: 010 – 447.98.00

Bereikbaarheid:

Van maandag t/m vrijdag vanaf 08.30 uur tot 21.00 uur

Op zondag en zaterdag vanaf 08.30 uur tot 17.00 uur  
E-mailadres: service@klingel.nl  
KvK-nummer: 24269166  
Btw-nummer: NL80.15.76.258.B01

Toezichthoudende autoriteit:  
Registratienummer: 12004093  
Naam toezichthouder: AFM  
Singel 542  
1001 ED Amsterdam  
Nederland

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### **Artikel 4 - Het aanbod**

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

### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het

moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

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

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 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De

ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

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

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

## **Artikel 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. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

##### Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste

één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

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

### **Artikel 15 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot €2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende €5.000,= met een minimum van €40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **Artikel 16 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen

geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.

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

## **Artikel 17 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

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

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

6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://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 geweest.

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. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. 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](http://www.thuiswinkel.org)

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

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

Modelformulier voor herroeping

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

a. Aan: [ naam ondernemer ]

[ geografisch adres ondernemer]  
[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]  
[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- b. 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\*
- c. Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]  
d. [Naam consumenten(en)]  
e. [Adres consument(en)]  
f. [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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

# Aanvullende Algemene voorwaarden

## Klingel

### Bestellen

#### 1. Prijzen

De BTW is bij de vermelde prijzen inbegrepen.

#### 2. Minimale bestelwaarde en kortingscodes

De minimale bestelwaarde bedraagt €45,00 per bestelling. Voor bestellingen waarbij een kortingscode ingewisseld wordt geldt eveneens een minimale bestelwaarde van €45,00 per bestelling.

Voor online kortingscodes geldt verder dat deze uitsluitend online, dus via onze webshop, eenmalig ingewisseld kunnen worden. Per bestelling kan één kortingscode worden gebruikt. De korting vervalt als u artikelen terugstuurt waardoor het minimale bestelbedrag van €45,00 niet meer behaald wordt. De korting vervalt eveneens als u alle artikelen van de bestelling terugstuurt. Contante uitbetaling van de korting is niet mogelijk

### Leveren

#### 3. Verzendkosten

Per bestelling betaalt u slechts éénmaal de verzendkosten van €5,95 ongeacht het aantal

bestelde artikelen of eventuele nazendingen. Uw pakje is tevens verzekerd tegen beschadiging en verlies.

Grote of zware artikelen worden bij u thuis afgeleverd met speciaal transport tegen een extra toeslag.

#### **4. Levering**

Wij leveren uw bestelling snel en rechtstreeks. U heeft elk artikel 14 dagen lang vrijblijvend op zicht. Gedurende deze termijn mag u de artikelen proberen zoals u dat ook in een winkel zou mogen. U kunt uw bestelling herroepen als u onverhoopt niet helemaal tevreden bent. U heeft vervolgens 14 dagen tijd om de artikelen bij voorkeur in de originele verpakking naar ons terug te sturen of om ons te melden dat u dit wilt gaan doen.

Natuurlijk mag u een artikel ook ruilen tegen een ander artikel. Als u niet de gehele bestelling retourneert, blijven de verzendkosten voor uw rekening. Klingel neemt de retourkosten voor haar rekening. Als u de gehele bestelling retourneert, betalen wij de standaard verzendkosten aan u terug.

Als u uw bestelling of een deel daarvan wilt terugsturen, kunt u dit makkelijk doen via een DHL Parcelshop. Op het retouretiket staat de dichtstbijzijnde DHL Parcelshop vermeld. Daarnaast kunt u altijd even op [www.dhlparcel.nl](http://www.dhlparcel.nl) kijken voor een afleverpunt bij u in de buurt.

Uitgebreide informatie over het herroepingsrecht bij KLiNGEL vindt u [hier](#).

#### **24-uurservice**

Alle direct leverbare artikelen waar in de artikelbeschrijving het 24-uurs servicelogo bij staat, kunt u tegen een toeslag extra snel laten bezorgen. Alle informatie over onze 24-uurs service vindt u [hier](#).

## **Bezorgen**

#### **5. Levering via een DHL Parcelshop**

U kunt ervoor kiezen uw bestelling bij een DHL Parcelshop op te halen. Handig als u vaak niet thuis bent. U kiest zelf bij welke DHL Parcelshop u uw bestelling af wilt halen. De ruime openingstijden van DHL Parcelshops maken het mogelijk dat u op een tijd die u het beste schikt uw pakketje kunt afhalen. Vergeet niet een geldig legitimatiebewijs mee te nemen.

Zodra uw pakketje bij een DHL Parcelshop binnen is, ontvangt u een bericht via e-mail, sms of telefoon. De bezorgkosten voor bezorging bij een DHL Parcelshop bedragen €5,95. Als u uw pakketje nog niet heeft opgehaald, ontvangt u na 2 dagen een herinnering. Na 5 dagen ontvangt u nogmaals een herinnering. Als u na 7 dagen uw pakketje nog niet heeft opgehaald, wordt het teruggestuurd.

Uiteraard kunt u uw pakketje ook via een DHL Parcelshop terugsturen. Op het retouretiket staat de dichtstbijzijnde DHL Parcelshop vermeld. Daarnaast kunt u altijd even op [www.dhlparcel.nl](http://www.dhlparcel.nl) kijken voor een afleverpunt bij u in de buurt.

## 6. Levering op uw huisadres

Als u voor levering op uw huisadres heeft gekozen, wordt uw bestelling bij u thuis afgeleverd. Zodra de bestelling naar u onderweg is, informeren wij u hierover per mail. U ontvangt dan ook een track & trace code aan de hand waarvan u kunt zien wanneer uw bestelling wordt bezorgd. Als u op dat moment niet thuis bent, zal de bezorger proberen uw bestelling af te geven bij één van uw naaste burens. U krijgt dan een kaart in de bus met daarop het adres waar uw bestelling is afgegeven. Mochten de burens op dat moment ook niet thuis zijn, of heeft u aangegeven dat u niet wilt dat uw pakket bij burens bezorgd wordt, dan is op de kaart af te lezen wanneer de bezorger weer langskomt. Op de kaart staat ook een bezorgcode. Met deze code kunt u op [www.dhlparcel.nl](http://www.dhlparcel.nl) zelf aangeven wanneer u het pakket opnieuw bezorgd wilt hebben. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden.

De bezorgkosten voor bezorging op uw huisadres bedragen €5,95. Uw pakje is tevens verzekerd tegen beschadiging en verlies.

Bij aankoop van een elektrisch apparaat betaalt u de wettelijk vastgestelde verwijderingsbijdrage voor dit artikel. Met deze verwijderingsbijdrage helpt u het milieu te ontlasten. Als u bij ons een elektrisch of elektronisch artikel koopt, kunt u het oude - soortgelijke- artikel kosteloos door ons laten ophalen. Wij zorgen er dan voor dat uw oude apparaat op milieuvriendelijke wijze wordt verwerkt. Als u gebruik wilt maken van deze gratis service, kunt u het oude artikel meegeven aan de bezorger die het nieuwe apparaat aflevert.

Wij verzoeken u het artikel dat u meegeeft goed te verpakken, het liefst in een stevige doos of een afgesloten zak. Eventuele losse onderdelen graag vastzetten en het apparaat leeg en schoon meegeven.

U kunt uw oude apparaat natuurlijk ook zelf naar een inleverpunt brengen. U kunt [hier](#) een inleverpunt bij u in de buurt vinden.

## 7. Wanneer wordt mijn pakketje bezorgd?

Met het zendingsnummer kunt u uw bestelling online volgen. Dit nummer ontvangt u per e-mail, zodra de bestelling aan u verstuurd is.

## Betalen

### 8. Betaling ineens

Bij betaling ineens kunt u kiezen voor betaling via iDEAL, PayPal, creditcard, acceptgiro of remboursbetaling. Bij betalen via iDEAL wordt u online doorgeleid naar uw eigen bank, waar de betaling voor u klaar staat. U kunt dan op de gebruikelijke wijze online betalen.

Een PayPal betaling verricht u gemakkelijk en snel met alleen uw e-mailadres en wachtwoord. U hoeft hiervoor slechts eenmalig gratis een PayPal rekening te openen.

Als u kiest voor betalen per acceptgiro dient u het totaalbedrag, verminderd met eventuele retouren, binnen 14 dagen na ontvangst van uw bestelling te betalen. Bij niet-betaling worden €4,00 kosten per herinnering berekend, vanaf de tweede herinnering.

Het is mogelijk dat u in het bestelproces niet alle betaalmethodes aangeboden worden.

## **9. Betaling per creditcard**

### Betalen met creditcard

Klingel biedt u de mogelijkheid om online gemakkelijk en veilig met uw creditcard te betalen. Bij facturatie zal uw creditcardrekening worden belast met het bedrag van de bestelling. Uw persoonlijke gegevens worden bij ons uit alle formulieren door middel van de zogenaamde SSL-techniek (Secure Locket Layer) gecodeerd overgedragen. Daarmee zijn de gegevens beveiligd tegen toegang van onbevoegden. Meer informatie over ons SSL-certificaat vindt u onder "Gegevensbeveiliging". Wanneer u uw online bestelling met uw creditcard wilt betalen, kiest u tijdens het bestelproces voor "Betalen met creditcard" en de gewenste creditcard. Wij accepteren VISA en MasterCard. Aan het eind van het bestelproces hebben wij de volgende informatie nodig:

- Kaartsoort
- Kaarhouder
- Creditcardnummer
- Het uit drie cijfers bestaande controlegetal dat u op de achterkant van de creditcard vindt
- De vervaldatum van de creditcard

## **10. Rembours**

Heeft u aangegeven dat u onder rembours koopt, dan betaalt u het totale bedrag, tot een maximum van €1.000,-, contant bij aflevering van uw bestelling. De kosten voor kopen onder rembours bedragen €5,00.

## **11. Betaling op krediet**

Als u gebruik wilt maken van de mogelijkheid om op krediet te betalen, zijn er specifieke richtlijnen van toepassing. Voor betalen op krediet heeft de overheid namelijk regels opgesteld die als doel hebben om te voorkomen dat consumenten zich binden aan te zware financiële maandlasten. Bedrijven mogen klanten alleen betaling op krediet aanbieden als vastgesteld is dat dit in financieel opzicht voor de klant verantwoord is. Om dit te kunnen bepalen, is inzicht nodig in de zogenaamde vrije bestedingsruimte van de klant. Dit inzicht verkrijgt Klingel door vragen te stellen over het gezinsinkomen, woonlasten en eventuele betalingsverplichtingen.

Deze vragen, ook wel de inkomens- en lastentoets genoemd, stellen wij o.a. als u voor de eerste keer op krediet wilt betalen en voor meer dan €250,- bestelt. Ook als u al eerder gespreid betaald heeft maar de kredietlimiet wilt verhogen, vragen wij u opnieuw naar uw financiële verplichtingen. Wanneer u voor minder dan €250,- bestelt, hoeft u alleen via een opt-in te bevestigen dat u minimaal het termijnbedrag van €15,- kunt betalen.

Als uit de gegeven antwoorden blijkt dat uw vrije bestedingsruimte onvoldoende is, mogen



wij u geen gespreide betaling aanbieden. U kunt dan uiteraard kiezen voor een andere manier van betalen, bijv. via acceptgiro of iDEAL.

Als gebleken is dat uw vrije bestedingsruimte toereikend is en u in termijnen gaat betalen, ontvangt u maandelijks een rekeningoverzicht. Hierop staan steeds de bijgewerkte gegevens: welke goederen u heeft ontvangen, wat u eventueel heeft teruggestuurd, hoeveel u al heeft betaald en wat u nog moet voldoen. De debet rentevoet ofwel het jaarlijks kostenpercentage (JKP) drukt de kredietvergoeding per jaar uit.

De berekening van deze vergoeding vindt plaats over het dagelijks openstaande saldo, hetgeen overeenkomt met het eindsaldo van het vorige rekeningoverzicht, vermeerderd met aankopen en verminderd met de door Klingel verwerkte retouren en door u gedane betalingen. Als u in termijnen wilt betalen, krijgt u vooraf precontractuele informatie en een kredietovereenkomst toegestuurd.

### Rekenvoorbeeld bij betaling op krediet

Maandtermijn	Kredietlimiet (1)	Debet rentevoet (JKP)	Duur van de overeenkomst	Totaal te betalen bedrag	Laatste termijnbedrag
15	€250,-	14%	19	€277,65	€7,65
35	€500,-	14%	26	€559,13	€4,13
45	€750,-	14%	33	€856,97	€6,97
60	€1.000,-	14%	38	€1156,18	€6,18

### 12. Bij betalingsachterstand

Wij hopen dat dit niet zal voorkomen, maar mochten de door u verschuldigde termijnbedragen niet tijdig door ons worden ontvangen, dan mag de overeenkomst door ons worden opgezegd. Dit is het geval indien u een bepaald maandbedrag gedurende twee of meer maanden verzuimt te betalen en u ook niet betaalt na in gebreke te zijn gesteld. In dat geval wordt het volledig uitstaand saldo direct opeisbaar. De rente over deze achterstallige maanden blijft u verschuldigd. De overeenkomst vervalt (ook) en het openstaande saldo wordt (ook) direct opeisbaar, indien u ons bij uw bestelling of bij de aanvraag om van de kredietfaciliteit gebruik te kunnen maken, bewust van onjuiste informatie heeft voorzien, bij emigratie en bij faillissement.

### 13. De schriftelijke overeenkomst

De (krediet)overeenkomst vervalt automatisch indien u aan al uw betalingsverplichtingen heeft voldaan en gedurende een aaneengesloten periode van tien maanden daarna geen nieuwe bestellingen doet.

### 14. Enig voorbehoud

Bij het verlenen van krediet besteden wij de grootst mogelijke zorg aan de bescherming van uw en onze belangen. Of uw bestelling(en) en de door u gewenste betalingsconditie door ons

zal worden geaccepteerd, hangt onder meer af van uw bestel- en betaalgedrag, onze eigen economische ervaringsgegevens, de informatie van het Bureau Krediet Registratie te Tiel en ons eigen creditscore-systeem. Hebben wij meer gegevens nodig, dan kan informatie worden ingewonnen bij een extern informatiebureau. Op basis van al deze gegevens behouden wij ons het recht voor bestellingen die de vastgestelde limiet te boven gaan niet uit te voeren, dan wel een vooruitbetaling (tot maximaal 50% van de bestelwaarde) te verlangen. Op schriftelijk verzoek ontvangt u hierover een met redenen omkleed schrijven. Mail Order Finance GmbH handelend onder de naam Klingel hanteert voor iedere klant een maximum limiet van € 1.000,00.

## **15. Het Bureau Krediet Registratie**

Klingel is aangesloten bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Wij zijn verplicht kredieten waarvan de limiet langer dan 1 maand €250,00 of meer bedraagt en betalingsachterstanden van meer dan drie maanden te melden bij het BKR.

## **16. Beloningsbeleid**

Klingel voert een beheerst beloningsbeleid dat niet leidt tot een onzorgvuldige behandeling van consumenten. Het beloningsbeleid is op te vragen bij [service@klingel.nl](mailto:service@klingel.nl).

# **Garantie**

## **17. Garantie**

Voor alle artikelen die u bij ons koopt, geldt de wettelijke garantie. Wettelijke garantie wil zeggen dat een product datgene is of moet doen wat u als consument er in alle redelijkheid van mag verwachten. Naast de wettelijke garantie biedt Klingel u twee jaar garantie. Deze garantie doet niets af aan de de wettelijke garantie.

Als u aanspraak wilt maken op uw garantie, dan verzoeken wij u [contact](#) met ons op te nemen.

## **18. Sieraden**

In Nederland mag een materiaal goud genoemd worden wanneer het een minimum goudgehalte van 14 karaat heeft. Klingel verkoopt ook sieraden en gebruiksvoorwerpen van een lager karaat, bijvoorbeeld 8 of 9 karaat. Meer informatie vindt u in de [Keurtekenplaat Waarborgwet](#) op onze website.

Onze sieraden zijn van uitstekende kwaliteit. Mocht desondanks eens een reparatie nodig zijn, dan kunt u de sieraden onder vermelding van "Reparatie" opsturen aan Klingel, Antwoordnummer 10.000, 3000 XA Rotterdam. Voor reparaties duurder dan €25,- sturen wij u een gedetailleerde schriftelijke offerte. Blijven de kosten onder dit bedrag, dan gaan wij ervan uit dat u hiermee instemt en voeren de reparatie uit.

# **Klachten**

## **19. Klachten**

Natuurlijk doen wij er alles aan om u als klant tevreden te stellen. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze producten of diensten, dan kunt u dit melden aan onze klantenservice: [service@klingel.nl](mailto:service@klingel.nl). Wij zullen dan eerst in overleg met u proberen tot een goede oplossing te komen. Als u uw klacht per mail stuurt, krijgt u direct een ontvangstbevestiging van uw klacht. In ieder geval krijgt u van ons binnen 14 dagen na de ontvangstdatum van uw klacht antwoord over de afhandeling van uw klacht. Lukt het niet om tot overeenstemming te komen, dan kunt u uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel Waarborg ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). Tegen betaling van €52,50 doet deze onafhankelijke commissie een bindende uitspraak in uw zaak. Wordt u in het gelijk gesteld, dan krijgt u het bedrag van € 52,50 terug.

Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## **Algemeen**

### **20. Algemeen**

Voor elk aanbod geldt: levering zolang de voorraad strekt. Lichte afwijkingen zijn mogelijk.

### **21. Bewaren van de bestelgegevens**

De besteltekst wordt bij ons niet bewaard en kan na afsluiting van de bestelling niet meer worden opgeroepen. Onmiddellijk na het versturen van de bestelgegevens kunt u deze echter uitprinten. Verder ontvangt u per e-mail een bevestiging van ontvangst van uw bestelling met alle bestelgegevens. De technische bereikbaarheid van uw mailbox is hiervoor een voorwaarde.

### **22. Gegevensbeveiliging**

De voor de verkoopafhandeling benodigde gegevens worden opgeslagen en in het geval van bestelafhandeling aan de aan ons verbonden ondernemingen en aan onze serviceondernemingen doorgegeven. Het opgegeven telefoonnummer gebruiken wij voor eventuele vragen of voor een persoonlijke begroeting als u ons belt. Adresgegevens worden ook voor reclamedoeleinden benut, waarbij u het gebruik van uw gegevens ten alle tijde kunt herroepen.

Om de veiligheid van uw persoonlijke gegevens tijdens het doorgeven via internet te waarborgen, zetten wij bij alle formulieren de SSL-techniek in. Daarom komen er tijdens het internetbezoek bij de online-bestelafwikkeling "cookies" in beeld. In deze cookies wordt alleen technische en in geen geval persoonlijke informatie opgeslagen. Kijk voor meer informatie over deze punten ook op onze pagina Veiligheid en Privacy.

### **23. Vastlegging en gebruik van klantgegevens**

Bij een bestelling worden uw gegevens opgenomen in het klantenbestand van Mail Order

Finance GmbH handelend onder de naam Klingel. De wet bescherming persoonsgegevens schrijft voor dat Mail Order Finance GmbH handelend onder de naam Klingel haar klantenbestand aanmeldt bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Een waarborg voor de privacy van uw gegevens! Wij gebruiken en registreren de voor uw bestelling benodigde gegevens. Bovendien leggen wij, op vrijwillige basis, uw geboortedatum (bij nieuwe klanten), het telefoonnummer en e-mailadres vast. Wij gebruiken deze gegevens bij internetbestellingen om u een ontvangstbevestiging van uw bestelling te kunnen sturen en om u op de hoogte te houden van onze producten en diensten. Als u er voor gekozen heeft wel informatie te willen ontvangen, maar dit later wenst stop te zetten, is dit uiteraard mogelijk.

Wat betreft de (NAW-)gegevens die aan derden ter beschikking gesteld kunnen worden, kunt u ervan verzekerd zijn dat wij hierbij zoveel mogelijk rekening houden met uw persoonlijke voorkeuren. Indien u geen prijs stelt op dergelijke aanbiedingen/derdenverstrekking kunt u contact met ons opnemen. U kunt uw gegevens online inzien bij Mijn Klingel; of een brief sturen aan Klingel, Postbus 499, 3000 AL Rotterdam. Voor wijziging van uw gegevens kunt u via het contactformulier contact met ons opnemen of een brief sturen aan Klingel, Postbus 499, 3000 AL Rotterdam.

Januari 2020

[Hier kunt u de Algemene Voorwaarden downloaden.](#)