

## Algemene Voorwaarden voor leden Stichting WebwinkelKeur

### 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 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. **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 zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

### Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Trollenwol  
Traaij 7, 3971 GB Driebergen-Rijsenburg  
Telefoonnummer: 0343 750700 (Di t/m vr van 11.00 tot 17.00 uur)  
E-mailadres: info@trollenwol.nl  
KvK-nummer: 30263455  
Btw-identificatienummer: NL092866761B01

### 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 en bestellingen 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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en 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 algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### **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 is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten 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 en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. 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. Dit betreft in het bijzonder:
  - o de prijs inclusief belastingen;
  - o de eventuele kosten van verzending;
  - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
  - o de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
  - o de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - o de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
  - o de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
  - o de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

#### **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, evenals 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 bij het product of dienst 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 in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

#### **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

##### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn

herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

*Bij levering van diensten:*

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

#### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - f. voor losse kranten en tijdschriften;
  - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
  - h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

#### **Artikel 9 - 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.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

#### **Artikel 10 - Conformiteit en 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, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
  - o De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - o De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - o De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

### **Artikel 11 - 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 het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bewaarde spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. 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 12 - 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:
  - o te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - o tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - o 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 en een opzegtermijn van 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 een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

### **Artikel 13 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **Artikel 14 - 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 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
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. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

#### **Artikel 15 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### **Artikel 16 - 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.

### **Terms and Conditions for members of Stichting WebwinkelKeur**

#### **Index:**

- Article 1 - Definitions
- Article 2 – Identity of the entrepreneur
- Article 3 – Scope of application
- Article 4 – The offer
- Article 5 – The agreement
- Article 6 - Right of withdrawal
- Article 7 - Costs in case of the right of withdrawal
- Article 8 – Exclusion of the right of the withdrawal
- Article 9 – The price
- Article 10 - Compliance and guaranty
- Article 11 – Delivery and execution
- Article 12 – Continuing performance contract: duration, termination and extension
- Article 13 - Payment
- Article 14 – Complaints procedure
- Article 15 - Disputes
- Article 16 – Additional or different terms

#### **Article 1 - Definitions**

The terms used in these general terms and conditions are defined as follows:

12. **Cooling - off period:** the period which the consumer can make use of his right of withdrawal;
13. **Consumer:** the natural person not acting in the course of a profession or business and enters into a distance contract with the entrepreneur;
14. **Day:** calendar day;
15. **Duration transaction:** a distance contract concerning with a series of products and / or services, whose supply and / or purchase is spread in time;
16. **Durable medium:** any storage device that allows the consumer or the entrepreneur to store information provided to him personally to be stored in a way that future consultation and unaltered reproduction of the information is made possible.
17. **Right of withdrawal:** the possibility for the consumer to –within the cooling off period- opt out of the distance contract;
18. **Model form:** the model form that the entrepreneur makes available to the consumer and that the consumer can fill in when he wishes to exercise his right of withdrawal;
19. **Entrepreneur:** the natural or legal person who offers products and / or services to consumers at a distance;
20. **Distance contract:** a contract which is concluded within the framework of an organized system for the entrepreneur, with the use of one or more means of distance communication
21. **Technology for distance communication:** means that can be used to conclude a contract, without the consumer and the entrepreneur are met simultaneously in the same location.
22. **Terms and Conditions:** these general Terms and Conditions of the entrepreneur.

#### **Article 2 – Identity of the entrepreneur**

Trollenwol

Traaij 7, 3971 GB Driebergen-Rijsenburg

Telephone number: 0031 343 750 700 (Tue-Sat from 11.00-17.00, UTC+1)

Emailaddress: [info@trollenwol.nl](mailto:info@trollenwol.nl)

Chamber of Commerce number: 30263455

VAT identification number: NL092866761B01

#### **Article 3 – Scope of application**

- These Terms and Conditions apply to every offer of the entrepreneur and any distance agreement or order between the entrepreneur and the consumer.

- Before the distance agreement is concluded, the text of these Terms and Conditions will be made available to the consumer in such a way that it can be easily stored on a durable data carrier by the consumer. If this is not reasonably possible, then before the distance contract is concluded, the entrepreneur will indicate that it can be reviewed and at the request of the consumer will be sent free of charge
- If the distance contract is concluded electronically, notwithstanding the previous paragraph and before the distance contract is concluded, the text of these Terms and Conditions can be made available to the consumer by electronic means in such a way that the consumer can easily store them on a durable medium. If this is not reasonably possible, before the distance contract is concluded, it will be indicated where the Terms and Conditions by electronic means can be found and that they, at the consumer's request, by electronic means or otherwise will be sent free of charge.
- In addition to these Terms and Conditions specific product or service conditions apply, the second and third paragraphs shall apply mutatis mutandis and the consumer can, in the event of conflicting terms and conditions, always rely on the applicable provision that is most favourable to him.
- When one or more provisions of these conditions are void or destroyed in whole or in part, the agreement and the remainder of these Terms and Conditions and the relevant provision will be replaced by a provision that covers the original as much as possible.
- Situations that are not governed in these Terms and Conditions, should be assessed 'in spirit' of these terms and conditions.
- Lack and clarity about the interpretation or content of one or more provisions of our Terms and Conditions, must be explained 'in spirit' of these Terms and Conditions.

#### **Article 4 – The offer**

- If an offer is subject to a limited duration or subject to conditions, this will be explicitly mentioned.
- The offer in the web shop is without obligation. The entrepreneur is entitled to change and adapt the offer.
- The offer contains a complete and accurate description of the products/services offered. The description is sufficiently detailed to a proper assessment of the offer by the consumer as possible. If the entrepreneur uses illustrations, these are a true reflection of the products/services offered.
- All pictures, specifications and data in the offer are indicative and cannot give rise to compensation or dissolution of the agreement.
- Every offer will contain such information that it is clear to the consumer what rights and obligations are involved in accepting the offer. This concerns in particular:
  1. the price including taxes;
  2. the height of any shipping costs;
  3. the way in which the contract shall be concluded and which actions this will require;
  4. whether or not the right of withdrawal applies;
  5. the arrangements for payment, delivery and performance of the contract or order;
  6. the deadline for accepting the offer, or the period within which the entrepreneur guarantees the offered price;
  7. the rate for distance communication, if the cost of using the means of distance communication are calculated on a basis other than the basic fee for the means of communication used;
  8. whether the agreement is filed subsequent to its conclusion, and if so how the consumer can consult it;
  9. the way in which the consumer can rectify the information provided under the agreement, before the conclusion of the agreement;
  10. Other languages, beside Dutch, a agreement can be entered;
  11. Code of Conduct which entrepreneur has to conform and instructions where the consumer can find the Code of Conduct digital;
  12. The minimum duration of the distance agreement of a duration transaction.

#### **Article 5 – Conclusion of agreement**

7. The agreement is subject to the provisions of paragraph 4 of this article, concluded at the time the consumer accepts the offer and comply with the corresponding conditions.
8. If the consumer has accepted the offer electronically, confirms entrepreneur by electronic means receipt of the order without delay. As long as the order is not confirmed by the entrepreneur, the consumer may rescind or cancel the agreement free of charge.
9. If the contract is concluded electronically, the entrepreneur shall take appropriate technical and organizational measures to secure the electronic transfer of data and will ensure a secure Web environment. If the consumer can pay electronically, the entrepreneur will take appropriate security measures.
10. The entrepreneur can-within statutory frameworks- inquire about the consumer's ability to fulfil his payment obligations, as well as facts and factors that are important for a responsible conclusion of the distance contract. If the entrepreneur on the basis of this research has good reasons does not enter into the agreement, he is entitled to refuse an order or request special conditions.
11. The entrepreneur will add to the product or service the following information, in writing or in such a way that the consumer can store it on an accessible durable medium:
  - a. the address of the place of business of the entrepreneur;
  - b. the conditions under which and the manner in which the consumer can make use of the right of withdrawal, or a clear statement regarding the exclusion of the right of withdrawal;
  - c. information on existing after-sales service and guarantees;
  - d. the conditions in article 4 paragraph 3 of these recorded data, unless the entrepreneur has already provided the consumer with this data before the implementation of the contract;
  - e. the requirements for terminating the agreement if the agreement has a duration of more than one year or for an undetermined time.
12. In the event of a duration transaction the previous paragraph applies only to the first delivery.
13. Any agreement or order is entered under the condition of sufficient availability of the products.

#### **Article 6 – Right of withdrawal**

*Delivery of products:*

- o In the event of a purchase, a consumer has the possibility to dissolve the agreement for 14 days without giving any reason. This period commences on the day following receipt of all products by the consumer or a by the consumer announced representative.
- o During the reflection period, the consumer shall handle the product and the packaging with care. He will only unpack or use the product to the extent necessary in order to assess whether he wishes to keep the product. If he exercises his right of withdrawal, he will have the product and if reasonably possible- in the original condition and packaging returned to the entrepreneur, in accordance with the reasonable and clear instructions provided by the entrepreneur.
- o If the consumer wants to use his right of withdrawal he is obliged to make this known to the entrepreneur within 14 days of receipt of all the products. The consumer can do this by means of the standard form. After the consumer expressed wanting to make use of his right of withdrawal, the consumer shall return the product within 14 days to the entrepreneur. The consumer must prove that the products are returned in a timely manner, for example by means of a proof of mail delivery.
- o If the consumer at the end of the statutory period in paragraph 2 and 3 of this article has not expressed to want to make use of his right of withdrawal or the product has not been returned to the entrepreneur, the sale is a fact.

**Delivery of services:**

6. When delivering services, the consumer can terminate the contract without giving any reason within 14 days after concluding the agreement.
7. To exercise his right of withdrawal, the consumer will inform the entrepreneur in accordance with the reasonable and clear instructions provided by the entrepreneur.

**Article 7 - Costs in case of right of withdrawal**

- o If the consumer exercises his right of withdrawal, the costs of return are entirely for the account of the consumer.
- o If the consumer has paid an amount, the entrepreneur shall ensure that within 14 days after the consumer expressed wanting to make use of his right, the full amount is refunded to the consumer. The consumer must prove that the delivered goods are returned, for example by means of a proof of mail delivery

**Article 8 – Exclusion of the right of withdrawal**

- o The entrepreneur can exclude the right of withdrawal of the consumer as far as provided for in paragraph 2 and 3 of this article. The exclusion of the right of withdrawal is valid only if the entrepreneur states this clearly in the offer, at least in time for the conclusion of the agreement.
- o Exclusion of the right of withdrawal is only possible for products:
  - o That the entrepreneur has established in accordance with the consumer's specifications;
  - o That are clearly personal in nature;
  - o That cannot be returned due to their nature;
  - o That rapidly decay or become absolute;
  - o The price of which is subject to fluctuations on the financial market on which the entrepreneur has no influence;
  - g. For individual newspapers and magazines;
  - h. For audio and video recordings and computer software whose the consumer has broken the seal;
  - i. Hygiene products that are sealed and whose the consumer has broken the seal.
- o Exclusion of the right of withdrawal is only possible for services:
  - o on accommodation, transport, restaurant or leisure that has to be carried out on a certain date or during a given period;
  - o services which the delivery with the express consent of the consumer started before the cooling off period has expired;
  - d. Betting and lotteries.

**Article 9 – The price**

- o During the period mentioned in the offer, the prices of the offered products/services do not increase, except for price changes due to changes in VAT rates.
- o Contrary to the previous paragraph the entrepreneur can offer products whose prices are subject to fluctuations in the financial market beyond the entrepreneur's control, with variable prices. These fluctuations and the fact that any prices are variable will be mentioned in the offer.
- o Price increases within 3 months after the conclusion of the agreement are only allowed if they are the result of statutory regulations or stipulations.
- o Price increases from 3 months after the contract was concluded are only allowed if agreed upon beforehand with the entrepreneur and:
  - o they are the result of statutory regulations or provisions; or
  - o the consumer has the power to terminate the contract on the day on which the price increase takes effect.
- 5. All prices mentioned are inclusive of VAT.
- 6. All prices are subject to misprints. The entrepreneur is not liable for misprints. By misprints the Entrepreneur is not obligated to deliver the product according to the incorrect price.

**Article 10 – Compliance and warranty**

- o The entrepreneur guarantees that the products and/or services fulfil the contract, the specifications stated in the offer, the reasonable requirements of reliability and/or usability and on the date of the conclusion of the agreement existing legal provision and/or Government regulations. If agreed the entrepreneur also states that the product is suitable for other than normal use.
- o A warranty by the entrepreneur, manufacturer or importer does not alter the legal rights and claims that the consumer can assert under the agreement with the entrepreneur.
- o Any defects or wrong products delivered must be reported in writing to the entrepreneur with X days/weeks after delivery. Return of the products must be made in the original packaging and new state.
- o The warranty period of the entrepreneur corresponds to the factory guarantee period. The entrepreneur is not responsible for the ultimate suitability of the products for each individual application by the consumer, nor for any advice regarding the use or application of the products.
- o The guarantee does not apply if:
  - o The delivered goods have been repaired and/or modified by third parties and/or the consumer;

- o The delivered goods are exposed to unusual circumstances or otherwise treated carelessly or contrary to the instructions of the entrepreneur and/or on the packaging.
- o The inferiority in whole or in part is the result of rules that the Government has asked or will ask about the nature or quality of the materials used.

#### **Article 11 – Delivery and execution order**

- o The entrepreneur will take the greatest possible care in the receiving and the execution and/or delivery of the orders and the services.
- o The place of delivery is the address that the consumer has notified to the entrepreneur.
- o Accepted orders will be sent promptly but no later than 30 days after order message, unless the consumer has given permission that a longer delivery period is complied with. If delivery is delayed, or if an order is not or only partially carried out, the consumer will receive a message and has the right to terminate the contract without penalty.
- o All delivery times are indicative. Exceeding a term gives consumers no right to compensation.
- o In case of dissolution in accordance with paragraph 3 of this article, the entrepreneur will refund the amount which the consumer has already paid as soon as possible but no later than 14 days after dissolution.
- o If delivery of an ordered product proves impossible, the entrepreneur will attempt to provide a replacement product. At the latest when the delivery is made, it will be reported that a replacement article is delivered. At replacement articles the right of withdrawal cannot be ruled out. The costs of any return shipment shall be borne by the entrepreneur.
- o The risk of damage and/or loss of products rests upon the entrepreneur up to the moment of delivery to the consumer, unless otherwise expressly agreed. To the delivery obligation by the entrepreneur is met, once the order is offered to consumer once.

#### **Article 12 - Duration transactions: duration, cancellation and renewal**

##### *Cancellation*

- o If the consumer has entered into a contract for an indefinite period, which extends to the regular delivery of products (including electricity), at any time he can terminate it under the applicable termination rules and at a maximum of one month's notice.
  - o The consumer that had contracted for a definite period, which extends to the regular delivery of products (including electricity) or services, can at any time by the end of the fixed period terminate the agreement under the applicable termination rules and at a notice of one month.
4. The consumer can, for the agreements mentioned in the previous paragraphs:
- o terminate and not be limited to cancellation at some time or in a given period;
  - o cancel at least in the same way as they are entered into by him;
  - o cancel to the same notice period as the entrepreneur has stipulated for itself.

##### *Renewal*

- 4. The consumer that had contracted for a definite period, which extends to the regular delivery of products (including electricity) or services, may not be automatically extended or renewed for a definite period.
- 5. Notwithstanding the previous paragraph, an agreement concluded for a definite period, which extends to the regular delivery of daily or weekly newspapers and magazines can be tacitly renewed for a definite period of maximum of three months, if the consumer has the possibility to cancel the extended agreement at the end of the extension with a notice of one month.
- 6. A agreement for a definite period, which extends to the regular delivery of products (including electricity) or services, may only be extended for an indefinite period if the consumer can cancel at any time with a notice of maximum one month and a notice of maximum three months, with a agreement extends to the regular, but less than once a month, delivering dailies, weeklies and magazines.
- 7. A agreement for a definite period, which extends to delivery of a trial or introductory of newspapers, weeklies and magazines (trial or introductory subscription) will be ending automatically and will not continued automatically after the trial or introductory .\

##### *Duration*

- 8. Agreements with duration of more than one year can be cancelled after one year at any time and with a notice of maximum one month, unless the reasonableness and fairness is an objection against the termination before the agreed duration.

#### **Article 13 - Payment**

- 8. As far as not agreed otherwise, the amounts owed by the consumer have to be paid within 7 business days after the cooling off period ex article 6 paragraph 1. In case of an agreement to provide a service, the amounts have to be paid within 7 business days after the consumer has received the confirmation of the agreement.
- 9. The consumer has the duty to report inaccuracies in payment data provided or stated without delay to the entrepreneur.
- 10. In case of non-payment subject to statutory limitations, the entrepreneur has the right to advance to the consumer reasonable costs to charge.

#### **Article 14 – Complaints procedure**

- 7. The entrepreneur has a complaints procedure and handles complaints by filling out the complaints procedure.
- 8. Complaints about the performance of the contract or an order should be fully and clearly described and submitted to the entrepreneur within 7 days after the consumer has found the flaws.
- 9. Complaints are handled within 14 days from the date of receipt. If a complaint requires longer processing time, the entrepreneur will, within the period of 14 days, reply with a message of receipt and an indication when the consumer can expect a more detailed answer.
- 10. If the complaint cannot be solved in joint consultation, a dispute arises that is susceptible to the dispute resolution.
- 11. With complaints that cannot be solved in joint consultation, the consumer has the possibility to contact Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)). Stichting WebwinkelKeur will mediate for free. If there is no solution after the mediation, the consumer has the possibility to submit the complaint to Stichting GeschilOnline, the decision of Stichting



GeschiOnline is binding. The consumer and entrepreneur agree with this binding decision. The submission of a dispute to the arbitration are not for free. The consumer must pay the costs of the arbitration. Furthermore residents living in the EU can use the European Dispute resolution platform to submit a complaint in order to reach an out-of-court settlement. This platform is available on <http://ec.europa.eu/odr> , but we would advice to contact Stichting WebwinkelKeur first.

12. A complain do not suspend the entrepreneur of his obligations, unless the entrepreneurs indicates in written otherwise.
13. If the consumer complaint is well-founded, the entrepreneur has the possibility to replace or repair the delivered products for free.

**Article 15 - Disputes**

3. Dutch law shall apply exclusively to any dispute, agreements and orders, even if the consumer lives abroad.
4. The Vienna Sales Convention shall not apply.

**Article 16 – Additional or different terms**

Additional derogations from these general terms and conditions must not be to the detriment of the consumer and should be recorded in writing or in such a way that they can be stored in an accessible manner on a durable medium by consumer.