

Deze algemene voorwaarden kunnen uitsluitend worden gebruikt door ondernemingen die lid zijn van Vereniging Gebra. De voorwaarden gelden expliciet voor verkooptransacties in de fysieke winkel. Voor verkooptransacties via de webwinkel gelden andere algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden van Vereniging Gebra voor verkooptransacties in de fysieke winkel zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulering (CZ) van de Sociaal -Economische Raad en treden in werking op 1 december 2016.

## Winkelverkoop aan consumenten

### Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

*Vereniging Gebra:* de landelijke brancheorganisatie voor ondernemers in de gemengde branche en speelgoedbranche, statutair gevestigd te Zoetermeer.

*Ondernemer:* de verkoper die lid is van Vereniging Gebra.

*Consument:* de afnemer die niet handelt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf.

*Schriftelijk:* onder schriftelijk wordt mede verstaan elektronisch.

*Levertijd:* de termijn waarbinnen volgens de overeenkomst de prestatie verricht moet zijn.

### Toepasselijkheid en bekendmaking

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (koop)overeenkomsten die tussen ondernemer en consument worden gesloten.
2. Voordat de koopovereenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door kopieën van de tekst in een houder bij de kassa te plaatsen of door het online beschikbaar stellen van de voorwaarden. Online ter beschikking stellen is voldoende, maar dan moet de consument hiermee hebben ingestemd.

### Aanbod en aanvaarding

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van het artikel, de koopprijs, de levertijd, eventuele bezorgkosten, andere bijkomende kosten en of de levering al dan niet in gedeelten plaatsvindt. De omschrijving van het aanbod is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling door de consument mogelijk te maken.
2. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument.

### Schriftelijke offerte

1. Op verzoek van de consument brengt de ondernemer een schriftelijke offerte uit.
2. Prijzen in schriftelijke offertes voor consumenten zijn altijd inclusief btw.
3. Een schriftelijke offerte is 31 dagen geldig vanaf de datum van de offerte.
4. Een wijziging in een uitgebrachte schriftelijke offerte is slechts geldig indien beide partijen akkoord zijn. Dit gaat bij voorkeur schriftelijk.

### Prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging optreedt, heeft deze geen invloed op de overeengekomen prijs. De consument mag de overeenkomst ontbinden als meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs wordt verhoogd.
3. Het eerste en het tweede lid zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die voortvloeien uit de wet zoals een wijziging van het BTW - percentage.

### Aanbetaling

1. De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbetaling van maximaal 25% van de koopsom verlangen met een maximum van € 500,00.
2. Als de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd omdat de ondernemer surseance van betaling is verleend of in staat van faillissement is, dan wijst Vereniging Gebra na overleg met de consument, één of meer

ondernemers aan die de overeenkomst alsnog uitvoeren met verrekening van de aanbetaling. De consument moet bewijzen dat de aan betaling heeft plaatsgevonden en hoe groot de aanbetaling was. De aanbetaling wordt slechts verrekend tot het maximum van € 500,00. Het meerdere komt voor risico van de consument.

### Betaling contant en op rekening-

1. De consument moet bij aflevering betalen.
2. De ondernemer hoeft niet te leveren zolang de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
3. Indien partijen levering in gedeelten zijn overeengekomen, mag de ondernemer voor iedere deellevering betaling op het moment van levering verlangen.
4. Als de ondernemer de consument een factuur toezendt, is de betalingstermijn maximaal veertien dagen, gerekend vanaf de ontvangst van de factuur. Op de factuur is de uiterste betalingsdatum opgenomen. Afwijkende betalingsafspraken gelden uitsluitend indien deze zijn overeengekomen. Dit gaat bij voorkeur schriftelijk.

### Niet-tijdige betaling

1. De consument moet het verschuldigde bedrag betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij dat niet, dan stuurt de ondernemer na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen minimaal veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. In de betalingsherinnering staan de gevolgen voor de consument als hij niet op tijd betaalt.
2. Als de consument na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet heeft betaald, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Door een ondernemer gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling af te dwingen, kunnen bij de wederpartij in rekening worden gebracht. De hoogte van deze buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.

### Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

1. Zolang de consument niet of slechts gedeeltelijk heeft betaald, blijven de geleverde zaken eigendom van de ondernemer. Blijft volledige betaling uit, dan kan een ondernemer het geleverde artikel terugvorderen.
2. Indien de ondernemer kosten bij de consument in rekening mag brengen voor een reparatie, mag de ondernemer het artikel onder zich houden totdat de reparatiekosten door de consument zijn voldaan.

### Levertijd

1. De levertijd staat vast, tenzij in de offerte staat dat het gaat om een vermoedelijke levertijd.
2. Bij overschrijding van de vermoedelijke leveringstijd krijgt de ondernemer alsnog een bepaalde termijn om te leveren. Deze nieuwe levertijd bedraagt maximaal de helft van de vermoedelijke levertijd, tenzij partijen (bij voorkeur schriftelijk) anders overeenkomen.
3. Indien de vaste levertijd dan wel de vermoedelijke levertijd (met inachtneming van de verlenging als bedoeld in lid 2) is overschreden, kan de consument de overeenkomst zonder voorafgaande aankondiging of rechterlijke tussenkomst ontbinden en/of schadevergoeding verlangen van de ondernemer.

### Annuleren

1. De ondernemer mag, als de consument de overeenkomst vóór levering annuleert, een schadevergoeding van maximaal 25% van de aankoopsom in rekening te brengen.
2. Het percentage in lid 1 ligt vast, tenzij de ondernemer aannemelijk maakt dat de schade hoger is of de consument aantoont dat de schade lager is. De schade is het geleden verlies of de gederfde winst.

### **Ruilen en/of retourneren van een artikel**

1. Ruilen en retourneren is alleen mogelijk als dit vooraf is overeengekomen.
2. De ondernemer bepaalt binnen welke termijn de consument mag ruilen of retourneren.
3. Wanneer de ondernemer voor het geruilde of geretourneerde artikel een tegoedbon verstrekt, verliest deze tegoedbon haar geldigheid één jaar na de datum van afgifte van de bon, op voorwaarde dat de afgiftedatum op de tegoedbon is vermeld.

### **Garantie -**

1. Het geleverde artikel moet de eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten. Dit geldt tevens bij bijzonder gebruik, voor zover dit door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is voorzien.
2. De ondernemer garandeert gedurende een termijn van zes maanden de afwezigheid van gebreken.
3. Voldoet het geleverde artikel niet aan de verwachtingen dan heeft de consument indien hij dit tijdig heeft gemeld aan de ondernemer recht op:
  - aflevering van het ontbrekende,
  - reparatie, mits de ondernemer daaraan redelijkerwijs kan voldoen,
  - vervanging, tenzij de afwijking te gering is om dit te rechtvaardigen of het artikel teniet of achteruit is gegaan doordat de consument niet zorgvuldig voor het behoud van het artikel heeft gezorgd. De consument heeft pas recht op ontbinding van de koop of vermindering van de prijs in evenredigheid met de mate van afwijking als:
  - herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de ondernemer gevegd kan worden,
  - de ondernemer niet overgaat tot herstel of vervanging.
4. De ondernemer staat niet in voor gebreken die na de oplevering aan artikelen zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid of die het gevolg zijn van veranderingen die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht.

### **Klachten**

1. De consument moet klachten over gebreken aan gekochte artikelen en/of betreffende de uitvoering van de overeenkomst tijdig na constatering daarvan bij de ondernemer indienen, waarbij binnen twee maanden in ieder geval tijdig is. De consument dient de klacht bij voorkeur schriftelijk in. Niet tijdig klagen kan leiden tot verlies van rechten, maar niet als sprake is van bijzondere omstandigheden. De consument kan gevraagd worden te bewijzen dat het artikel bij de ondernemer is gekocht, bijvoorbeeld door middel van een kassabon.
2. De ondernemer geeft binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie. Als de ondernemer niet binnen deze termijn kan reageren, stuurt hij de consument een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een inhoudelijke reactie kan verwachten.
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat aan de Geschillencommissie Glas Porselein en Aardewerk voorgelegd kan worden.

### **Geschillen**

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Glas Porselein en Aardewerk, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst aan de ondernemer heeft voorgelegd.
3. Nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd, dient het daarover ontstane geschil uiterlijk binnen twaalf maanden schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. De Geschillencommissie verklaart het geschil na het verstrijken van deze termijn niet ontvankelijk, tenzij er bijzondere redenen zijn.

4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

### **Nakomingsgarantie-**

Vereniging Gebra neemt tegenover de consument de verplichtingen van een lid over, die hem in het kader van een bindend advies is opgelegd door de Geschillencommissie Glas Porselein en Aardewerk, indien het lid deze verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen. Als het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter is voorgelegd, wordt het beroep op de nakomingsgarantie geschorst totdat het vonnis in kracht van gewijsde is gegaan. Voor toepassing van de nakomingsgarantie moet de consument een schriftelijk verzoek indienen bij Vereniging Gebra. De consument die van de nakomingsgarantie gebruik maakt, moet zijn vordering, die voortvloeit uit het bindend advies, overdragen (cederen) aan Vereniging Gebra.

### **Wijzigingen**

De brancheorganisatie wijzigt de algemene voorwaarden slechts in overleg met de Consumentenbond.

### **Winkelverkopen aan Zakelijke klanten**

#### **Zakelijke klant**

Met zakelijke klant wordt bedoeld de afnemer die handelt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf, inclusief de afnemer die handelt in opdracht van een bedrijf of beroepsbeoefenaar.

#### **Toepasselijke voorwaarden**

Alle voorwaarden uit hoofdstuk 1 die van toepassing zijn op consumenten gelden tevens voor zakelijke klanten, tenzij daarvan in dit hoofdstuk is afgeweken.

#### **Prijzen**

Prijzen in offertes ten behoeve van zakelijke klanten zijn altijd exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

#### **Uitgezonderde artikelen**

De artikelen 5 lid 2, 6 lid 2, 10 lid 3, 13 lid 2, 15, 16 en 17, zijn niet van toepassing op overeenkomsten met zakelijke klanten.

#### **Aanbetaling**

Van een zakelijke klant kan een aanbetaling van ieder gewenst percentage worden verlangd.

#### **Aansprakelijkheid**

De zakelijke klant kan de ondernemer nimmer aansprakelijk stellen voor enige directe of indirecte schade met inbegrip van schade aan derden, winst- en omzeterderving, schade van medewerkers van de zakelijke afnemer en/of immateriële schade.

#### **Annuleren niet toegestaan**

Zakelijke klanten kunnen een overeenkomst niet annuleren.