

Dessa allmänna villkor för Stichting Webshop Keurmerk har utarbetats i samråd med konsumentorganisationen inom ramen för samordningsgruppens samråd om självreglering (CZ) i det sociala och ekonomiska rådet och träder i kraft den 1 juni 2014.

Dessa allmänna villkor kommer att användas av alla medlemmar i Stichting Webshop Keurmerk med undantag för finansiella tjänster som avses i lagen om finansiell tillsyn och i den mån dessa tjänster övervakas av den nederländska myndigheten för finansmarknaderna.

### Innehållsförteckning:

Artikel 1 - Definitioner Artikel 2 - Entreprenörens identitet Artikel 3 - Tillämpbarhet Artikel 4 - Erbjudandet Artikel 5 - Avtalet Artikel 6 - Ångerrätt Artikel 7 - Konsumentens skyldigheter under ångerperioden Artikel 8 - Konsumentens utövande av ångerrätten och dess kostnader Artikel 9 - Entreprenörens skyldigheter vid återkallelse Artikel 10 - Undantag från ångerrätten Artikel 11 - Priset Artikel 12 - Prestanda och ytterligare garanti Artikel 13 - Leverans och verkställighet Artikel 14 - Varaktighetstransaktioner: varaktighet, uppsägning och förlängning Artikel 15 - Betalning Artikel 16 - Klagomålsförfarande Artikel 17 - Tvister Artikel 18 - Filialgaranti Artikel 19 - Ytterligare eller avvikande bestämmelser Artikel 20 - Ändring av de allmänna villkoren  
Stichting Webshop Keurmerk

### Artikel 1 - Definitioner

I dessa villkor gäller följande definitioner:

- 1. Tilläggsavtal:** ett avtal genom vilket konsumenten har produkter, digitalt innehåll och / eller förvärvar tjänster i samband med ett distansavtal och dessa varor, digitalt innehåll och / eller tjänster tillhandahålls av entreprenören eller av en tredje part på grundval av ett avtal mellan den tredje parten och entreprenören;
- 2. Ångerperiod:** den period inom vilken konsumenten kan utnyttja sin ångerrätt;
- 3. Konsument:** den fysiska person som inte agerar för ändamål som har samband med hans eller hennes handel, affärsverksamhet, hantverk eller yrkesverksamhet;
- 4. Dag:** kalenderdag;
- 5. Digitalt innehåll:** data som produceras och tillhandahålls i digital form.
- 6. Fortsatt prestationsavtal:** ett avtal som sträcker sig till regelbunden leverans av varor, tjänster och/eller digitalt innehåll under en viss tidsperiod;
- 7. Hållbar databärare:** alla verktyg - inklusive e-post - som konsumenten eller gör det möjligt för entreprenören att lagra information som riktas till den personligen på ett sätt som möjliggör framtida samråd eller användning under en period som är skraddarsydd för det syfte som informationen är avsedd för och som möjliggör oförändrad reproduktion av den lagrade informationen;
- 8. Ångerrätt:** konsumentens möjlighet att avstå från distansavtalet inom ångerperioden;
- 9. Entreprenör:** den fysiska eller juridiska person som är medlem i Stichting Webshop Keurmerk och erbjuder produkter, (tillgång till) digitalt innehåll och / eller tjänster till konsumenterna på distans;

10. **Distansavtal:** ett avtal som ingåtts mellan entreprenören och konsumenten inom ramen för ett organiserat system för distansförsäljning av produkter, digitalt innehåll och / eller tjänster, varigenom fram till och med ingåendet av avtalet exklusivt eller samutnyttjande görs av en eller flera tekniker för distanskommunikation;

11. **Mall för ångerblankett:** den europeiska mallen för ångerblankett i bilaga I till dessa villkor.

12. **Teknik för distanskommunikation:** medel som kan användas för att ingå ett avtal utan att konsumenten och entreprenören behöver vara tillsammans i samma rum samtidigt;

## Artikel 2 - Entreprenörens identitet

**Namn entreprenör:** Global Golf Solutions BV

Handelsnaam GolfTed®

Företagsadress: Noorderkade 607Telefonnummer: +31 (0)6 22 22 33 03E-postadress: info@golfted. com

Handelskammarens nummer: 80485529Btw identifikationsnummer: NL861688296B01

Om den ekonomiska aktörens verksamhet omfattas av ett relevant tillståndsförfarande, närmare uppgifter om tillsynsmyndigheten.

Om entreprenören utövar ett reglerat yrke:

- - den yrkessammanslutning eller yrkesorganisation till vilken han är ansluten,
- - Yrkestiteln, platsen i EU eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet där den tilldelades.
- - En hänvisning till de yrkesregler som gäller i Nederländerna och uppgifter om

och hur dessa yrkesregler är tillgängliga.

## Artikel 3 – Tillämplighet

1. Dessa allmänna villkor gäller för varje erbjudande från entreprenören och för varje distansavtal som ingås mellan entreprenör och konsument.
2. Innan distansavtalet ingås kommer texten i dessa allmänna villkor att göras tillgänglig för konsumenten. Om detta inte är rimligt möjligt kommer entreprenören att ange innan distansavtalet ingås hur de allmänna villkoren kan ses av entreprenören och att de kommer att skickas gratis på konsumentens begäran så snart som möjligt.
3. Om distansavtalet ingås elektroniskt, i motsats till föregående stycke och innan distansavtalet ingås, kan texten i dessa allmänna villkor göras tillgänglig för konsumenten elektroniskt på ett sådant sätt att den kan lagras av konsumenten på ett enkelt sätt på en hållbar databärare. Om detta inte rimligen är möjligt, innan distansavtalet ingås, kommer det att anges var de allmänna villkoren kan läsas elektroniskt och att de kommer att skickas gratis på konsumentens begäran på elektronisk väg eller på annat sätt.
4. I händelse av att specifika produkt- eller tjänstevillkor gäller utöver dessa allmänna villkor gäller andra och tredje styckena i tillämpliga delar och konsumenten kan alltid åberopa den tillämpliga bestämmelsen som är mest gynnsam för honom i händelse av motstridiga villkor.

## Artikel 4 – Erbjudandet

1. Om ett erbjudande har en begränsad giltighetstid eller är föremål för villkor, kommer detta uttryckligen att anges i erbjudandet.
2. Erbjudandet innehåller en fullständig och korrekt beskrivning av de produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster som erbjuds. Beskrivningen ska vara tillräckligt detaljerad för att konsumenten ska kunna göra en korrekt bedömning av erbjudandet. Om entreprenören använder bilder är dessa en sann representation av de produkter, tjänster och / eller digitalt innehåll som erbjuds. Uppenbara misstag eller uppenbara fel i erbjudandet binder inte entreprenören.
3. Varje erbjudande innehåller sådan information att det är klart för konsumenten vilka rättigheter och skyldigheter som är knutna till godkännandet av erbjudandet.

#### **Artikel 5 – Avtalet**

1. Om inte annat följer av bestämmelserna i punkt 4 ingås avtalet vid den tidpunkt då konsumenten accepterar erbjudandet och uppfyller villkoren i det.
2. Om konsumenten har accepterat erbjudandet elektroniskt bekräftar entreprenören omedelbart mottagandet av godkännandet av erbjudandet elektroniskt. Så länge mottagandet av detta godkännande inte har bekräftats av entreprenören kan konsumenten lösa upp avtalet.
3. Om avtalet ingås elektroniskt kommer entreprenören att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkra elektronisk överföring av data och säkerställa en säker webbmiljö. Om konsumenten kan betala elektroniskt kommer entreprenören att följa lämpliga säkerhetsåtgärder.
4. Entreprenören kan inom rättsliga ramar informera sig om konsumenten kan uppfylla sina betalningsskyldigheter, liksom om alla de fakta och faktorer som är viktiga för en ansvarsfull ingående av distansavtalet. Om entreprenören på grundval av denna utredning har goda skäl att inte ingå avtalet, har han rätt att vägra en order eller begäran motiverad eller att bifoga särskilda villkor för utförandet.
5. Senast vid leverans av produkten, tjänsten eller det digitala innehållet till konsumenten kommer entreprenören att skicka följande information, skriftligen eller på ett sådant sätt att den kan lagras av konsumenten på ett tillgängligt sätt på en hållbar databärare: a. besöksadressen för entreprenörens etablering där konsumenten kan gå med klagomål;  
  
b. de villkor under vilka och det sätt på vilket konsumenten kan utnyttja ångerrätten, eller ett tydligt uttalande om uteslutandet av ångerrätten, c. information om garantier och befintlig kundservice, d. priset inklusive alla skatter på produkten, tjänsten eller det digitala innehållet; I tillämpliga fall, leveranskostnader. och metoden för betalning, leverans eller genomförande av distansavtalet;  
  
e. kraven för uppsägning av avtalet om avtalet har en löptid på mer än ett år eller är av obestämd varaktighet; f. om konsumenten har ångerrätt, modellformuläret för ångerrätt.
6. Vid en långsiktig transaktion gäller bestämmelsen i föregående stycke endast för den första leveransen.

#### **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

##### ***För produkter:***

1. Konsumenten kan säga upp ett avtal om köp av en produkt under en ångerperiod på minst 14 dagar utan att ange skäl. Entreprenören kan fråga konsumenten om orsaken till återkallandet, men inte tvinga honom att ange sina skäl.
2. Den ångerperiod som avses i punkt 1 ska börja dagen efter det att konsumenten, eller en tredje part som i förväg utsetts av konsumenten, som inte är transportör, har tagit emot produkten, eller
  1. Om konsumenten har beställt flera produkter i samma ordning: den dag då

konsumenten, eller en tredje part som utsetts av honom, har fått den sista produkten. Entreprenören kan, förutsatt att han tydligt har informerat konsumenten om detta före beställningsprocessen, vägra en beställning av flera produkter med annan leveranstid.

2. om leveransen av en produkt består av flera leveranser eller delar: den dag då konsumenten, eller en tredje part som utsetts av honom, mottog den sista leveransen eller den sista delen;

c. När det gäller avtal om regelbunden leverans av produkter under en viss period: den dag då konsumenten, eller en tredje part som utsetts av honom, har mottagit den första produkten.

*När det gäller tjänster och digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium:*

3. Konsumenten kan säga upp ett tjänsteavtal och ett avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte har levererats på ett konkret medium på minst 14 dagar utan att ange skäl. Entreprenören kan fråga konsumenten om orsaken till återkallandet, men inte tvinga honom att ange sina skäl.
4. Den ångerperiod som avses i punkt 3 börjar dagen efter det att avtalet ingåtts.

*Förlängd ångerperiod för produkter, tjänster och digitalt innehåll som inte har levererats på ett konkret medium i händelse av bristande information om ångerrätten:*

5. Om entreprenören ger konsumenten den lagligt nödvändiga informationen om ångerrätten eller inte har tillhandahållit mallen för ångerblankett, ska betänketiden löpa ut tolv månader efter utgången av den ursprungliga betänketid som fastställts i enlighet med föregående punkter i denna artikel.
6. Om entreprenören har lämnat den information som avses i föregående stycke till konsumenten inom tolv månader efter det att den ursprungliga reflektionsperioden har trätt i kraft, löper reflektionsperioden ut 14 dagar efter den dag då konsumenten har fått den informationen.

#### **Artikel 7 – Konsumentens skyldigheter under ångerfristen**

1. Under ångerperioden kommer konsumenten att hantera produkten och förpackningen med försiktighet. Han kommer endast att packa upp eller använda produkten i den utsträckning som är nödvändig för att bestämma produktens art, egenskaper och funktion. Utgångspunkten här är att konsumenten endast får hantera och inspektera produkten som han skulle få göra i en butik.
2. Konsumenten är endast ansvarig för värdeminskning av produkten som är resultatet av ett sätt att hantera produkten som går utöver vad som är tillåtet enligt punkt 1.
3. Konsumenten är inte ansvarig för avskrivning av produkten om entreprenören inte har gett honom all lagligt nödvändig information om ångerrätten före eller vid avtalets ingående.

#### **Artikel 8 – Konsumentens utövande av ångerrätten och kostnader för detta**

1. Om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt rapporterar han detta till entreprenören inom ångerperioden med hjälp av modellformuläret för återkallande eller på annat entydigt sätt.
2. Så snart som möjligt, men inom 14 dagar från dagen efter det meddelande som avses i punkt 1, returnerar konsumenten produkten eller överlämnar den till (en auktoriserad representant för) entreprenören. Detta är inte nödvändigt om entreprenören har erbjudit sig att hämta produkten själv. Konsumenten har i vilket fall som helst observerat returperioden om han returnerar produkten innan ångerfristen har löpt ut.
3. Konsumenten returnerar produkten med alla levererade tillbehör, om det är rimligt möjligt i originalskick och förpackning, och enligt, i enlighet med de rimliga och tydliga instruktionerna från entreprenören.
4. Risk och bevisbördan för ett korrekt och snabbt utövande av ångerrätten ligger hos konsumenten.

5. Konsumenten bär de direkta kostnaderna för att returnera produkten. Om entreprenören inte har rapporterat att konsumenten måste bära dessa kostnader eller om entreprenören indikerar att han bär kostnaderna själv, behöver konsumenten inte bära kostnaderna för retur.
  6. Om konsumenten återkallar efter att först uttryckligen ha begärt att tillhandahållandet av tjänsten eller leveransen av gas, vatten eller el som inte görs redo för försäljning i en begränsad volym eller viss mängd börjar under avkylningsperioden, är konsumenten skyldig entreprenören ett belopp som står i proportion till den del av skyldigheten som har uppfyllts av entreprenören vid tidpunkten för återkallandet, jämfört med det fullständiga fullgörandet av åtagandet.
- 
7. Konsumenten får inte bära några kostnader för fullständig eller partiell leverans av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium, om
    1. före leveransen har han inte uttryckligen samtyckt till att  
  
uppfyllandet av avtalet före utgången av ångerperioden;
    2. han inte har erkänt att han förlorat sin ångerrätt när han gav sitt samtycke; eller
    3. Entreprenören har misslyckats med att bekräfta detta uttalande från konsumenten.
  8. Om konsumenten utövar sin ångerrätt kommer alla ytterligare avtal att lösas upp enligt lag.

#### **Artikel 9 - Entreprenörens skyldigheter vid återkallelse**

1. Om entreprenören gör anmälan om återkallande av konsumenten möjligt elektroniskt, kommer han omedelbart att skicka ett mottagningsbevis efter mottagandet av detta meddelande.
2. Entreprenören ersätter alla betalningar från konsumenten, inklusive eventuella leveranskostnader som entreprenören debiterar för den returnerade produkten, omedelbart men inom 14 dagar efter den dag då konsumenten meddelar honom om återkallandet. Om inte entreprenören erbjuder att hämta produkten själv kan han vänta med att återbetala tills han har fått produkten eller tills konsumenten bevisar att han har returnerat produkten, beroende på vilket som är tidigare.
3. Entreprenören använder samma betalningsmedel som konsumenten har använt för återbetalning, såvida inte konsumenten samtycker till en annan metod. Återbetalningen är kostnadsfri för konsumenten.
4. Om konsumenten har valt en dyrare leveransmetod än den billigaste standardleveransen behöver entreprenören inte återbetala de extra kostnaderna för den dyrare metoden.

#### **Artikel 10 – Undantag från ångerrätten**

Entreprenören kan utesluta följande produkter och tjänster från ångerrätten, men endast om entreprenören tydligt har angett detta i erbjudandet, åtminstone i tid för avtalets ingående:

1. Produkter eller tjänster vars pris är föremål för fluktuationer på finansmarknaden som företagaren inte har något inflytande över och som kan inom ångerfristen demonstrera
2. Avtal som ingås under en offentlig auktion. Under en offentlig auktion,

avser en försäljningsmetod där produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster erbjuds av entreprenören till konsumenten som är personligen närvarande eller ges möjlighet att personligen närvara vid auktionen, under ledning av en auktionsförrättare, och där den vinnande budgivaren är skyldig att köpa produkterna, det digitala innehållet och/eller tjänsterna.

3. Serviceavtal, efter fullt utförande av tjänsten, men endast om:
  1. Utförandet har inletts med konsumentens uttryckliga förhandsgodkännande. och
  2. konsumenten har uppgett att han förlorar sin ångerrätt så snart entreprenören har genomfört avtalet fullt ut;
4. Tjänstekontrakt för tillhandahållande av logi, som i kontraktet  
  
ett visst datum eller en viss period för verkställighet förutses och annat än för bostadsändamål,  
  
godstransporter, biluthyrning och catering;
5. Avtal om fritidsaktiviteter, om ett datum anges i kontraktet  
  
Om en period för genomförande av dessa planeras.
6. Produkter som tillverkas enligt konsumentspecifikationer, som inte är prefabricerade och  
  
som tillverkas på grundval av ett individuellt val eller beslut av konsumenten, eller som  
  
är tydligt avsedda för en viss person;
7. Produkter som förstörs snabbt eller har en begränsad hållbarhet;
8. Förseglade produkter som inte är lämpliga av hälsoskydds- eller hygienskäl  
  
skall återsändas och vars försegling har brutits efter leveransen,
9. Produkter som oåterkalleligen blandas med andra produkter efter leverans av deras natur;
10. Alkoholhaltiga drycker för vilka priset har avtalats vid avtalets ingående,  
  
men vars leverans endast kan ske efter 30 dagar, och av vilka det faktiska värdet  
  
är beroende av fluktuationer på marknaden som entreprenören inte har något inflytande över;
11. Förseglade ljud-, videoinspelningar och datorprogramvara, vars sigill är efter  
  
leveransen är trasig;
12. Tidningar, tidskrifter eller tidskrifter, med undantag för prenumerationer på dessa;13. Tillhandahållande av digitalt innehåll på annat sätt än på ett fysiskt medium, men endast om
  1. Utförandet har inletts med konsumentens uttryckliga förhandsgodkännande. och
  2. konsumenten har uppgett att han förlorar sin ångerrätt.

#### **Artikel 11 – Priset**

1. Under den giltighetstid som anges i erbjudandet kommer priserna på de produkter och/eller tjänster som erbjuds inte att höjas, med undantag för prisändringar till följd av ändringar i momssatser.
2. I motsats till föregående stycke kan entreprenören erbjuda produkter eller tjänster vars priser är föremål för fluktuationer på finansmarknaden och över vilka entreprenören inte har något inflytande,

med rörliga priser. Detta åtagande om fluktuationer och det faktum att alla angivna priser är riktpriiser anges i erbjudandet.

3. Prishöjningar inom 3 månader efter avtalets ingående är endast tillåtna om de är resultatet av lagstadgade bestämmelser eller bestämmelser.
4. Prisökningar från 3 månader efter avtalets ingående är endast tillåtna om entreprenören har föreskrivit detta och: a. dessa är resultatet av lagstadgade bestämmelser eller bestämmelser; Himlakropp. Konsumenten har rätt att häva avtalet med verkan från och med den dag då prishöjningen träder i kraft.
5. Priserna som anges i erbjudandet av produkter eller tjänster inkluderar moms.

#### **Artikel 12 – Efterlevnad av avtalet och extra garanti**

1. Entreprenören garanterar att produkterna och / eller tjänsterna överensstämmer med avtalet, specifikationerna som anges i erbjudandet, de rimliga kraven på sundhet och / eller användbarhet och de lagbestämmelser och / eller statliga bestämmelser som finns på dagen för avtalets ingående. Om det överenskommit garanterar entreprenören också att produkten är lämplig för annat än normal användning.
2. En ytterligare garanti från entreprenören, hans leverantör, tillverkare eller importör begränsar aldrig de lagliga rättigheterna och påståenden som konsumenten kan hävda mot entreprenören på grundval av avtalet om entreprenören har misslyckats med att följa sin del av avtalet.
3. En ytterligare garanti förstås som alla åtaganden från entreprenören, hans leverantör, importör eller producent där han ger konsumenten vissa rättigheter eller påståenden som går utöver vad han är juridiskt skyldig att göra om han inte har följt sin del av avtalet.

#### **Artikel 13 – Leverans och utförande**

1. Entreprenören kommer att ta största möjliga omsorg när man tar emot och utför order för produkter och vid bedömning av förfrågningar om tillhandahållande av tjänster.
2. Leveransplatsen är den adress som konsumenten har gjort känd för entreprenören.
3. Med vederbörlig hänsyn till vad som anges i artikel 4 i dessa allmänna villkor kommer entreprenören att utföra accepterade beställningar snabbt men senast inom 30 dagar, såvida inte en annan leveransperiod har avtalats. Om leveransen är försenad, eller om en beställning inte kan utföras eller endast delvis kan utföras, kommer konsumenten att få meddelande om detta senast 30 dagar efter att han har gjort beställningen. I så fall har konsumenten rätt att upplösa avtalet utan kostnader och har rätt till eventuell ersättning.
4. Efter upplösning i enlighet med föregående stycke kommer entreprenören omedelbart att återbetala det belopp som konsumenten har betalat.
5. Risken för skador och / eller förlust av produkter ligger hos entreprenören fram till leveransögonblicket till konsumenten eller en förutbestämd representant som gjorts känd för entreprenören, om inte annat uttryckligen överenskommit.

#### **Artikel 14 – Varaktighetstransaktioner: varaktighet, uppsägning och förlängning**

##### *Uppsägning:*

1. Konsumenten kan när som helst ett avtal som har ingåtts på obestämd tid och som sträcker sig till regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster.

uppsägning med vederbörligt iakttagande av överenskomna uppsägningsregler och en uppsägningstid

på högst en månad.

2. Konsumenten kan ingå ett avtal som har ingåtts för en bestämd period och som sträcker sig till

regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster, avbryt när som helst i slutet av den fasta perioden med vederbörlig hänsyn till överenskomna uppsägningsregler och en uppsägningstid på högst en månad.

3. Konsumenten får i de avtal som avses i föregående stycken
  - - avbryta när som helst och är inte begränsade till uppsägning vid en viss tidpunkt eller i en viss period;
  - - åtminstone avbryta på samma sätt som de har ingåtts av honom
  - - alltid säga upp med samma uppsägningstid som företagaren har bestämt för sig själv.

*Förlängning:*

4. Ett avtal som har ingåtts under en bestämd period och som sträcker sig till regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster får inte tyst förlängas eller förnyas under en viss tidsperiod.
5. I motsats till föregående stycke kan ett avtal som har ingåtts för en bestämd period och som sträcker sig till regelbunden leverans av dagliga, nyhets- och veckotidningar och tidskrifter tyst förlängas med en bestämd period på upp till tre månader, om konsumenten kan säga upp detta förlängda avtal i slutet av förlängningen med en uppsägningstid på högst en månad.
6. Ett avtal som har ingåtts under en bestämd period och som sträcker sig till regelbunden leverans av produkter eller tjänster får endast tyst förlängas på obestämd tid om konsumenten när som helst kan säga upp med en uppsägningstid på högst en månad. Uppsägningstiden är högst tre månader om avtalet sträcker sig till den vanliga, men mindre än en gång i månaden, leverans av dagstidningar, nyheter och veckotidningar och tidskrifter.
7. Ett avtal med en begränsad varaktighet för regelbunden leverans av dagstidningar, nyheter och veckotidningar och tidskrifter (prov- eller introduktionsprenumeration) fortsätter inte tyst och slutar automatiskt efter provperioden eller introduktionsperioden.

*Dyr:*

8. Om ett avtal har en löptid på mer än ett år får konsumenten säga upp avtalet när som helst efter ett år med en uppsägningstid på högst en månad, såvida inte rimlighet och skälighet motsätter sig uppsägning före utgången av den överenskomna löptiden.

### **Artikel 15 – Betalning**

1. Om inte annat anges i avtalet eller ytterligare villkor måste de belopp som konsumenten är skyldig betalas inom 14 dagar efter början av ångerperioden, eller i avsaknad av en ångerperiod inom 14 dagar efter avtalets ingående. Vid ett avtal om att tillhandahålla en tjänst börjar denna period dagen efter att konsumenten har fått bekräftelsen på avtalet.
2. Vid försäljning av produkter till konsumenter kan konsumenten aldrig vara skyldig att i allmänna villkor betala mer än 50% i förskott. När förskottsbetalning har fastställts kan konsumenten inte hävda någon rätt avseende utförandet av den relevanta beställningen eller tjänsten innan den angivna förskottsbetalningen har ägt rum.
3. Konsumenten har skyldighet att rapportera felaktigheter i tillhandahållna eller angivna betalningsuppgifter till entreprenören utan dröjsmål.
4. Om konsumenten inte uppfyller sin betalningsskyldighet i tid, efter att han har informerats av entreprenören om den sena betalningen och entreprenören har beviljat konsumenten en period på 14 dagar för att fortfarande uppfylla sina betalningsskyldigheter, efter underlåtenhet att betala inom denna 14-dagarsperiod, är han skyldig den lagstadgade räntan på det belopp som fortfarande ska betalas och entreprenören har rätt att debitera de utomrättsliga inkassokostnaderna som han ådragit sig. bringa. Dessa insamlingskostnader uppgår till högst 15% på utestående belopp upp till 2 500 euro; 10% på följande € 2.500,= och 5% på nästa € 5.000,= med minst € 40,=. Entreprenören kan avvika från ovannämnda belopp och procentsatser till förmån för konsumenten.



## Artikel 16 – Förfarande för klagomål

1. Entreprenören har ett tillräckligt publicerat klagomålsförfarande och hanterar klagomålet i enlighet med detta klagomålsförfarande.

8

2. Klagomål om genomförandet av avtalet måste lämnas till entreprenören fullständigt och tydligt beskrivet inom rimlig tid efter att konsumenten har upptäckt bristerna.
3. Klagomål som lämnas till entreprenören kommer att besvaras inom en period av 14 dagar från mottagandet. Om ett klagomål kräver en förutsebar längre behandlingstid kommer entreprenören att svara inom 14 dagar med ett mottagningsmeddelande och en indikation när konsumenten kan förvänta sig ett mer detaljerat svar.
4. Ett klagomål om en produkt, tjänst eller entreprenörens tjänst kan också lämnas in via ett klagomålsformulär på konsumentensida på webbplatsen för Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) Klagomålet skickas sedan både till entreprenören i fråga och till Stichting Webshop Keurmerk.
5. Om klagomålet inte kan lösas inom rimlig tid eller inom 3 månader efter det att klagomålet lämnats in i ömsesidigt samråd uppstår en tvist som är mottaglig för tvistlösningen.

## Artikel 17 – Tvister

1. Avtal mellan entreprenören och konsumenten som dessa allmänna villkor avser regleras uteslutande av nederländsk lag.
2. Tvister mellan konsumenten och entreprenören om ingående eller genomförande av avtal med avseende på produkter och tjänster som ska levereras eller levereras av denna entreprenör kan, med vederbörlig hänsyn till bestämmelserna nedan, lämnas in av både konsumenten och entreprenören till tvistkommitténs webbutik, P.O. Box 90600, 2509 LP i Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. En tvist kommer endast att behandlas av tvistkommittén om konsumenten först har lämnat in sitt klagomål till entreprenören inom rimlig tid.
4. Senast tolv månader efter det att tvisten uppstått ska tvisten inges skriftligen till tvistkommittén.
5. Om konsumenten vill lämna in en tvist till tvistkommittén är entreprenören bunden av detta val. Om entreprenören vill göra det måste konsumenten skriftligen ange inom fem veckor efter en skriftlig begäran från entreprenören om han också vill göra det eller vill att tvisten ska behandlas av den behöriga domstolen. Om entreprenören inte hör konsumentens val inom fem veckor har entreprenören rätt att lämna in tvisten till den behöriga domstolen.
6. Tvistkommittén kommer att avgöra enligt de villkor som anges i tvistlösningskommitténs föreskrifter (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-kommissie/2701/webshop>). Tvistlösningskommitténs beslut fattas genom bindande råd.
7. Tvistkommittén kommer inte att behandla en tvist eller avbryta behandlingen om företagaren har beviljats betalningsinställelse, har gått i konkurs eller faktiskt har avslutat sin affärsverksamhet, innan en tvist har behandlats av kommittén vid förhandlingen och en slutlig dom har meddelats.
8. Om, förutom Webshopens tvistlösningskommitté, en annan tvistkommitté som är erkänd eller ansluten till Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) eller Financial Services Complaints Institute (Kifid) är behörig, är tvistkommittén Stichting Webshop Keurmerk företrädesvis behörig för tvister som huvudsakligen rör metoden att sälja eller tillhandahålla tjänster på distans. För alla andra tvister, den andra erkända tvistkommittén ansluten till SGC eller Kifid.

## Artikel 18 – Industrigaranti

1. Stichting Webshop Keurmerk garanterar att dess medlemmar följer de bindande råden från tvistkommittén Stichting Webshop Keurmerk, såvida inte medlemmen beslutar att lämna in det bindande rådet till domstolen för granskning inom två månader efter att ha skickat det. Denna garanti återupplivas om det bindande yttrandet har bibehållits efter domstolens prövning och den dom som ligger till grund för detta har vunnit laga kraft. Upp till ett maximalt belopp på 10 000 euro per

bindande råd kommer detta belopp att betalas till konsumenten av Stichting Webshop Keurmerk. För belopp som överstiger 10 000 euro per bindande råd betalas 10 000 euro ut. Stichting Webshop Keurmerk har en skyldighet att göra sitt bästa för att säkerställa att medlemmen följer de bindande råden.

2. För tillämpningen av denna garanti krävs att konsumenten gör ett skriftligt överklagande till Stichting Webshop Keurmerk och att han överför sin fordran mot entreprenören till Stichting Webshop Keurmerk. Om fordran mot entreprenören överstiger 10 000 euro,-, erbjuds konsumenten att överföra sitt krav till Stichting Webshop Keurmerk i den mån det överstiger beloppet på 10 000 €, varefter denna organisation kommer att begära betalning därav i domstol i eget namn och kostnader för att tillfredsställa konsumenten.

#### **Artikel 19 – Ytterligare eller andra bestämmelser**

Ytterligare eller avvikande bestämmelser från dessa allmänna villkor får inte vara till nackdel för konsumenten och måste registreras skriftligen eller på ett sådant sätt att de kan lagras av konsumenten på ett tillgängligt sätt på en hållbar databärare.

#### **Artikel 20 – Ändring av de allmänna villkoren Stichting Webshop Keurmerk**

1. Stichting Webshop Keurmerk kommer inte att ändra dessa allmänna villkor annat än i samråd med Konsumentföreningen.
2. Ändringar av dessa villkor är endast effektiva efter att de har publicerats på ett lämpligt sätt, under förutsättning att i händelse av tillämpliga ändringar under erbjudandeperioden kommer den bestämmelse som är mest gynnsam för konsumenten att gälla.

**Adress Stichting Webshop Keurmerk: Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam**

#### **Bilaga I: Mall för ångerblankett**

**Modell för ångerblankett (fyll endast i och returnera detta formulär om du vill frånträda avtalet)**

- - Till: [entreprenörens namn]

**[geografisk adress entreprenör] [faxnummer entreprenör, om tillgängligt] [e-postadress eller elektronisk adress till entreprenör]**

- - Jag/vi\* informerar dig härmed om att jag/vi\* häver vårt avtal om försäljning av följande produkter: [produktbeteckning]\*tillhandahållande av följande digitala innehåll: [beteckning för digitalt innehåll]\* tillhandahållande av följande tjänst: [tjänstebeteckning]\*\*
- - Beställd den \* / mottagen den \* [datum för beställning av tjänster eller kvitto för produkter]
- - [Konsumentens/konsumenternas namn]
- - [Konsumentens/konsumenternas adress]
- - [Konsumentens/konsumenternas underskrift] (endast när detta formulär lämnas in på papper)

\* Ta bort det som inte gäller eller fyll i det som gäller.