

Algemene voorwaarden - v4

postverzorging

20-11-2018

Algemene Voorwaarden: Postadres met doorzending van poststukken

De onderstaande versie is per 23 november 2018 in werking getreden en vervangt daarmee de eerdere versie van onze Algemene Voorwaarden d.d. 01 september 2018. De vernieuwing van deze voorwaarden heeft betrekking op een wijziging in artikel 17 - Klachtenregeling en 18 - Geschillen in verband met de toetreding van Postverzorging.nl als lid van de Stichting Webwinkelkeur.

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Reikwijdte en 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 bij herroeping

Artikel 8 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 10 - Het bedrag bij inschrijving en de te hanteren tarieven

Artikel 11 - De wijze van betaling en verrekening.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

Artikel 13 - Beëindiging van de overeenkomst zonder opzegging

Artikel 14 - Levering en uitvoering

Artikel 15 - Duurtransacties: duur, opzegging en fading-out periode.

Artikel 16 - Privacy beleid en verwerking van persoonsgebonden gegevens.

Artikel 17 - Klachtenregeling

Artikel 18 - Geschillen

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Bijlage I - Formulier voor Herroeping

Artikel 1 - Reikwijdte en Definities

Reikwijdte: De Algemene Voorwaarden, zoals deze hierbij worden getoond, zijn van toepassing op de door de ondernemer aangeboden diensten welke zich richten op het beschikbaar stellen van een Nederlands postadres en alle uit deze activiteit voortvloeiende handelingen en verrichtingen met betrekking tot het verwerken en doorzenden van de daarop ontvangen poststukken aan de consument.

Definities:

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Algemene Voorwaarden: Bedoeld worden de Algemene Voorwaarden, zoals hierbij worden getoond en zijn gedeponereerd op de website: www.voorwaarden.net.
2. 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;
3. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
4. Consument: de natuurlijke persoon die de diensten als eindgebruiker afneemt. Zowel ondernemers als particulieren vallen onder deze definitie.
5. Dag: kalenderdag;
6. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
7. Duurovereenkomst: de overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
8. 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;
9. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
10. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt. De ondernemer doet dit handelend onder de naam Postverzorging.nl, zoals ingeschreven in het Nederlands handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 64416429;
11. 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;

12. Formulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen formulier welke gebaseerd is op het Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;

13. 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.

14. Depotbedrag: een door de ondernemer in depot genomen bedrag dat de consument bij vooruitbetaling voldoet ter dekking van de uit de overeenkomst voortvloeiende handelingen en verrichtingen. In de communicatie op de website wordt het hier bedoelde depotbedrag ook benoemd als het Prepaid Account van de consument.

15. Unieke Identificatiecode: Een door de ondernemer, na aanmelding van de consument, te verstrekken unieke cijfer- en letterreeks welke dient om bij een aanvullende opdracht en/of mutaties tijdens de looptijd van het contract de identiteit vast te kunnen stellen van de consument, zodat er zekerheid bestaat bij de ondernemer dat deze aanvullende opdrachten of mutaties daadwerkelijk door de klant als bevoegde en daartoe geautoriseerde persoon plaatsvinden.

16. Fading-out periode: Een periode van ten hoogste vier weken die in gaat nadat de consument de overeenkomst heeft opgezegd. Deze periode is bestemd om nog onderweg zijnde poststukken en/of pakketten, welke ter attentie van de consument worden ontvangen op een correcte wijze af te kunnen handelen en op diens rekening door te zenden naar het bestemmingsadres van de consument.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Statutaire naam en gelijkkluidende handelsnaam: Postverzorging.nl;

Ondernemer onder wiens rekening en risico de activiteiten plaatsvinden: H.D.D. Folkerts

Vestigingsadres : Pekelderstraat 11, 9673 BJ, Winschoten (Gr); Dit adres betreft geen bezoekadres.

Telefoonnummer: 0643693441;

Emailadres: klantenservice@postverzorging.nl;

K.v.K-nummer: 64416429;

Btw-identificatienummer: NL071763788B02

Oprichtingsdatum van de onderneming: 01 november 2015

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.

4. Het is de ondernemer toegestaan wijzigingen in haar dienstenpakket aan te brengen. Deze wijzigingen zullen in het algemeen gericht zijn op het verbeteren van de kwaliteit en/of het uitbreiden van het aanbod.

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 geen der partijen de overeenkomst beëindigd, zal deze telkens voor een tijdvak van één periode van 4 aaneengesloten weken stilzwijgend worden verlengd, voor zover niet in strijd met de Nederlandse wet.
3. 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. Na bevestiging door de ondernemer van de ontvangst van aanvaarding van het aanbod door de consument treedt de dienstverlening die aan de consument wordt geboden direct in.
4. 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 web-omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. 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.
6. 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 correspondentie- en e-mailadres van de ondernemer waar de consument schriftelijk 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 "formulier voor herroeping", welke is opgenomen als bijlage I bij deze Algemene Voorwaarden.
7. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. De consument kan een dienstenovereenkomst gedurende minimaal 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 die volgt op het sluiten van de overeenkomst.
3. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het "formulier 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.
4. 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 bij herroeping

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het "formulier voor herroeping" (zie bijlage I) of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
3. Indien de consument herroept terwijl geldt dat de verrichting van de dienst reeds is aangevangen 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.
4. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 8 - 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 onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt, met uitzondering van de periode waarover de consument in de bedenktijd de door ondernemer geboden dienst reeds heeft genoten.
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 9 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende 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. 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;
2. Volgens specificaties van de consument vorm gegeven diensten, die niet standaard door de ondernemer aangeboden worden en die afgestemd of aangepast worden op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
3. 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 10 – Het bedrag bij inschrijving en de te hanteren tarieven

1. Bij aanmelding als klant verplicht de consument zich tot betaling van een inschrijfgeld ter hoogte van € 15,- inclusief BTW. Dit bedrag wordt door ondernemer gebruikt ter dekking van administratiekosten en het gereed maken van het voor de consument te hanteren postadres.
2. Naast het onder lid 1 vermelde inschrijfgeld is de consument eveneens gehouden aan een bij vooruitbetaling te betalen bedrag van € 50,- ter dekking van de dienstverlening welke uit de overeenkomst zullen voortvloeien. Dit vooruitbetaalde bedrag blijft eigendom van de consument en wordt door de ondernemer in depot genomen. Over de wijze van verrekening met dit depotbedrag wordt verwezen naar artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden.
3. 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 en door derden in rekening te brengen portokosten.
4. 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.
5. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
6. 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.
7. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen worden door de ondernemer zowel inclusief als exclusief btw vermeld.

Artikel 11 – De wijze van betaling en verrekening.

1. De ondernemer hanteert ter verrekening van haar dienstverlening aan de consument een systeem van vooruitbetaling. Het op deze wijze door de ondernemer verkregen consumententegoed wordt in depot genomen, waarbij geldt dat het eigendomsrecht van het saldo in alle gevallen bij de consument blijft berusten.
2. De consument behoudt het recht om het bedrag ter grootte van het actuele saldo dat ten gevolge van het in lid 1 bepaalde in depot is genomen op ieder gewenst moment aan de ondernemer terug te vragen, waarbij de ondernemer gerechtigd is de diensten en handelingen die zijn verricht tot aan de ontvangst van het verzoek te verrekenen met het actuele saldotegoed van de consument.
3. De consument draagt er zorg voor dat het saldo van het vooruitbetaalde depotbedrag in alle gevallen voldoende dekkend is om de door de ondernemer uit te voeren diensten en handelingen daarmee te kunnen laten verrekenen.
4. De ondernemer zal de consument attenderen indien het saldo dat ten gevolge van lid 1 in depot is genomen een bedrag heeft bereikt van € 15,- of lager. Hiertoe stuurt de ondernemer een elektronisch betalingsverzoek aan de consument om het depotbedrag te verhogen tot een bedrag van minimaal € 50,-. Dit bedrag van € 50,- wordt door de ondernemer gehanteerd als basisbedrag ter dekking van haar dienstverlening. De consument verplicht zich er toe om aan het betalingsverzoek van ondernemer gevolg te geven om de continuering van de dienstenovereenkomst te laten voortbestaan.
5. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
6. De ondernemer verrekent na het verstrijken van iedere opeenvolgende periode van vier weken de ten behoeve van de consument uitgevoerde handelingen welke het gevolg zijn van de overeenkomst. Behoudens de verrichte handelingen vindt, indien van toepassing, tegelijkertijd ook verrekening plaats van de voor de consument gemaakte porto- en bankkosten. Deze verrekening vindt eveneens plaats met het batig saldo van het bedrag dat door de

ondernemer in depot is genomen.

7. De verrekening zoals in lid 6 bedoeld vindt plaats op basis van de tarieven zoals deze zijn opgenomen op de website van de onderneming. Portokosten en verzendkosten worden, indien van toepassing, verrekend op basis van het consumententarief van PostNL of een andere ter zake ingezette pakketdienst of vervoerder.

8. De ondernemer is verplicht over al haar verrichte dienstverlening het hoge tarief (21%) van de Belasting Toegevoegde Waarde (BTW) aan de consument in rekening te brengen.

9. Voor de zakelijke consument met grote volumes kan in afwijking met lid 1 van dit artikel worden besloten de verrekening achteraf op rekening te laten plaatsvinden, zulks ter beoordeling van Postverzorging.nl

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften.

2. Een door de ondernemer 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 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 - Beëindiging van de overeenkomst zonder opzegging

1. De ondernemer heeft het recht, na voorafgaande schriftelijke aankondiging de overeengekomen dienstverlening met de consument op te schorten en de overeenkomst te beëindigen indien de consument:

- Zijn verplichtingen welke voortvloeien uit de overeenkomst stelselmatig niet nakomt;

- Indien er ten gevolge van het niet voldoen aan het betalingsverzoek zoals beschreven in artikel 11, lid 4 een ontoereikend saldo is ontstaan op het in depot genomen bedrag zal de overeengekomen dienstverlening aan de consument per direct door de ondernemer worden opgeschort. De ondernemer brengt de consument onverwijld van de door hem genomen maatregel op de hoogte via een elektronisch bericht en verzoekt de consument nogmaals het saldo in het depotbedrag aan te vullen, zodat verdere verrekening en continuering van de overeengekomen diensten nog mogelijk blijft. Indien de consument niet reageert op dit verzoek, binnen de daartoe gestelde termijn van 14 kalenderdagen, dan worden de voor de consument ontvangen en bestemde poststukken, onverwijld teruggezonden naar de afzender of indien de afzender niet bekend is, toegezonden naar PostNL, afdeling Onbestelbare poststukken, Postbus 99054, Postcode 2500NA in Den Haag dan wel mee teruggegeven aan de pakketdienst of vervoerder die met de aflevering van het poststuk en/of postpakket is belast.

- Het ter beschikking gestelde postadres gebruikt of laat gebruiken voor doeleinden welke strijdig zijn met het Nederlands recht of van een dergelijk gebruik van het postadres bij de ondernemer een redelijk vermoeden bestaat;

- Het ter beschikking gestelde postadres gebruikt voor doeleinden welke volgens algemene maatschappelijke opvattingen als onethisch worden beschouwd of van een dergelijk gebruik van het postadres bij de ondernemer een redelijk vermoeden bestaat;

- Als rechtspersoon is of wordt ontbonden,.

- Als rechtspersoon surseance van betaling is verleend of zal worden verleend dan wel in staat van faillissement verkeerd of zal komen te verkeren.

- Als natuurlijk persoon in een situatie van schuldsanering verkeert of zal komen te verkeren.

Artikel 14 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij de aanvaarding en bij de uitvoering van door hem aangeboden diensten.

2. Als eindbestemming voor het doorzenden van post en postpakketten, geldt het woon- of verblijfadres dat door de consument aan de ondernemer bij diens inschrijving kenbaar is gemaakt. Voor verzending van gedigitaliseerde brievenpost, welke niet rechtstreeks op een materiele gegevensdrager zijn geplaatst, geldt als de eindbestemming het elektronisch adres dat hiertoe door de consument bij diens inschrijving aan de ondernemer is kenbaar gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer een door hem geaccepteerde dienst met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 24 uur bevestigen en aansluitend met de uitvoering daarvan starten, tenzij een andere aanvangstermijn is overeengekomen. Indien, door een verwijtbare oorzaak of gedrag bij de ondernemer de uitvoering van de geboden dienst vertraging ondervindt, of indien de dienst niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 7 dagen nadat de niet levering of de wanprestatie is ontstaan hierover bericht van de ondernemer of namens de ondernemer. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op een eventuele schadevergoeding.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument bij hem in depot heeft staan onverwijld maar in ieder geval binnen 14 kalenderdagen terugbetalen.

5. Indien de effecten die zijn beschreven in het derde lid van dit artikel optreden ten gevolge van een niet verwijtbare oorzaak of gedraging bij de ondernemer of indien er sprake is van een overmacht-situatie dan vervalt het

recht op een eventuele schadevergoeding bij de consument..

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van post en/of postpakketten berust bij de ondernemer tot het moment waarop deze post en/of postpakketten door hem aantoonbaar ter verzending zijn overgedragen aan PostNL of iedere andere pakketdienst of vervoerder om het vervoer en de bezorging te laten plaatsvinden op het bestemmingsadres van de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

7. De ondernemer draagt er zorg voor dat door hem te verzenden post of postpakketten aan de consument dusdanig worden verpakt dat beschadiging daarvan tijdens het vervoer onder normaal geldende omstandigheden wordt voorkomen.

8. Postpakketten worden door de ondernemer standaard verzonden via PostNL waarbij geldt dat de voortgang van de verzending van het pakket door de consument via een track en trace code via een daartoe door PostNL beschikbaar gestelde webpagina is te volgen. Bij verlies of beschadiging van het postpakket geldt er een vergoeding van ten hoogste € 50,00, uit te keren door PostNL aan de consument.

9. Het vervoer van post en postpakketten vindt plaats onder de Algemene Voorwaarden welke PostNL of iedere andere pakketdienst of post en pakketvervoerder daarop van toepassing heeft verklaard. De ondernemer zorgt indien gewenst, voor bemiddeling tussen PostNL of iedere andere vervoerder van post en postpakketten en de consument. De ondernemer brengt daarvoor aan de consument geen extra kosten in rekening.

10. In uitzondering op de standaard wijze van verzending zoals beschreven in lid 7 van dit artikel kan op uitdrukkelijk verzoek van of na advisering aan de consument verzending van een postpakket of document plaatsvinden tegen een hogere verzekerde waarde in geval van beschadiging of vermissing. Ook kan er in overleg tussen ondernemer en consument gekozen worden voor een andere verzendwijze, andere pakketdienst of vervoerder en/of andere voorwaarden tijdens het transport. Indien dit leidt tot extra kosten dan worden deze door de ondernemer bij de consument in rekening gebracht en verrekend met het vooruitbetaalde depotbedrag van de consument.

Artikel 15 - Duurtransacties: duur, opzegging en fading-out

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van de daartoe overeengekomen opzeggingsregels en fading-out termijn van ten hoogste één periode van vier weken. Voor een omschrijving van de fading-out wordt verwezen naar lid 4 van dit artikel.

2. In de opzegging dient altijd de bij aanvang van de overeenkomst aan de consument verstrekte Unieke Identificatiecode te zijn opgenomen.

3. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren diensten, wordt bij het bereiken van het einde van de bepaalde duur automatisch stopgezet waarbij aansluitend nog een fading-out termijn van één periode van ten hoogste vier weken geldt. Voor een omschrijving van de fading-out wordt verwezen naar lid 4 van dit artikel. In de opzegging dient altijd de bij aanvang van de overeenkomst aan de consument verstrekte Unieke Identificatiecode (UID) te zijn opgenomen. Een overeenkomst welke door de consument voor een éénmalige dienst is aangegaan wordt als beëindigd beschouwd als levering en/of volledige afronding daarvan door de ondernemer heeft plaatsgevonden.

4. Bij de opzegging van de overeenkomsten voor onbepaalde tijd, beschreven in lid 1 en bepaalde tijd, beschreven in lid 2 wordt door de ondernemer na de datum van opzegging een fading-out periode gehanteerd waarin eventuele post en/of postpakketten welke voor de consument bestemd zijn, nog in ontvangst worden genomen en tegen afzonderlijke betaling worden doorgezonden naar het bij de ondernemer bekend zijnde afleveradres. De fading-out periode geeft de consument tevens de gelegenheid om een adreswijziging door te geven aan de relaties waarvan deze regelmatig poststukken ontvangt.

5. Post en postpakketten welke na de fading-out periode, welke na opzegging wordt gehanteerd nog door de ondernemer voor de consument worden ontvangen, worden door de ondernemer teruggestuurd naar de afzender van het poststuk of indien deze niet is te achterhalen, verstuurd naar PostNL, afdeling Onbestelbare poststukken, Postbus 99054, Postcode 2500NA in Den Haag of indien het een andere post of postpakkettenbezorger betreft mee teruggeven als onbestelbaar.

Artikel 16 - Privacy en de verwerking van Persoonsgebonden gegevens

1. Het door de ondernemer gehanteerde privacy beleid en de wijze waarop persoonsgebonden gegevens door haar worden verwerkt is ondergebracht in een afzonderlijk door de consument te raadplegen privacyverklaring. De privacyverklaring is door een ieder te downloaden via een downloadlink welke onderaan iedere webpagina op onze website www.postverzorging.nl is opgenomen.

2. De ondernemer neemt de positie in als intermediaire dienstverlener tussen de consument en post en/of postpakketvervoerder en is al zodanig niet zelf aan te merken als postvervoerder. De Postwet 2015 is dan ook niet van toepassing op de dienstverlening welke de ondernemer de consument aanbiedt.

3. De ondernemer draagt desalniettemin wel zorg voor het toepassen van het briefgeheim en heeft daartoe de bepaling uit de Postwet 2015 overgenomen dat zij zonder uitdrukkelijke en vooraf door de consument gegeven toestemming geen post en/of postpakketten zal gaan openen.

Artikel 17 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte 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. 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>).
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 18 - 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 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. 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.

Bijlage I

Formulier voor herroeping

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

Aan: Postverzorging.nl
Pekelderstraat 11
9673 BJ Winschoten
klantenservice@postverzorging.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*, herroept/herroepen*

Aangegaan op* [datum inschrijving van de diensten]

[Naam consument(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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