

Algemene voorwaarden - v4

Honing van de imker

24-10-2018

Deel I - algemene voorwaarden

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Imkerij De Vallei: de heer R. Verelst, die met zijn webshop handelt onder de naam Imkerij De Vallei en/of www.imkerij-devallei.nl en/of www.honingvandeimker.nl
- Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die in het kader van een door Imkerij De Vallei georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, zonder gelijktijdige aanwezigheid van Imkerij De Vallei en de Koper en waarbij, tot en met het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer middelen voor communicatie (op afstand); kortom, verkopen via de webshop van Imkerij De Vallei.
- Koper: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Imkerij De Vallei een overeenkomst of een overeenkomst op afstand aangaat.
- Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede verstaan: "per e-mail", of elektronisch berichtenverkeer via gangbare communicatiemediën, zoals Whatsapp en de chatfaciliteit van www.marktplaats.nl,
- Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Tenzij anders is aangegeven gelden alle bepalingen van deze algemene voorwaarden ook voor consumenten. De artikelen 15 t/m 18 zijn alleen van toepassing op Consumenten.

2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Imkerij De Vallei en op elke overeenkomst of overeenkomst op afstand tussen Imkerij De Vallei en Koper.
2. Van één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. De overige bepalingen van deze voorwaarden blijven in dat geval onverminderd van kracht.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Imkerij De Vallei en de Koper zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
4. Indien Imkerij De Vallei niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet (meer) van toepassing zijn, of dat Imkerij De Vallei in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
5. De overeenkomst en/of de algemene voorwaarden (in al haar delen) worden steeds uitgelegd op de voor Imkerij De Vallei meest gunstige wijze.

3. Overeenkomsten

1. Voor elk aanbod geldt "zolang de voorraad strekt".
2. Het aanbod van Imkerij De Vallei is vrijblijvend. Imkerij De Vallei is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Indien de Koper het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Imkerij De Vallei onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Imkerij De Vallei is bevestigd, kan de Koper de overeenkomst ontbinden.
4. Bestellingen die met het account van Koper worden geplaatst worden geacht te zijn geplaatst door Koper en zijn bindend.
5. Overeenkomsten komen eerst tot stand door een schriftelijke aanvaarden/bevestiging door Imkerij De Vallei, danwel bij het moment waarop in de winkel goederen worden afgerekend en meegenomen, dan wel nadat Imkerij De Vallei met de uitvoering van de overeenkomst een begin maakt.
6. Eventueel (later) gemaakte afspraken met personeelsleden van Imkerij De Vallei binden Imkerij De Vallei slechts indien deze schriftelijk door Imkerij De Vallei zijn bevestigd.
7. Door Imkerij De Vallei gemaakte kennelijk foute opgaven, prijzen of andere informatie binden Imkerij De Vallei niet.

4. Prijzen

1. Alle afzonderlijke prijzen goederen en producten zijn uitgedrukt excl. btw, heffingen en opslag- en/of verzendkosten.
2. Mochten prijzen voor de aangeboden producten stijgen in de periode tussen de bestelling en de uitvoering daarvan, dan kan Koper de bestelling annuleren danwel de overeenkomst ontbinden binnen tien (10) dagen na mededeling van de prijsverhoging door Imkerij De Vallei.

5. Betaling

1. Imkerij De Vallei is steeds gerechtigd vooruitbetaling of zekerheid voor betaling te verlangen. Koper kan in dat

geval geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling of zekerheidsstelling heeft plaatsgevonden.

2. Koper heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Imkerij De Vallei te melden.

3. Indien bij de betaling de betaaldiensten van een derde zijn betrokken (zoals een bank of creditcardmaatschappij), dan zijn hierop de voorwaarden van de desbetreffende derde van toepassing. Imkerij De Vallei is geen partij in de relatie tussen de Koper en de derde en de Koper vrijwaart Imkerij De Vallei daar ook voor.

4. In geval van niet tijdige of onvolledige betaling is Imkerij De Vallei bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of (verdere) levering op te schorten tot het moment waarop Koper de betalingsverplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.

5. Indien de betaalwijze anders dan a contant is, dan is Imkerij De Vallei pas gehouden tot verwerking van de bestelling over te gaan op het moment dat de betaling door Imkerij De Vallei is ontvangen.

6. Levering en leveringstijd

1. Overeenkomsten gesloten in een vestiging van Imkerij De Vallei worden, tenzij anders is overeengekomen af werkplaats/magazijn/winkel geleverd.

2. Indien sprake is van overeengekomen transport of een bestelling via de webshop van Imkerij De Vallei, geldt het volgende:

a. Transport is steeds voor rekening en risico van de Koper. Voor Consumenten geldt echter dat zodra de te leveren producten op het opgegeven afleveradres zijn geleverd (of aangeboden conform sub c hierna), het risico, waar het deze producten betreft, over gaat op de Koper.

b. Bestellingen worden zo snel mogelijk afgeleverd. Er gelden geen vaste levertijden.

c. Indien sprake is van overeengekomen transport zal aan de leveringsplicht van Imkerij De Vallei (behoudens tegenbewijs) zijn voldaan zodra de door Imkerij De Vallei geleverde zaken één keer aan de afnemer zijn aangeboden. Bij bezorging aan huis strekt het rapport van de vervoerder, inhoudende de weigering van acceptatie of de afwezigheid van Koper, tot volledig bewijs van het aanbod tot levering.

d. Indien een product, dat tijdelijk niet op voorraad is door de Koper wordt besteld, zal worden aangegeven wanneer het product weer beschikbaar is.

e. Leveringen vinden plaats op het door Koper tijdens de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven adres. Fouten in de opgave van de adressering komen en blijven voor rekening en risico van de Koper.

f. Bij leveringen in het buitenland kunnen afwijkende voorwaarden en kosten gelden. Imkerij De Vallei is derhalve gerechtigd Koper te verplichten aan deze nadere voorwaarden te voldoen.

g. Indien de levering in gedeelten geschiedt, heeft Imkerij De Vallei het recht iedere levering als een afzonderlijke transactie te beschouwen.

h. Koper is verplicht om Imkerij De Vallei binnen 24 uur op de hoogte te stellen indien de Koper onjuiste of onvolledige goederen heeft ontvangen.

3. Alle door Imkerij De Vallei genoemde termijnen zijn indicatief. Aan de genoemde termijnen kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

7. Garantie

1. Imkerij De Vallei staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, 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.

2. Indien van toepassing komt de garantietermijn van Imkerij De Vallei overeen met de fabrieksgarantietermijn. Imkerij De Vallei is echter nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten en/of diensten voor elke individuele toepassing door de Koper, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

3. Geringe afwijkingen in kwaliteit, kleur, gewicht, afmetingen, werking of anderszins komt niet voor retournering, herstel of garantie in aanmerking.

4. De garantie geldt niet indien:

- er sprake is van slijtage die als normaal kan worden beschouwd;

- er sprake is van producten met een houdbaarheidsdatum;

- er sprake is van kleurverschillen t.o.v. een getoond model;

- de originele factuur niet kan worden overgelegd, is gewijzigd of onleesbaar gemaakt;

- gebreken het gevolg zijn van niet met de bestemming corresponderend of onoordeelkundig gebruik;

- de Koper de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;

- de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van Imkerij De Vallei die op de verpakking vermeld zijn;

- 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.

- er sprake is van een gebrek waar Imkerij De Vallei niet voor verantwoordelijk is te houden.

5. Wanneer aan het herstellen van een defect kosten zijn verbonden, wordt Koper hiervan op de hoogte gesteld.

Wanneer Koper niet uitdrukkelijk schriftelijk akkoord gaat met de kostenopgave, kan zij haar eigendom retour ontvangen tegen betaling van de onderzoekskosten. Wanneer Koper deze onderzoekskosten (6) maanden na het aanbieden van de kostenbegroting nog niet heeft betaald, vervalt het eigendom van het product aan Imkerij De Vallei.

8. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Imkerij De Vallei geleverde producten blijven eigendom van Imkerij De Vallei totdat de Koper alle verplichtingen uit alle met Imkerij De Vallei gesloten overeenkomsten deugdelijk is nagekomen, daaronder mede begrepen vergoeding van rente en kosten, ook van eerdere of latere leveringen en eventuele met betrekking tot de producten verrichtte of te verrichten werkzaamheden.
2. Het door Imkerij De Vallei geleverde, dat ingevolge lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Koper is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. De Koper dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Imkerij De Vallei veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Koper verplicht om Imkerij De Vallei daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
4. Voor niet-consumenten geldt bovendien voor het geval Imkerij De Vallei haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Koper bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Imkerij De Vallei en door Imkerij De Vallei aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Imkerij De Vallei zich bevinden en deze terug te nemen.
5. Indien sprake is van vermenging van geleverde producten met soortzaken, dan worden deze soortzaken geacht toe te behoren aan Imkerij De Vallei tot het aantal, volume of gewicht van de levering die Imkerij De Vallei aanwijst.

9. Aansprakelijkheid

1. Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Imkerij De Vallei, is de aansprakelijkheid van Imkerij De Vallei beperkt tot het bedrag dat haar verzekeraar uitkeert. Keert de Verzekeraar niet of onvoldoende uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot 10% van het betaalde orderbedrag met betrekking tot het product of dienst waardoor de schade is veroorzaakt. In geval van een duurovereenkomst wordt het orderbedrag beperkt tot 10% van het in het betreffende jaar betaalde orderbedrag. In geen geval bedraagt de totale aansprakelijkheid meer dan € 250,-.
2. Imkerij De Vallei is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Imkerij De Vallei is uitgegaan van door of namens de Koper verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Imkerij De Vallei is in geen geval aansprakelijk voor indirecte, gevolg-, en/of immateriële schade van Koper of derden, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. Koper vrijwaart Imkerij De Vallei tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van een overeenkomst samenhangen.
5. Iedere (rechts)vordering van de wederpartij uit hoofde van de overeenkomst of anderszins verjaart door verloop van een jaar na het ontstaan van de vordering.

10. Overmacht

1. Imkerij De Vallei is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Koper indien Imkerij De Vallei daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, (maar niet daartoe beperkt): werkstaking, (dreiging van) terrorisme, oorlog, oproer, overheidsmaatregelen, storing in de levering van energie of bedrijfsbenodigdheden, arbeidsongeschiktheid (ook van ondergeschikten), storingen in het computernetwerk, niet of niet-tijdige levering door toeleveranciers, weersinvloeden en/of natuurlijke (dierlijke of anderszins biologische) invloeden en omstandigheden, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waardoor Imkerij De Vallei niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
3. Imkerij De Vallei kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zoveel Imkerij De Vallei ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Imkerij De Vallei gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Koper is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

11. Persoonsgegevens

Imkerij De Vallei zal de gegevens van Koper uitsluitend verwerken in overeenstemming met haar privacybeleid. Imkerij De Vallei heeft op haar website een Privacy Statement gepubliceerd. Imkerij De Vallei neemt daarbij de van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving in acht.

12. Geschillen

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

13. Niet of niet tijdige betaling

1. Bij niet of niet tijdige betaling door Koper is Koper over het openstaande bedrag een contractuele rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente plus 1 % per maand, te rekenen vanaf de dag waarop de betaling uiterlijk plaats had moeten vinden tot aan de dag der algehele voldoening, waarbij een ingegane maand voor een volle maand wordt gerekend.
2. Indien Koper in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Koper. De buitengerechtigde bedragen 15% van de overeengekomen prijs met een minimum van € 175,00.
3. Dit artikel geldt niet voor Consumenten.

14. Gebreken en Klachttermijn

1. Klachten over de producten dienen door de Koper binnen 7 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum van de betreffende werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld aan Imkerij De Vallei.
2. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Imkerij De Vallei in staat is adequaat te reageren. Koper dient Imkerij De Vallei in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
4. Indien een klacht naar de mening van Imkerij De Vallei gegrond is, zal zij de producten herstellen en/of leveren zoals is overeengekomen danwel deze aan de Koper vergoeden.
5. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, komt de Koper geen recht meer toe op herstel, vervanging of vergoeding.
6. Reclames over facturen dienen schriftelijk binnen een termijn van 8 dagen na factuurdatum te worden gemeld aan Imkerij De Vallei. Na het verstrijken van deze termijn wordt Koper geacht de factuur te hebben goedgekeurd.
7. Een reclame geeft Koper geen recht om betaling op te schorten.
8. Dit artikel geldt niet voor Consumenten

Deel II - Consumenten

In aanvulling op het bovenstaande, zijn de navolgende artikelen van toepassing indien Koper een Consument is.

15. Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de Koper 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 Koper of op de dag na ontvangst van het product door een aan Imkerij De Vallei bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de Koper 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 Imkerij De Vallei retourneren, conform de door Imkerij De Vallei verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de Koper gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan Imkerij De Vallei. Het kenbaar maken dient de Koper te doen middels het modelformulier, dat op de website van Imkerij De Vallei beschikbaar is gesteld. Nadat de Koper kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de Koper het product binnen 14 dagen retour te sturen. De Koper dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Het herroepingsrecht geldt niet voor:
 - diensten waarvan de uitvoering, met instemming van Koper, is begonnen voor de termijn van veertien werkdagen;
 - goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt, waarop Imkerij De Vallei geen invloed heeft;
 - goederen die volgens specificaties van de Koper zijn vervaardigd, bijvoorbeeld maatwerk, of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben, waaronder in ieder geval begrepen mengsels die in opdracht van de Koper zijn vervaardigd;
 - goederen of diensten die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden, bijvoorbeeld i.v.m. hygiëne of die snel kunnen bederven of een beperkte houdbaarheid hebben, waaronder in ieder geval begrepen die (mede) bestaan uit honing, stuifmeel, koninginnegelei, lippenbalsem.
 - Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
5. Indien het retour gezonden product niet conform de voorwaarden is ontvangen, wordt het aankoopbedrag niet gerestitueerd. Het product blijft eigendom van Koper welke verplicht is het product binnen twee weken af te halen. Op verzoek kan het product ook worden bezorgd, waarbij bezorgkosten voor rekening komen van Koper.

16. Kosten bij gebruik van het herroepingsrecht

1. Indien de Koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de Koper een bedrag heeft betaald, zal Imkerij De Vallei dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping terugbetalen. Indien de Koper een product retourneert, zal Imkerij De Vallei het bedrag terugbetalen zodra het product is ontvangen.
3. Bij terugbetaling zal Imkerij De Vallei gebruik maken van hetzelfde betaalmiddel als dat de Koper heeft gebruikt, tenzij Koper met een ander betaalmiddel heeft ingestemd. Indien de Koper aangeeft dat Imkerij De Vallei een ander betaalmiddel dient te gebruiken, komen eventuele extra kosten daarvan voor rekening van de Koper.

17. Niet of niet tijdige betaling

1. Bij niet, niet volledige of niet tijdige betaling door Koper is Koper over het openstaande de wettelijke rente verschuldigd, te rekenen vanaf de dag waarop de betaling uiterlijk plaats had moeten vinden tot aan de dag der algehele voldoening, waarbij een ingegane maand voor een volle maand wordt gerekend.
2. Indien Koper een uitstel van betaling heeft aangevraagd dient dit schriftelijk aangevraagd te worden. Voordat de Koper producten en diensten met uitstel van betaling wil afnemen dient de Koper akkoord te gaan met de betreffende Algemene Voorwaarden van Imkerij De Vallei.
3. Indien Koper in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Koper. De buitengerechtelijke kosten worden berekend volgens de wettelijke Staffel Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK).

18. Gebreken en Klachttermijn

1. De Koper is verplicht de producten onmiddellijk na ontvangst nauwkeurig te (doen) inspecteren.
2. Klachten van Koper die betrekking hebben op gebreken aan het product of de levering en die uiterlijk waarneembaar zijn, moeten door Koper binnen twee maanden na levering (of binnen twee maanden na factuurdatum indien de producten niet aan Koper (konden) worden geleverd), aan Imkerij De Vallei ter kennisgeving worden gebracht.
3. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Imkerij De Vallei in staat is adequaat te reageren. Koper dient Imkerij De Vallei in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
4. Indien een klacht naar de mening van Imkerij De Vallei gegrond is, zal zij de Producten alsnog leveren of herstellen zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Koper aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient alsdan vooraf door de Koper schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog leveren of herstellen van de producten niet meer mogelijk of zinvol is, zal Imkerij De Vallei slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 9.
5. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, komt de Koper geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
6. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. 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>).