

## **ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN**

### **KEDAI.NL versie 001 (fase 0)**

**Deze Algemene Verkoopvoorwaarden Kedai.nl, hierna te noemen: “Voorwaarden”, zijn van toepassing op de relatie tussen de Ondernemer en de Consument of de Zakelijke Koper op het C/C Online Platform en de daarop aangesloten platforms, in het bijzonder het Kedai.nl platform in Nederland, hierna te noemen: “het Kedai.nl platform”.**

**Deze Voorwaarden treden in werking per 1 maart 2020.**

** is een geregistreerd beeldmerk dat beschermd wordt door een of meerdere Intellectuele Eigendomsrechten. In de tekst wordt dit beeldmerk beschreven met C/C.**

#### **Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 - Identiteit van de Ondernemer
- Artikel 2 - Definities
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het Aanbod
- Artikel 5 - De Overeenkomst
- Artikel 6 - C/C ConsumerCard
- Artikel 7 - De voucher
- Artikel 8 - Het herroepingsrecht van de voucher
- Artikel 9 - Het herroepingsrecht met betrekking tot de aankoop van een product en/of dienst
- Artikel 10 - Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 11 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Consument en de kosten daarvan
- Artikel 12 - Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping
- Artikel 13 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 14 - De prijs
- Artikel 15 - Nakoming Overeenkomst en extra garantie
- Artikel 16 - Levering en uitvoering
- Artikel 17 - Duur, opzegging en verlenging van de overeenkomst tot levering van het product en /of dienst
- Artikel 18 - Duur, opzegging en beëindiging van de C/C ConsumerCard
- Artikel 19 - Aansprakelijkheid
- Artikel 20 - Intellectuele Eigendomsrechten
- Artikel 21 - Privacy
- Artikel 22 - Overige bepalingen
- Artikel 23 - Klachtenregeling en vervaltermijn
- Artikel 24 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- Bijlage 1 - Wetsartikelen Burgerlijk Wetboek (BW)
- Bijlage 2 - Modelformulier herroeping aan de Ondernemer
- Bijlage 3 - Modelformulier herroeping aan de Deelnemer

## **Artikel 1 – Identiteit van de Ondernemer**

**Retail Factory B.V.** heeft de niet-exclusieve licentie- en exploitatierechten van het **Kedai.nl** platform in Nederland.

Adres: Pythagorasweg 17, 3076 AJ Rotterdam

E-mailadres: [info@retail-factory.com](mailto:info@retail-factory.com)

KvK-nummer: 59135808

BTW - identificatienummer: NL8533.33.385.B02

## **Artikel 2 – Definities**

### **Aanbod:**

het product en/of de dienst van de Deelnemer op het **Kedai.nl** platform;

### **Consument:**

de natuurlijke persoon, die een product en/of dienst afneemt op het **Kedai.nl** platform en niet handelt voor doeleinden die verband houden met handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

### **C/C Account:**

het digitale bestand waarin gegevens van de Gebruiker op het C/C Online Platform en/of de daarop aangesloten platforms worden verwerkt, beheerd en waar nodig tijdelijk opgeslagen;

### **C/C Business Buyer Account:**

het zakelijk koper account, het digitale bestand waarin gegevens van de zakelijke koper op het C/C Online Platform en/of de daarop aangesloten platforms worden verwerkt, beheerd en waar nodig tijdelijk opgeslagen;

### **C/C Buyer Account:**

het koper account, het digitale bestand waarin gegevens van de Consument als koper op het C/C Online Platform en/of de daarop aangesloten platforms worden verwerkt, beheerd en waar nodig tijdelijk opgeslagen;

### **C/C CompanyCard:**

een fysieke of virtuele kaart waarmee de Deelnemer op het **Kedai.nl** platform wordt geauthenticeerd en is geautoriseerd;

### **C/C ConsumerCard:**

een fysieke of virtuele kaart waarmee de Consument zonder aan een Deelnemer verbonden lidmaatschapsstatus op het **Kedai.nl** platform wordt geauthenticeerd en is geautoriseerd;

### **C/C Online Platform:**

de digitale omgeving (website(s), apps, tools en andere applicaties) waarop de Gebruiker wordt geauthenticeerd en is geautoriseerd en waarop het **Kedai.nl** platform is aangesloten;

**C/C Track & Trace Code:**

een specifiek nummer waaraan een verzending kan worden gekoppeld en worden gevolgd gedurende het logistieke proces;

**Deelnemer:**

Een detailhandel (natuurlijke of rechtspersoon) die zijn product en/of dienst aanbiedt aan de Consument of de Zakelijke Koper op het **Kedai.nl** platform;

**Gebruiker:**

een ieder (Consument, Zakelijke Koper en/of de Deelnemer) die gebruik maakt van het **Kedai.nl** platform;

**Indirecte Schade:**

schade die niet rechtstreeks door een schadeveroorzakende gebeurtenis is opgekomen. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan: gevolg- of bedrijfsschade, gederfde winst, gemiste besparing, verminderde goodwill;

**Ondernemer:**

de rechtspersoon die namens de Deelnemer het Aanbod doet;

**Overeenkomst:**

iedere afspraak die tussen de Deelnemer en de Consument of de Zakelijke Koper tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop;

**Overeenkomst op afstand:**

een Overeenkomst die 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;

**Overmacht:**

alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waardoor de Deelnemer of de Ondernemer niet in staat is om haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk na te komen. Onder Overmacht wordt in ieder geval verstaan: storingen bij en/of tekortkomingen van derde partijen en/of hulppersonen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, brand, explosie, storm, calamiteiten, stakingen;

**Service:**

de diensten en/of werkzaamheden die de Ondernemer aanbiedt aan de Consument of de Zakelijke koper, zoals het publiceren van het Aanbod van de Deelnemer en het faciliteren van het tot stand komen van de overeenkomst tussen de Consument of de Zakelijke Koper en de Deelnemer;

**Voorwaarden:**

Algemene Verkoopvoorwaarden **Kedai.nl** versie 001 (fase 0);

**Voucher:**

een waardedocument dat recht geeft op de levering van een product en/of dienst van een Deelnemer op het **Kedai.nl** platform;

**Zakelijke Gebruiker:**

Zakelijke Koper en/of Deelnemer;

### **Zakelijke Koper:**

iedere natuurlijk persoon of rechtspersoon (niet zijnde Consument) die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf en ingeschreven staat bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Nederland die een product afneemt op het **Kedai.nl** platform;

### **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van de Deelnemer en elke tot stand gekomen Overeenkomst op afstand op het **Kedai.nl** platform.
2. Voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze Voorwaarden aan de Consument of de Zakelijke Koper beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de Ondernemer voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de Voorwaarden zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Consument of de Zakelijke Koper 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 voorwaarden langs elektronische weg aan de Consument of de Zakelijke Koper ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Consument of de Zakelijke Koper 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 Voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Consument of de Zakelijke Koper langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van Overeenkomstige toepassing en kan de Consument of de Zakelijke Koper zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. De toepasselijkheid van deze Voorwaarden wordt aanvaard door bij de inschrijving het icoontje "Ik ga akkoord met de Algemene Verkoopvoorwaarden **Kedai.nl**" aan te vinken en de inschrijving te verzenden. Bij het inloggen wordt de Consument of de Zakelijke Koper ook verzocht om de toepasselijkheid van deze Voorwaarden te aanvaarden.

### **Artikel 4 - Het Aanbod**

1. De Ondernemer is niet de verkopende partij van het product en/of dienst maar bemiddelt bij de totstandkoming van de Overeenkomst tussen de Deelnemer en de Consument of de Zakelijke Koper. De Ondernemer publiceert het Aanbod namens de Deelnemers overeenkomstig de door deze Deelnemer aangeleverde informatie op

een voucher op het **Kedai.nl** platform. Dit platform heeft louter een technisch, automatisch en passief karakter.

2. Indien een Aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het Aanbod vermeld.
3. 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 of de Zakelijke Koper 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.
4. 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.
5. Op het Aanbod zijn, indien van toepassing, de algemene voorwaarden van de Deelnemer die het product en/of dienst aanbiedt. De Deelnemer kan met de Zakelijke Koper afwijkende bepalingen overeenkomen.

#### **Artikel 5 - De Overeenkomst**

1. Om gebruik te kunnen maken van het **Kedai.nl** platform, moet de Gebruiker:
  - a. minimaal 18 jaar oud zijn;
  - b. wettelijk bevoegd zijn om een contract aan te gaan;
  - c. een woon- en verblijfplaats hebben in Nederland of als de Gebruiker een Zakelijke Koper is, ingeschreven staan bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Nederland en in het bezit zijn van een Nederlands BTW nummer;
  - d. een C/C Buyer Account hebben of een C/C Business Buyer Account als de Gebruiker een Zakelijke Gebruiker is;
  - e. de toepasselijkheid van deze Voorwaarden hebben aanvaard;
2. De Overeenkomst tussen de Consument of de Zakelijke Koper en de Deelnemer komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument of de Zakelijke Koper van het Aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 5.
3. Indien de Consument of de Zakelijke Koper het Aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Ondernemer namens de Deelnemer 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 of de Zakelijke Koper de Overeenkomst ontbinden.
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 webomgeving. Indien de Consument of de Zakelijke Koper elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

5. De Deelnemer kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of de Consument of de Zakelijke Koper 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 Deelnemer 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 Deelnemer zal uiterlijk bij levering van de voucher 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. op welke wijze de Consument of de Zakelijke Koper met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument of de Zakelijke Koper 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 modelformulier voor herroeping.
8. Ingeval van duurtransacties is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
9. De Deelnemer die de bestelling uitvoert, heeft het recht om de bestelling te annuleren, bijvoorbeeld als het Aanbod niet meer beschikbaar is, de Consument of de Zakelijke Koper verkeerde of onbereikbare gegevens heeft opgegeven of indien er sprake is van overmacht.

## **Artikel 6 – C/C ConsumerCard**

1. Alle transacties op het **Kedai.nl** platform vinden uitsluitend plaats onder gebruikmaking van een C/C Account, gekoppeld aan de C/C ConsumerCard, die de Consument of de Zakelijke Koper van de Deelnemer of de Ondernemer ontvangt.
2. De Gebruiker kan zijn C/C ConsumerCard activeren bij de Deelnemer waar hij de C/C ConsumerCard heeft ontvangen of direct via het **Kedai.nl** platform. Om de C/C ConsumerCard te activeren, dienen de activatie-instructies te worden opgevolgd.
3. De Gebruiker dient de gebruikersnaam en het wachtwoord van zijn C/C ConsumerCard goed en veilig te bewaren.
4. Ingeval van verlies van de C/C ConsumerCard, dient de houder van de C/C ConsumerCard direct contact op te nemen met de Deelnemer die de desbetreffende C/C ConsumerCard heeft verstrekt.
5. Voor de goede werking van het **Kedai.nl** platform dient de Gebruiker de aanwijzingen en de instructies die op **Kedai.nl** staan vermeld, op te volgen.

## Artikel 7 – De voucher

1. De Ondernemer treedt op als agent voor de Deelnemer in de verkoop van vouchers op het **Kedai.nl** platform.
2. De voucher geeft recht op de levering van een product en/of dienst of op een daaraan gekoppelde waarde dat alleen kan worden besteed op het **Kedai.nl** platform en bij de Deelnemer die de voucher heeft aangeboden.
3. Op de voucher staan specifieke voorwaarden, zoals de prijs, de geldigheidsduur en de beschrijving vermeld. De voucher heeft een geldigheidsduur van ten minste één jaar nadat deze gekocht is.
4. De waarde vermeld op de voucher is inclusief BTW.
5. Het is een ieder verboden om zonder toestemming van de Ondernemer een voucher weder te verkopen.
6. Tenzij anders aangegeven kan de voucher slechts één keer en binnen de aangegeven geldigheidsduur worden verzilverd. Indien de gekochte voucher niet binnen de geldigheidsduur is verzilverd, vervalt deze. Restitutie is niet mogelijk tenzij anders is vermeld en/of de Ondernemer daar uit coulance anders over beslist.

## Artikel 8 – Het herroepingsrecht van de voucher

1. De Consument kan de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een voucher gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag waarop de Consument de voucher heeft gekocht.
3. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit op ondubbelzinnige wijze schriftelijk binnen de bedenktijd van 14 dagen rechtstreeks bij de Ondernemer. De Consument kan daarbij gebruik maken van het Modelformulier voor herroeping ([bijlage 2](#)). De Ondernemer kan vragen naar de reden van herroeping, maar de Consument is niet tot opgave van zijn reden(en) verplicht.
4. Aan de uitoefening van het herroepingsrecht zijn geen kosten verbonden, tenzij anders aangegeven.
5. Als de Consument terecht gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende Overeenkomsten van rechtswege ontbonden en wordt de aan de voucher gekoppelde waarde aan de Consument geretourneerd.
6. De aankoop van de voucher kan niet meer worden herroepen zodra de voucher geheel of deels is besteed op het **Kedai.nl** platform.
7. Het herroepingsrecht is ook niet van toepassing indien de geldigheidsduur van de voucher is verstreken, tenzij de Ondernemer uit coulance daar anders over beslist.
8. Een Zakelijke Koper kan geen beroep doen op het herroepingsrecht met betrekking tot de aankoop van een voucher.

## **Artikel 9 – Het herroepingsrecht met betrekking tot de aankoop van een product en/of dienst**

1. Zodra de voucher is besteed, heeft de Consument een nieuw herroepingsrecht van 14 dagen met betrekking tot de aankoop van een product en/of dienst. Het Modelformulier voor herroeping dient te worden gericht aan de Deelnemer die het product en/of dienst heeft verkocht ([bijlage 3](#)).

### *Bij producten:*

2. De Consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Deelnemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
3. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De Deelnemer mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

### *Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:*

4. De Consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Deelnemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
5. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

### *Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:*

6. Indien de Deelnemer de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier 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.

7. Indien de Deelnemer 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.
8. Een Zakelijke Koper kan geen beroep doen op het herroepingsrecht ten aanzien van de koop van een product en/of dienst.

#### **Artikel 10 - Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de Deelnemer hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### **Artikel 11 - Uitoefening van het herroepingsrecht ten aanzien van de koop van een product en/of dienst door de Consument en kosten daarvan**

1. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit op ondubbelzinnige wijze binnen de bedenktijd van 14 dagen rechtstreeks bij de Deelnemer. De Consument kan daarbij gebruik maken van het Modelformulier voor herroeping ([bijlage 3](#)).
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Deelnemer. Dit hoeft niet als de Deelnemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de Deelnemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Consument.
5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de Deelnemer niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of

als de Deelnemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Indien de Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de Consument de Deelnemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de Deelnemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De Consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - a. de Deelnemer de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de Consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De Consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de Deelnemer heeft nagelaten deze verklaring van de Consument te bevestigen.

## **Artikel 12 - Verplichtingen van de Deelnemer bij herroeping**

1. Als de Deelnemer de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De Deelnemer vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door de Deelnemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij de Deelnemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De Deelnemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode.
4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de Deelnemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### **Artikel 13 - Uitsluiting herroepingsrecht**

De Deelnemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de Deelnemer dit duidelijk bij het Aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Deelnemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de Ondernemer worden aangeboden aan de Consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. 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 Deelnemer de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de Overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de Deelnemer geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. 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 14 – De prijs**

1. Gedurende de in het Aanbod vermelde geldigheidsduur wordt de prijs van de Voucher niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de Deelnemer 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.
4. Naast de prijs in Euro's kan de waarde uitgedrukt worden in C/C Credit. Deze waarde heeft enkel een promotionele waarde.

#### **Artikel 15 - Nakoming Overeenkomst en extra garantie**

1. De Deelnemer 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 Deelnemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor anders dan normaal gebruik.
2. Een door de Deelnemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover de Deelnemer kan doen gelden indien de Deelnemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de Deelnemer, diens toeleverancier, importeur of producent 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 16 - Levering en uitvoering**

1. De Deelnemer 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. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze Voorwaarden is vermeld, zal de Deelnemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk

binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. 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 en recht op eventuele schadevergoeding.

3. Na ontbinding conform het vorige lid zal de Deelnemer het bedrag dat de Consument heeft betaald onverwijld terugbetalen.
4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de Deelnemer tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan de Deelnemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 17 – Duur, opzegging en verlenging van de overeenkomst tot levering van het product en/of dienst**

#### *Opzegging:*

1. De Consument kan de 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 de 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:
  - a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de Deelnemer voor zichzelf heeft bedongen.

#### *Verlenging:*

4. De 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 de 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. De 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. De opzegtermijn is 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. De 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 de 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 één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

#### **Artikel 18 – Duur, opzegging en beëindiging van de C/C ConsumerCard**

1. Een overeenkomst tussen de Consument, de Zakelijke Koper en de Ondernemer vangt aan vanaf het moment de Consument of de Zakelijke Koper een C/C ConsumerCard van de Deelnemer of de Ondernemer, heeft ontvangen en deze C/C ConsumerCard is geactiveerd.
2. De Consument of de Zakelijke Koper kan een overeenkomst met de Ondernemer op ieder moment beëindigen door op **Kedai.nl** aan te geven geen gebruik meer te willen maken van zijn C/C Buyer Account respectievelijk zijn C/C Business Buyer Account en de procedure en instructies tot beëindiging daarvan te volgen die beschreven staan op **Kedai.nl**. Een overeenkomst met de Consument of de Zakelijke Koper wordt beëindigd zodra zijn inloggegevens worden ontkoppeld van zijn C/C Buyer Account respectievelijk C/C Business Buyer Account. Het verzoek tot beëindiging kan alleen dan worden uitgevoerd indien alle aankopen van deze Consument of Zakelijke Koper bij de Deelnemer op het **Kedai.nl** platform zijn verwerkt en er geen aanspraken meer kunnen worden gemaakt op het herroepingsrecht. De Consument of de Zakelijke Koper blijft aansprakelijk voor alle openstaande verplichtingen van vóór de beëindiging van een overeenkomst. De Consument of Zakelijke Koper is verantwoordelijk voor de gevolgen van de beëindiging van een overeenkomst.
3. De Ondernemer kan een overeenkomst met de Consument of de Zakelijke Koper beëindigen met een opzegtermijn van één maand.
4. Iedere vorm van verrekening van vorderingen op grond van artikel 6:127 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) en/of opschorting op grond van artikel 6:52 en artikel 6:262 BW door de Consument of Zakelijke Koper is uitgesloten.
5. In geval van een tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst door de Consument of de Zakelijke Koper, zal de Ondernemer - behoudens het geval dat

nakoming reeds blijvend onmogelijk is - door middel van een schriftelijke aanmaning eisen dat de Consument of de Zakelijke Koper de tekortkoming binnen een redelijke termijn herstelt. Indien de Consument of de Zakelijke Koper de tekortkoming niet binnen een redelijke termijn herstelt, treedt hij in verzuim, waarna een recht voor de Ondernemer ontstaat om de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) te ontbinden en schadevergoeding te vorderen.

6. Indien er sprake van of er redelijk vermoeden is dat:
- de Consument of Zakelijke Koper in strijd handelt met wettelijke regels of regelgeving of inbreuk maakt op rechten van derden;
  - de Consument of Zakelijke Koper misbruik maakt van het C/C Online Platform en de daarop aangesloten platforms;
  - de Consument of de Zakelijke Koper in strijd handelt met deze Voorwaarden of enige contractuele verplichtingen jegens de Ondernemer;
  - aan de Gebruiker (al dan niet voorlopig) surseance van betaling is verleend;
  - de Consument of de Zakelijke Koper in staat van faillissement verkeert of ten aanzien van de Consument of de Zakelijke Koper een faillissement is of wordt aangevraagd;
  - de Zakelijke Koper als onderneming is of wordt geliquideerd of beëindigd;
  - de Consument of Zakelijke Koper de reputatie, het imago, de integriteit of de bedrijfsvoering van de Ondernemer en/of de Deelnemer schaadt;

is de Ondernemer bevoegd om zonder voorafgaande ingebrekestelling of aankondiging en zonder schadeplichtig te zijn jegens de Consument of de Zakelijke Koper:

- het recht van de Consument of de Zakelijke Koper met betrekking tot het gebruik van het **Kedai.nl** platform (al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk) op te schorten, te blokkeren, te beperken of te beëindigen;
  - het C/C Buyer Account van de Consument of het C/C Business Buyer Account van de Zakelijke Koper (al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren, te beperken of te beëindigen;
  - betaling aan de Consument of de Zakelijke Koper op te schorten;
  - de overeenkomst met de Consument of de Zakelijke Koper zonder nadere ingebrekestelling en/of gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;
7. Alle kosten die de Ondernemer in het kader van de uitvoering van dit artikel moet maken, komen voor rekening van de Consument of Zakelijke Koper.

## Artikel 19 – Aansprakelijkheid

1. De Deelnemer staat er voor in dat het geleverde product en/of dienst voldoet aan de in het Aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid op de datum van totstandkoming van de Overeenkomst en voor de uitvoering van de Overeenkomst ten aanzien van de levering van het product en/of dienst. De Deelnemer staat er voor in dat het product geschikt is voor normaal gebruik.

2. De Ondernemer bemiddelt slechts in de totstandkoming van de Overeenkomst tussen de Deelnemer en de Consument of de Zakelijke Koper en is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van het Aanbod.
3. De Consument of de Zakelijke Koper is zelf verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid, de geheimhouding en het gebruik van zijn gegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) en de daaraan gekoppelde data (zoals orderinformatie) en alles wat daarmee samenhangt. De Consument of de Zakelijke Koper vrijwaart de Ondernemer voor schade en kosten die verband houden met of het gevolg zijn van schending van deze verantwoordelijkheid.
4. Tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld van de Ondernemer, is de Ondernemer niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade en/of kosten die verband houden met of het gevolg zijn van:
  - a. de informatie van de Deelnemer op het C/C Online Platform en de daarop aangesloten platforms;
  - b. het niet of niet behoorlijk functioneren van het C/C Online Platform en de daarop aangesloten platforms, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot technische storingen, technisch of functioneel gebrek, onjuiste informatievoorziening;
  - c. het niet of niet behoorlijk functioneren van of het niet juist gebruik van de C/C ConsumerCard;
  - d. verlies, diefstal, vervalsing, misbruik van de C/C ConsumerCard;
  - e. een gebrek in de beveiliging van opgeslagen gegevens of verwerkingsfouten;
  - f. het niet-nakomen of tekortkoming van de door de Ondernemer ingeschakelde derden of (al dan niet ondergeschikte) hulppersonen;
  - g. fraude, witwassen of andere criminele activiteiten van derden of rechtshandelingen van derden die in strijd zijn met de wet- en regelgeving, de goede zeden of openbare orde;
  - h. overmacht.
5. In geval van overmacht is de Ondernemer gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. Indien de overmacht langer duurt dan twee weken of indien de levering onmogelijk of onredelijk bezwarend is geworden, is ieder der partijen bevoegd om de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat voor de andere partij recht op schadevergoeding ontstaat.
6. De Ondernemer is gerechtigd om zonder voorafgaande bekendmaking het **Kedai.nl** platform (al dan tijdelijk, geheel of gedeeltelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Consument of Zakelijke Koper jegens de Ondernemer ontstaat. De Ondernemer zal de Consument of Zakelijke Koper zo spoedig mogelijk de reden van deze (al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk) buiten gebruikstelling mededelen.
7. De Ondernemer is gerechtigd om zonder voorafgaande bekendmaking een C/C Buyer Account (al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk) of de C/C Buyer Business Account te blokkeren indien er vermoeden is van fraude of misbruik, dan wel er redenen zijn die het C/C Online Platform en/of de daarop aangesloten platforms kunnen schaden zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Consument of Zakelijke Koper jegens de Ondernemer ontstaat.



8. Ten aanzien van de Zakelijke Koper geldt dat iedere aansprakelijkheid met betrekking tot de gevallen genoemd in dit artikel is uitgesloten. Indien op de Ondernemer enige aansprakelijkheid rust, is de schade beperkt tot € 150 (zegge: één honderdvijftig euro) per jaar en voor zover deze schade niet door de verzekering van deze Zakelijke Koper wordt vergoed.
9. Vergoeding van Indirecte Schade door de Ondernemer aan de Consument of Zakelijke Koper is uitdrukkelijk uitgesloten.
10. Kennelijke vergissingen, spel- of schrijffouten in onderhavige Voorwaarden binden de Ondernemer niet.
11. Bovenstaande uitsluiting van aansprakelijkheden geldt eveneens voor de door de Ondernemer ingeschakelde derden en/of (al dan niet ondergeschikte) hulppersonen.

## **Artikel 20 – Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle door de Ondernemer gebruikte gegevens, logo's, ontwerpen, illustraties, tekst en andere materialen worden beschermd door auteursrechten en/of enige andere intellectuele eigendomsrechten. Niets van de door de Ondernemer verstrekte informatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, fotografisch of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Ondernemer.
2. Het is de Consument of de Zakelijke Koper niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van de door de Ondernemer gebruikte gegevens, logo's, ontwerpen, illustraties en tekst aan te passen of te wijzigen in welke vorm dan ook (kleur, afbeelding, lettertypen, spiegeling etc.).
3. De Consument of de Zakelijke Koper mag het ontvangen materiaal alleen gebruiken voor de daarvoor afgesproken doeleinden. Gebruik voor andere doeleinden is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de Ondernemer.

## **Artikel 21 – Privacy**

1. De Consument is anoniem voor de Deelnemer omdat er geen persoonsgegevens van de Consument door de Deelnemer aan de C/C ConsumerCard worden gekoppeld.
2. Om de goede werking van het **Kedai.nl** platform te waarborgen, dient de Consument voor de Deelnemer anoniem te zijn en te blijven. Zodra de Consument zijn C/C ConsumerCard en/of zijn inloggegevens koppelt aan zijn persoonsgegevens en deze aan de Deelnemer kenbaar maakt, dient deze Consument per direct een nieuwe C/C ConsumerCard aan te vragen volgens de procedure vermeld op **Kedai.nl**.
3. De Consument die zelf uit zijn anonimiteit treedt, is verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan.
4. De C/C Track & Trace Code die aan een bestelling wordt gekoppeld, is enkel om een zending te volgen gedurende het logistieke proces. Aan deze C/C Track & Trace Code worden geen persoonsgegevens van de Consument gekoppeld.

5. Voor de optimalisatie van het C/C Online Platform en de aangesloten platforms kunnen functionele cookies worden geplaatst. Dit zijn cookies die geen inbreuk maken op de privacy en door de wet zijn toegestaan zonder dat er toestemming van de bezoeker van de website nodig is.

## **Artikel 22 – Overige bepalingen**

1. Indien een bepaling uit deze Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, die de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
2. Deze Voorwaarden kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd. De gewijzigde Voorwaarden zijn van kracht vanaf het moment dat deze wijzigingen zijn gepubliceerd en zijn geldig ten aanzien van Overeenkomsten en transacties die na plaatsing van de gewijzigde Voorwaarden plaatsvinden. Lopende transacties dienen te worden uitgevoerd overeenkomstig de algemene voorwaarden die geldend waren ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.
3. Indien de Consument of de Zakelijke Koper de toepasselijkheid van de gewijzigde Voorwaarden niet aanvaardt, besluit deze geen gebruik meer te willen maken van het op het **Kedai.nl** platform. De Consument of de Zakelijke Koper kan dan de Overeenkomst met de Ondernemer beëindigen.
4. Aanvullende dan wel van deze 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.
5. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die de Ondernemer redelijkerwijs moet maken ter bewaring van zijn rechten jegens de Consument of de Zakelijke Koper, komen voor rekening van de Consument of de Zakelijke Koper.
6. Ten aanzien van de Consument geldt dat de hoogte van de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten is vastgelegd in het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten. Indien de Gebruiker een Zakelijke Koper is, geldt dat de buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op € 300,- (zegge: driehonderd euro) per gebeurtenis en 15% op de hoofdsom indien het gaat om betaling van een geldsom.

## **Artikel 23 – Klachtenregeling en vervaltermijn**

1. Klachten over het Aanbod en de uitvoering van de Overeenkomst tot levering van het product en/of dienst, dienen binnen bekwame tijd schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven bij de Deelnemer die voor de levering zorgdraagt, te worden ingediend.
2. Klachten over de Service dienen bij binnen bekwame tijd, schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven bij de Ondernemer te worden ingediend.
3. Onder 'binnen bekwame tijd' wordt verstaan 'binnen twee maanden nadat de Consument het gebrek heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Voor een

Zakelijke Koper geldt een termijn van 14 dagen waarbinnen de klacht bij de Deelnemer moet zijn ingediend. Het niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de Consument of de Zakelijke Koper zijn recht tot het instellen van een rechtsvordering verliest.

4. De Deelnemer streeft ernaar om ingediende klachten binnen 14 dagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, worden door de Deelnemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument of de Zakelijke Koper een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
5. De Consument dient de Deelnemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
6. Rechtsvordering tegen de Ondernemer of de Deelnemer dienen te worden ingesteld binnen twee jaar na de datum waarop de klacht is ingediend en de Ondernemer respectievelijk de Deelnemer de klacht heeft ontvangen. Voor een Zakelijke Koper geldt dat rechtsvorderingen moeten worden ingesteld binnen zes maanden na de datum waarop de klacht door de Ondernemer of de Deelnemer is ontvangen.

#### **Artikel 24 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. De rechtsverhouding tussen de Consument of de Zakelijke Gebruiker en de Ondernemer wordt beheerst door het Nederlands recht.
2. Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in goed overleg te beslechten. Indien tussen Partijen geen regeling in der minne tot stand komt, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.
3. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangend met deze Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement van de woonplaats van de Consument. De Ondernemer is niet aangesloten bij het Online Dispute Resolution (ODR) of de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). Voor de Zakelijke Koper geldt dat alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangend met deze Voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

## **Bijlage 1 - Wetsartikelen Burgerlijk Wetboek (BW)**

### **Artikel 6:52 BW**

Lid 1: Een schuldenaar die een opeisbare vordering heeft op zijn schuldeiser, is bevoegd de nakoming van zijn verbintenis op te schorten tot voldoening van zijn vordering plaatsvindt, indien tussen vordering en verbintenis voldoende samenhang bestaat om deze opschorting te rechtvaardigen.

Lid 2: Een zodanige samenhang kan onder meer worden aangenomen ingeval de verbintenissen over en weer voortvloeien uit dezelfde rechtsverhouding of uit zaken die partijen regelmatig met elkaar hebben gedaan.

### **Artikel 6:92 BW**

Lid 1: De schuldeiser kan geen nakoming vorderen zowel van het boetebeding als van de verbintenis waaraan het boetebeding verbonden is.

Lid 2: Hetgeen ingevolge een boetebeding verschuldigd is treedt in de plaats van de schadevergoeding op grond van de wet.

Lid 3: De schuldeiser kan geen nakoming vorderen van het boetebeding, indien de tekortkoming niet aan de schuldenaar kan worden toegerekend.

### **Artikel 6:119a BW**

Lid 1: De schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat in het geval van een handelsOvereenkomst in de wettelijke rente van die som met ingang van de dag volgend op de dag die is overeengekomen als de uiterste dag van betaling tot en met de dag waarop de schuldenaar de geldsom heeft voldaan. Onder handelsOvereenkomst wordt verstaan de Overeenkomst om baat die een of meer van de partijen verplicht iets te geven of te doen en die tot stand is gekomen tussen een of meer natuurlijke personen die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf of rechtspersonen.

### **Artikel 6:127 BW**

Lid 1: Wanneer een schuldenaar die de bevoegdheid tot verrekening heeft, aan zijn schuldeiser verklaart dat hij zijn schuld met een vordering verrekent, gaan beide verbintenissen tot hun gemeenschappelijk beloop teniet.

Lid 2: Een schuldenaar heeft de bevoegdheid tot verrekening, wanneer hij een prestatie te vorderen heeft die beantwoordt aan zijn schuld jegens dezelfde wederpartij en hij bevoegd is zowel tot betaling van de schuld als tot het afdwingen van de betaling van de vordering.

### **Artikel 6:262 BW**

Lid 1: Komt een der partijen haar verbintenis niet na, dan is de wederpartij bevoegd de nakoming van haar daartegenover staande verplichtingen op te schorten.

Lid 2: Ingeval van gedeeltelijke of niet behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegelaten, voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

## Bijlage 2 - Modelformulier voor herroeping

Aan de Ondernemer:

Retail Factory B.V.  
Pythagorasweg 17, 3076 AJ Rotterdam  
info@retail-factory.com

Ik wil onze overeenkomst betreffende het volgende product en/of dienst herroepen om de volgende redenen:

:

Besteld op (DD-MM-YYYY) :

Bestelnummer :

Ontvangen op (DD-MM-YYYY):

C/C ConsumerCard nummer:

**Kopie factuur bijvoegen**

Handtekening Consument(en), (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum (DD-MM-YYYY):

### Bijlage 3 - Modelformulier voor herroeping

Aan de Deelnemer:

Naam:

Adres:

Email adres:

Ik wil onze overeenkomst betreffende het volgende product en/of dienst herroepen om de volgende redenen:

...

Besteld op (DD-MM-YYYY) :

Bestelnummer :

Ontvangen op (DD-MM-YYYY):

C/C ConsumerCard nummer:

**Kopie factuur bijvoegen**

Handtekening Consument(en), (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum (DD-MM-YYYY):